



**Årsrapport**  
**Socialtilsyn Øst**  
**2014**

Udarbejdet juni 2015

## Resumé

2014 var startåret for fem nye socialtilsyn i Danmark. Socialtilsynene blev som en del af Tilsynsreformen etableret for at sikre et mere professionelt og uafhængigt tilsyn med de sociale tilbud i Danmark.

Socialtilsyn Øst overtog pr. 1. januar 2014 tilsynsforpligtelsen for ca. 1.500 plejefamilier og 450 sociale botilbud og misbrugsbehandlingssteder.

Socialtilsyn Øst har i 2014 været på tilsynsbesøg, i alle sociale tilbud og plejefamilier, som loven foreskriver.

Der er gennemført 2.119 tilsyn. Tilsynsbesøgene af udmøntet sig i 1.672 driftsorienterede tilsyn og 341 re-godkendelser og 106 ny-godkendelser. Socialtilsyn Øst har ny-godkendt 11 sociale tilbud og 42 plejefamilier i 2014. Vedr. servicelovens § 85 botilbud har Socialtilsyn Øst i 2014 taget stilling til i alt 126 tilbud, hvoraf 83 af disse er besluttet omfattet af reglerne for socialtilsyn. Socialtilsyn Øst har modtaget og behandlet 173 henvendelser om bekymrende forhold - whistleblowerordningen.

Tilsynsopgaverne blev udført af en ny organisation med over 70 medarbejder, der ikke kendte hinanden, og som samtidigt skulle implementere et nyt tilsynskoncept, skabe sig overblik over den samlede opgave, et nyt IT system, flytte ind i to nye rårhuse med en afstand på 150 km. mm.

I denne årsrapport beskrives Socialtilsyn Østs erfaringer med tilbuddenes og plejefamiliernes faglige og organisatoriske kvalitet på udvalgte fokuspunkter. Socialtilsynets kvantitative virke beskrives ligeledes.

Den samlede vurdering er, at tilsynsreformen er berettiget. Socialtilsynene, ikke kun Socialtilsyn Øst får af-dækket forhold, der tidligere ikke er belyst. Det kan endvidere konkluderes, at anvendelse af kvalitetsmodellen som værktøj gør, at der kommer fokus på kompetencer og udvikling hos plejefamilierne.

## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Socialtilsyn Østs årsrapport</b> .....	<b>7</b>
LOVHJEMMEL .....	7
OPBYGNING AF ÅRSRAPPORTEN .....	8
<b>2. Beskrivelse af Socialtilsyn Øst</b> .....	<b>9</b>
SOCIALTILSYNETS ORGANISERING .....	9
MEDARBEJDETS SAMMENSÆTNING OG KOMPETENCER .....	9
MISSION OG KERNEOPGAVE .....	10
<b>3. Kvaliteten i tilbuddene</b> .....	<b>11</b>
FOKUSPUNKTER TIL BELYSNING AF KVALITETEN .....	11
METODE TIL UNDERSØGELSE AF TILBUDDENES FAGLIGE OG ORGANISATORISKE KVALITET .....	11
DEN FAGLIGE KVALITET .....	12
OMSÆTNING AF VISITERENDE KOMMUNERS INDSATSMÅL I TILBUDDENES PRAKSIS .....	12
MAGTANVENDELSER PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET SAMT VOKSENOMRÅDET .....	17
SÆRLIGE FORHOLD PÅ PLEJEFAMILIEOMRÅDET .....	21
ORGANISATORISK KVALITET/JURIDISKE KONSTRUKTIONER OG GRUNDLAG .....	25
<b>4. Socialtilsyn Østs økonomi</b> .....	<b>27</b>
BUDGET OG REGNSKAB 2014.....	27
TILSYNSTAKSTER OG OBJEKTIVE FINANSIERINGSANDELE .....	28
<b>5. Socialtilsyn Østs virke i året 2014, kvantitative data</b> .....	<b>31</b>
OVERDRAGELSER AF SAGERNE FRA KOMMUNERNE .....	31
ANTAL AF SAGER I SOCIALTILSYN ØST.....	32
ÅRETS GODKENDELSER .....	33
ANTAL TILBAGEKALDTE GODKENDELSER OG BAGGRUNDEN HERFOR .....	34
§ 85 – BOTILBUD .....	35
ANTAL GENNEMFØRTE TILSYN, HERUNDER ANTALLET AF ANMELDTE OG UANMELDTE TILSYNSBESØG .....	36
HENVENDELSER OM BEKYMRENDE FORHOLD - WHISTLEBLOWERORDNINGEN .....	37
ANTAL IVÆRKSATTE SKÆRPEDE TILSYN OG BAGGRUNDEN HERFOR .....	41
ANTAL IVÆRKSATTE PÅBUD OG PÅBUDDENES KARAKTER .....	43
SOCIALTILSYNETS SAGSBEHANDLINGSTIDER PÅ NY-GODKENDELSER .....	45
<b>6. Samlet konklusion</b> .....	<b>47</b>

## Indledning

Medio 2013 besluttede Folketinget at gennemføre en tilsynsreform på det sociale område. Reformen blev understøttet af lov om socialtilsyn<sup>1</sup>, der lægger nye spor på det sociale område ved at skabe et mere professionelt og uafhængigt tilsyn. Samtidigt blev der stillet krav om større kvalitet i de sociale tilbud og plejefamilierne.

Formålet med de nye socialtilsyn er:

- At sikre den nødvendige kvalitet og udvikling af kvalitet i tilbud og plejefamilier
- At sikre, at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service
- At der ikke foregår misbrug af offentlige midler
- At sikre professionalisme, uvildighed og systematik i tilsynsarbejdet gennem et fagligt kompetent tilsyn.

Formålet med tilsynsreformen ekspliceres dermed i nøgleordene:

- Et professionelt og uafhængigt tilsyn
- Fra tilfældige indsatser til systematisk inddragelse af viden
- Borgeren i centrum
- Alle sociale døgntilbud og ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud skal godkendes
- Bedre styr på økonomien.

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.

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

Socialtilsynets årsrapport skal fungere som en årlig afrapportering til Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold om socialtilsynets virke og resultater i forhold til de opgaver og rammer, som er stillet i lov om socialtilsyn.

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.

---

<sup>1</sup> Lov nr. 608 af 12/06/2013

## Baggrund og ramme for tilsynet

Til at løfte opgaven, som er fastsat i lov om socialtilsyn, er der etableret fem separate socialtilsyn, som har ansvaret i hver deres region:

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

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

De fem socialtilsyn har fra den 1. januar 2014 overtaget en del af tilsynsopgaven fra kommunerne. Det drejer sig om det driftsrettede tilsyn på følgende typer af sociale tilbud:

- Plejefamilier og kommunale plejefamilier efter § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om social service<sup>2</sup>
- Opholdssteder og døgninstitutioner for børn og unge efter § 66, stk. 1, nr. 5 og 6 i lov om social service
- Botilbud til voksne efter §§ 107-110 i lov om social service. Det omfatter herberger og krisecentre samt midlertidige og længerevarende botilbud til personer med nedsat, fysisk eller psykisk funktionsevne
- Stofmisbrugsbehandlingstilbud efter § 101 i lov om social service.

Socialtilsynene fører tilsyn med generelt godkendte plejefamilier, herunder aflastningsfamilier og kommunale plejefamilier. De konkret godkendte plejefamilier ligger uden for socialtilsynenes kompetence område. Socialtilsynene fører endvidere tilsyn, hvor der ydes støtte efter, bl.a. servicelovens § 85 til borgere, der bor i plejeboliger eller lign. boformer. Fire betingelser<sup>3</sup> skal være opfyldt, for, at disse tilbud er omfattet af tilsynet bl.a. at borgeren er visiteret til boligen af kommunen, og at støtten ydes af et fast personale, der udgår fra servicearealer i tilknytning til boligerne. Formålet er, at socialtilsynene skal føre tilsyn med "botilbudslign." tilbud. Socialtilsynene skal i disse tilfælde træffe afgørelse om, hvorvidt det konkrete tilbud er omfattet af tilsynet.

---

<sup>2</sup> Lbk nr 150 af 16/02/2015

<sup>3</sup> De fire betingelser:

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

En af socialtilsynets primære funktioner er at godkende de sociale tilbud og plejefamilier. Det betyder, at nye sociale tilbud og plejefamilier, offentlige såvel som private skal godkendes af et socialtilsyn, før tilbuddet må tages i brug, og der må visiteres borgere til tilbuddet. De eksisterende sociale tilbud og plejefamilier skal alle re-godkendes af et socialtilsyn inden udgangen af 2015.

Socialtilsynet skal endvidere fra 1. januar 2014 godkende væsentlige ændringer i forhold til, hvad tilbuddet hidtil har været godkendt til. Disse ændringer kan f.eks. være udvidelse med flere pladser, nye målgrupper eller fysiske rammer.

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 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) Familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier) / Organisation og ledelse (for tilbud)
- 5) Kompetencer
- 6) Økonomi
- 7) Fysiske rammer.

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

Denne første årsrapport om Socialtilsyn Østs virke vil beskrive hvad Socialtilsyn Øst har foretaget af tilsyn ud fra en kvantitativ tilgang. Der vil endvidere være en mindre kvalitativ tilgang, hvor det beskrives, hvordan kvalitetsniveauet i de sociale tilbud og plejefamilierne er set i 2014.

# 1. Socialtilsyn Østs årsrapport

## Lovhjemmel

Grundlaget for udarbejdelsen af årsrapporten for det enkelte tilsyn fremgår af lov om socialtilsyn og bekendtgørelse om socialtilsyn.

*§ 9, stk. 1: Socialtilsynet skal udarbejde en årsrapport om tilbuddenes kvalitet. Rapportens konklusioner skal indgå i drøftelserne om den rammeaftale på det sociale område og det almene ældreboligområde, som årligt indgås mellem kommunalbestyrelserne i regionen, og regionsrådet, jf. § 6 i lov om social service.*

*Stk. 2. Social- og integrationsministeren fastsætter nærmere regler om, hvilke forhold der skal redegøres for i årsrapporten.*

### Lov om socialtilsyn

*§ 11, stk. 1: Socialtilsynet skal udarbejde en årsrapport om tilbuddenes kvalitet, jf. § 9, stk.1, 1. pkt., i lov om socialtilsyn.*

*Stk. 2. Årsrapporten skal indeholde oplysninger om:*

- 1) antal godkendelser fortaget i det foregående år fordelt på tilbudstype,*
- 2) antal gennemførte tilsyn, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg,*
- 3) antal iværksatte skærpede tilsyn og baggrunden herfor,*
- 4) antal iværksatte påbud og påbuddenes karakter,*
- 5) antal tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor,*
- 6) socialtilsynets sagsbehandlingstider i forbindelse med behandlingen af ansøgninger om godkendelse,*
- 7) tilsynstakster og objektive finansieringsandele og*
- 8) indtægter i forbindelse med varetagelse af andre opgaver for en kommune, et regionsråd eller et tilbud end de opgaver, der fremgår af § 2 i lov om socialtilsyn.*

*Stk. 3. Årsrapporten skal desuden indeholde socialtilsynets generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud, der er omfattet af socialtilsynet, herunder den faglige og organisatoriske udvikling i tilbuddene.*

*Stk. 4. Socialtilsynet kan herudover beslutte, at årsrapporten skal indeholde socialtilsynets overvejelser om udvalgte fokuspunkter.*

*Stk. 5. Årsrapporten skal senest 1. juli året, efter det kalenderår årsrapporten vedrører, sendes til Socialstyrelsens auditfunktion og til sekretariatet for udarbejdelse af rammeaftalerne for regionen. Årsrapporten offentliggøres på socialtilsynets hjemmeside.*

### Bekendtgørelse om socialtilsyn

## Opbygning af årsrapporten

Årsrapporten er opbygget i fem kapitler.

Kapitel 2 beskriver Socialtilsyn Østs organisering, herunder medarbejdersammensætning, mission og kerneopgave, i 2014.

Kapitel 3 handler om Socialtilsyn Østs erfaringer og vurderinger af kvaliteten i de sociale tilbud og plejefamilier, der blev ført tilsyn med. Kvaliteten belyses ud fra udvalgte fokuspunkter.

Kapitel 4 handler om Socialtilsyn Østs budget og regnskab i 2014, samt udviklingen i takster og objektiv finansiering.

Kapitel 5 er en kvantitativ redegørelse for socialtilsynets virke i 2014, herunder antallet af godkendelser, tilsynsbesøg, påbud og skærpede tilsyn.



## 2. Beskrivelse af Socialtilsyn Øst

### Socialtilsynets organisering

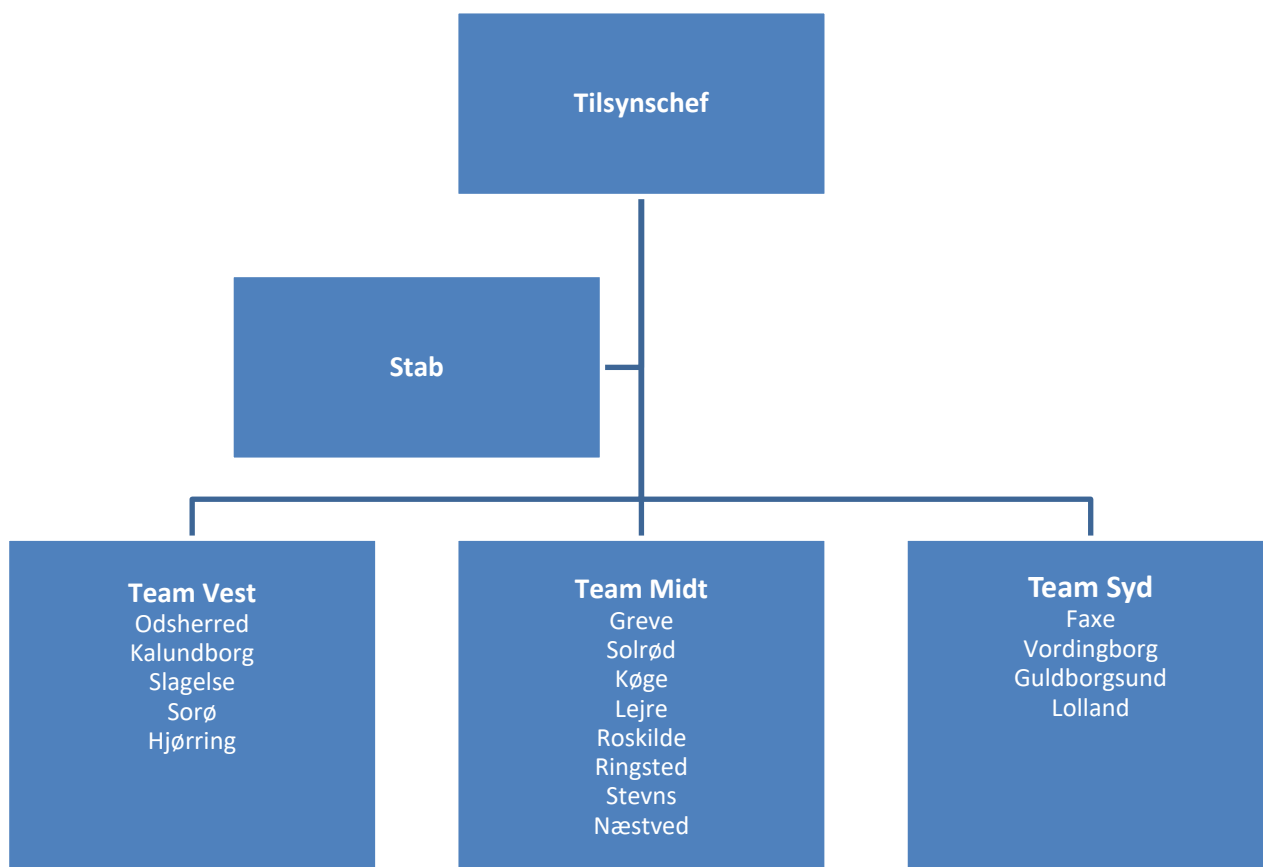
Socialtilsyn Øst er en del af Holbæk kommune, hvor det er forankret i koncerndirektør Kenn Thomsens ansvarsområde.

Udover en stab har socialtilsynet organiseret sig i tre teams, som varetager tilsynsopgaven i hvert deres geografiske område. Hvert team har tilknyttet en teamleder og tilsynskonsulenter.

Socialtilsyn Øst har med hensyn til de fysiske rammer organiseret sig, således at to af teamene er placeret i Holbæk, og et team er placeret i Nykøbing Falster.

I team Vest, der fører tilsyn i Hjørring, er der en tilsynskonsulent, der har bopæl i Hjørring, og dermed har delt arbejdsplads mellem hendes bopæl og Holbæk. En ordning der har fungeret meget tilfredsstillende.

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



### Medarbejdersammensætning og kompetencer

Socialtilsyn Øst har pr. 31. december 2014 i alt 80 ansatte fordelt på flg. stillinger:

- 65 tilsynskonsulenter. De fleste tilsynskonsulenter er enten uddannede socialrådgivere eller socialpædagoger. Der er i stigende grad ansat kandidater
- 3 teamledere. Teamlederne varetager den daglige ledelse af hver af de tre teams
- 1 tilsynschef. Tilsynschefen i Socialtilsyn Øst er udover at være leder af det samlede socialtilsyn også daglig leder af staben
- Staben består af 11 administrative medarbejdere. Seks af medarbejderne er AC'ere, to medarbejdere har en diplomuddannelse, og tre medarbejdere er kontoruddannede.

Demografisk fordeler antallet af ansatte sig på 14 mænd og 66 kvinder med en gennemsnitsalder på 48 år.

## Mission og kerneopgave

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

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

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

Socialtilsyn Øst har som en del af Holbæk kommune arbejdet med kerneopgavebeskrivelse. Socialtilsyn har beskrevet kerneopgaven som: *Med udgangspunkt i SEL's formålsbestemmelser skal Socialtilsyn Øst sikre kvalitet og trivsel i de sociale tilbud.*

Hvis missionen skal indfries, forudsætter det en udstrakt grad af dialog mellem socialtilsynene og de forskellige samarbejdspartnere, sociale tilbud og plejefamilier. For at indfri målsætningen har Socialtilsyn Øst i 2014 bl.a. afholdt informationsrunder, hvor Socialtilsyn Østs ledelse har holdt møder med alle kommuner i regionen (samt Hjørring). Derudover har Socialtilsyn Øst afholdt informationsmøder for samarbejdspartnere, herunder for sociale tilbud og plejefamilier.

### 3. Kvaliteten i tilbuddene

Det er en betingelse for godkendelse af sociale tilbud, at tilbuddet ud fra en samlet vurdering har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6. Kvalitetsvurderingerne foretages ud fra kvalitetsmodellen, som fremgår i bilag 1 og 2 til bekendtgørelsen om socialtilsyn. I henhold til bekendtgørelse om socialtilsyn § 11, skal socialtilsynets årsrapport indeholde kvantitative opgørelser om godkendelser, tilbagekaldte godkendelser og lign. Udover de kvantitative opgørelser, skal socialtilsynets årsrapport også indeholde generelle og kvalitative overvejelser om kvaliteten i tilbuddene.

*§ 11, stk. 3: Årsrapporten skal desuden indeholde socialtilsynets generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud, der er omfattet af socialtilsynet, herunder den faglige og organisatoriske udvikling i tilbuddet.*

**Bekendtgørelse om socialtilsyn**

*§ 11, stk. 4: Årsrapporten kan herudover indeholde socialtilsynets overvejelser om udvalgte fokuspunkter.*

**Bekendtgørelse om socialtilsyn**

### Fokuspunkter til belysning af kvaliteten

Belysningen af kvaliteten i de sociale tilbud og i plejefamilierne opdeles i en faglig kvalitet og en organisatorisk kvalitet. De fem tilsyn i Danmark har valgt, at nedenstående fokuspunkter skal belyses for 2014. Socialtilsyn Øst har i 2014 ikke valgt yderligere fokuspunkter.

#### Faglig kvalitet

- Omsætning af visiterende kommuners indsatsmål i tilbuddenes praksis
- Magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet
- Særlige forhold på plejefamilieområdet.

#### Organisatorisk kvalitet

- Juridiske konstruktioner og grundlag.

### Metode til undersøgelse af tilbuddenes faglige og organisatoriske kvalitet

Socialtilsyn Øst har valgt at belyse kvaliteten vedr. den faglige kvalitet ved fokusgruppeinterviews blandt organisationens medarbejdere og sammenholdt med datatræk i Tilsyn.dk<sup>4</sup> på indikatorniveau.

Fokusgruppeinterviewene er afholdt for så vidt muligt at belyse den faglige kvalitet vedr.:

- Omsætning af visiterende kommuners indsatsmål i tilbuddenes praksis, herunder om tilbuddene kender indsatsmål eller mål for anbringelsen, der er fastsat visiterende kommune. Fokusgruppen bestod af en teamleder og tre tilsynskonsulenter fra henholdsvis børne- og ungeområdet, voksenområdet og familieplejeområdet (en fra hvert team). De deltog i en kort workshop, der havde til hensigt at afklare de erfaringer, som er gjort i 2014 i forhold til arbejdet med borgernes indsatsmål i tilbuddene og plejefamilierne

---

<sup>4</sup> Socialtilsynet sagsstyringssystem

- Magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet, herunder tilbuddenes kendskab til reglerne om magtanvendelser, samt observationer i tilsynsrapporten om, hvordan tilbuddene arbejder med at forebygge magtanvendelser.  
Fokusgruppen bestod af en teamleder og seks tilsynskonsulenter fra henholdsvis børne- og ungeområdet og voksenområdet (to fra hvert team). De deltog i en kort workshop, der havde til hensigt at afklare de erfaringer, som er gjort i 2014 i forhold til arbejdet med magtanvendelser hos tilbuddene.
- Særlige forhold på plejefamilieområdet.  
Fokusgruppen bestod af en teamleder og tre tilsynskonsulenter. De deltog i en kort workshop, der havde til hensigt, at afklare de erfaringer, som er gjort i 2014 i forhold til arbejdet med de fysiske rammer, grundkurser og forskel i hyppigheden og udførelsen af tilsyn med plejefamilier.

For alle 3 fokusgrupper er det gældende at deltagerne tog primært udgangspunkt i "egne" tilsynsrapporter om, hvordan tilbuddene arbejder med mål og målopfyldelse i deres indsatser, der berører det enkelte fokusområde. Socialtilsynet skal ved tilsynene bedømme det sociale tilbuds og plejefamiliernes forudsætninger for og forventede evne til at opfylde indikatorer og kriterier i kvalitetsmodellen. Indenfor hvert tema, skal socialtilsynet lave en samlet skriftlig bedømmelse med udgangspunkt i scoring (bedømmelse) af indikatorerne, der giver grundlag for bedømmelsen af kriterierne. Hver indikator gives en scorer. På baggrund af denne scorer udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Scoren udregnes som et gennemsnit af henholdsvis, indikatorernes og kriterierens scorer.

Fokusgruppernes vurderinger vil blive underbygget af, hvilken score der generelt er vurderet i hele 2014, på de tilbud og plejefamilier, der har fået vurderet den pågældende indikator. Den faglige kvalitet belyses yderligere via udvalgte cases.

Socialtilsyn Øst har valgt at belyse den organisatoriske kvalitet i tilbuddene via en generel opsamling af de juridiske konstruktioner, der er set året igennem.

Socialtilsynene har kun været i drift i ét år, hvorfor årsrapporten giver et foreløbigt billede og viser, nogle overordnede erfarede eller skønnede tendenser. I de beskrivelser, hvor der opgives procenter, skal disse opfattes som skøn ved, at fokusgrupperespondenterne har vurderet egne sager, og ikke hele Socialtilsyn Øst sags mængde. Der skal derfor tages forbehold for valideringen heraf, hvis der ses på hele organisationen.

## Den faglige kvalitet

Den faglig 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 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.

## Omsætning af visiterende kommuners indsatsmål i tilbuddenes praksis

Temaet målgrupper, metoder og resultater vedrører, at der er et klart formål med indsatsen i tilbuddet eller plejefamilien, og at tilbuddets indsatser resulterer i den ønskede udvikling for borgerne, og medvirker til at sikre borgernes trivsel. Sociale tilbud skal kunne redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og be-

grunde de metoder, som tilbuddet benytter i forhold til deres målgruppe(r). Temaet skal bidrage til, at tilbuddet arbejder systematisk med målfastsættelse og kan sandsynliggøre, at indsatsen for borgerne opnår en forventet og positiv effekt. Plejefamilier skal kunne redegøre for, hvordan de imødekommer barnets behov og bidrager til, at de mål, der er opstillet for barnets udvikling og trivsel i plejefamilien, opnås.

#### **Kriterier i kvalitetsmodellen på tilbudsområdet**

Kriterium 3 under tema 3 i kvalitetsmodellen "Målgruppe, metoder og resultater" omhandler visiterende kommuneres indsatsmål i form af udarbejdede handleplaner eller lign. indsats mål for opholdet i tilbuddet. Kriteriet er: *"Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne"*.

Som en indikator for, om kriteriet er opfyldt, er indikator 3c opstillet:

*"Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterede kommuner har opstillet for borgernes ophold."*

#### **Kriterier i kvalitetsmodellen på plejefamilieområdet**

Kriterium 4 under tema 4 i kvalitetsmodellen "Målgruppe, metoder og resultater" omhandler visiterende kommuneres indsatsmål f.eks. i form af udarbejdede handleplaner eller lign. indsatsmål for anbringelsen. Kriteriet er: *"Plejefamilien bidrager aktivt til at opnå de mål, der er for barnets ophold i plejefamilien"*

Som en indikator for, om kriteriet er opfyldt, er indikator 4a og 4b opstillet:

4a: *"Plejefamilien kender de mål, der er opstillet for anbringelsen eller aflastningsopholdet i barnets handleplan"*.

4b: *"Plejefamilien kan redegøre for, hvordan de understøtter opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse eller aflastningsophold i plejefamilien"*.

#### **Børn og unge, handleplaner**

Reglerne om handleplaner for børn og unge findes i servicelovens § 140. Her fremgår det, at kommunen skal udarbejde en handleplan, når der gives hjælp til børn og unge efter servicelovens §§ 52, 76 og 76a. Udarbejdelsen skal ske ud fra barnets, den unges eller forældrenes ønsker og karakteren og omfanget af det pågældende tilbud.

Kommunen har i særlige tilfælde desuden pligt til at udarbejde en handleplan i forbindelse med anbringelse af et barn eller ung uden for hjemmet, og såfremt en ung under 18 år har begået grov kriminalitet. Derudover skal der udarbejdes en handleplan, hvis der skal iværksættes stofmisbrugsbehandling. Kommunen har altid pligt til at vurdere, om det er hensigtsmæssigt at udarbejde en handleplan, når der ydes hjælp efter servicelovens bestemmelser om hjælp til børn og unge.

Handleplanen skal udarbejdes, inden der træffes afgørelse om foranstaltninger. Betyder hensynet til barnet eller den unge, at man ikke kan afvente udarbejdelsen af en handleplan, er en kortfattet angivelse af formålet med foranstaltningen tilstrækkelig. Handleplanen skal snarest muligt og senest inden 4 måneder opstilles.

#### **Voksne, handleplaner**

Reglerne om handleplaner for voksne findes i servicelovens § 141. Det fremgår af bestemmelsen, at kommunen i alle tilfælde, hvor der gives hjælp til personer mellem 18 og 67 år efter servicelovens afsnit V skal vurdere, om det er hensigtsmæssigt at tilbyde at udarbejde en handleplan.

Det er ikke tilstrækkeligt, at kommunen vurderer, om det er hensigtsmæssigt at tilbyde at udarbejde en handleplan, når hjælpen gives til personer med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne her, skal kommunen tilbyde at udarbejde en handleplan.

## Socialtilsyn Østs erfaringer i 2014 om arbejdet med omsætning af visiterende kommuners indsatsmål i tilbuddenes praksis

Socialtilsyn Øst har konstateret, at tilbuddene har forskellige rammevilkår for at arbejde konstruktivt med at opfylde indsatsmål.

Erfaringer viser, at det ikke er alle kommuner, der opstiller indsatsmål eller udarbejder handleplaner, når de visiterer borgere til tilbuddene. Socialtilsyn Øst vurderer, at kommunerne i ca. halvdelen af tilbuddene, ikke har udarbejdet indsatsmål for alle borgerne og at der i en overvægt af sagerne ikke følges op på indsatsmålene.

Nogle af de tilbud, der mangler indsatsmål på de indskrevne borgere, foretager sig ikke yderligere. Andre tilbud er opsøgende for at få handleplaner eller indsatsmål fra kommunerne. Tilbuddene oplyser, at de oplever, at det er vanskeligt at få de visiterende kommuner til at udlevere eller udarbejde handleplanerne. Nogle tilbud har oplyst til Socialtilsyn Øst, at det først er ved tilbuddenes kontakt til sagsbehandlerne i kommunerne, at sagsbehandlerne bliver opmærksomme på, at der skal følges op på indsatsmålene i en handleplan. Når kommunerne har udarbejdet indsatsmål, kan det konstateres, at tilbuddene er bekendte med dem f.eks. i form af en handleplan.

Socialtilsyn Øst vurderer, at en mangelfuld udarbejdelse af handleplaner eller indsatsmål kan være problematisk, da det bliver uklart hvad målet med indsatsen for opholdet i det enkelte tilbud er.

Socialtilsynet har observeret, at nogle børn og unge ikke har et skoletilbud med fra starten af deres anbringelse. Disse mangler gør, at indsatsen ikke er defineret, og at kostbar tid tapes, indtil indsatsen er beskrevet.

Der er eksempler på kommuner, der først udarbejder handleplanen eller indsatsmål, efter tilbuddet har udarbejdet deres pædagogiske plan. Der er ligeledes eksempler på tilbud, som selv udarbejder handleplanerne, hvorefter kommunerne tilslutter sig disse.

Set ud fra tilbuddenes perspektiv og det de oplyser, er indsatsmålene, nogle gange formuleret for abstrakt og andre gange så konkret, at det ikke giver plads til, at tilbuddet i dialog med borgeren finder ud af, hvordan der bedst arbejdes konkret med borgerens udvikling. Ud fra de nuværende erfaringer og den foreliggende dokumentation kan Socialtilsyn Øst ikke konkludere, om dette er en berettiget kritik. Men det vurderes, at det er væsentligt for tilbuddene, at de kender indsatsmålene i forhold til borgeren, således at der kan igangsættes et målrettet arbejde med borgerenes problematikker. Dette er særligt kendetegnende ved midlertidige ophold, jf. lov om socialservice § 107.

Socialtilsyn Øst vurderer, at de tilbud, der har modtaget indsatsmålene, arbejder systematisk og professionelt med indsatsmål og dokumentation af resultater. Det vurderes, at det er af væsentlig betydning, om tilbuddene har taget tankegangen om mål og dokumentation af resultatet til sig, således at de kan vurdere effekt og resultater af deres indsats.

**Tabel 1: Kriterium 3 under tema 3 i kvalitetsmodellen**

Indikator 3c	Antal	Pct.
Score 1:	6	8 %
Score 2:	12	15 %
Score 3:	18	23 %
Score 4:	28	54 %
Score 5:	14	
I alt	78	100 %

Af tabel 1 fremgår det, at Socialtilsyn Øst kan konstatere, at ca. 54 % af tilbuddene har en bedømmelse i form af en score på indikatorniveau, der ligger over middel (score 4 – 5), når der måles på tilbuddets evne til at kunne dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgerens ophold på tilbuddet.

Socialtilsyn Øst ser enkelte eksempler på tilbud, der sjældent forholder sig kritisk til egne indsatser, og som arbejder tilfældigt og sporadisk med den daglige dokumentation af indsatser og borgernes udvikling. For disse tilbud gør det sig gældende, at de ikke har indgående kendskab til det at arbejde med indsatsmål, og heller ikke anvender disse.

Dokumentationen af indsatser og resultater i tilbuddene foregår meget forskelligt. Nogle tilbud anvender omfattende IT-systemer og andre notesbøger eller lign. Det er iflg. tilbuddene ikke økonomisk realistisk for alle tilbud at investere i omfattende IT-systemer til den daglige dokumentation.

Socialtilsyn Øst har set eksempler på, at tilbud siger ”nej” til at modtage børn og unge fra specifikke kommuner pga. meget besvær med bl.a. samarbejdet, mangelfulde handleplaner, manglende besøg, manglende opfølgning på oplagte ønsker fra borgerne og lign.

Socialtilsyn Øst har ved udgangen af 2014 erfaret, at der med indførelse af lov om socialtilsyn er kommet skærpet opmærksomhed på indsatsmål i form af f.eks. handleplaner og at hovedparten af tilbuddene arbejder målrettet og professionelt både med indsatsmålene og dokumentation af resultaterne.

**Case:**

*Tilbud med 27 pladser.*

*Alle beboere er voksne udviklingshæmmede og har et omfattende behov for hjælp og støtte i deres hverdag.*

*Det er Socialtilsynets vurdering, at det pædagogiske og sundhedsfaglige arbejde på tilbuddet tager afsæt i målgruppen, relevante faglige teoretiske og pædagogiske metoder. Tilbuddet har fokus på relevant kompetenceudvikling og opkvalificering af medarbejderne i forhold til det pædagogiske arbejde med borgerne.*

*Det er Socialtilsynet vurdering, at tilbuddet arbejder anerkendende og reflekterende, samt at borgernes egne ønsker og behov forsøges tilgodeset via det indgående kendskab til den enkelte borger. Der arbejdes med elektronisk journalføring, opfølgning af pædagogiske handleplaner med fokus på vedligeholdelse og eventuelle udviklingsmuligheder via mål og delmål i den pædagogiske handleplan. Tilbuddet har derimod ikke mulighed for at udarbejde pædagogiske mål med udgangspunkt i handleplaner (§ 141) eller fastsatte mål derfra, idet disse stort set ikke, er modtaget eller udarbejdet af de visiterende kommuner.*

*Socialtilsynet har foretaget ovenstående vurdering på baggrund af samtaler med ledelse, medarbejdere, to pårørende samt to myndighedssagsbehandlere.*

*Sagsbehandlerne fra handlekommune har bekræftet, at der ikke er udarbejdet § 141 handleplaner.*

## **Socialtilsyn Østs erfaringer i 2014 om arbejdet med indsatsmål på plejefamilieområdet**

Det er Socialtilsyn Østs skøn, at der i ca. halvdelen af plejefamilierne, ikke er udarbejdet indsatsmål for alle plejebørnene. Det skønnes, at der i halvdelen af sagerne, ikke bliver fulgt op på indsatsmålene.

Indsatsmålene for plejebørn er ofte overordnede og selve opgaven defineres af plejefamilien. Socialtilsyn Østs erfaring er, at de mere erfarne plejefamilier er bevidste om, at det er givtigt at se og kende indsatsmålene. Det er ligeledes disse plejefamilier, der skønnes at have størst fokus på at arbejde konkret med indsatsmålene.

**Tabel 2: Kriterium 4 under tema 4 i kvalitetsmodellen**

Indikator 4a	Antal	Pct.
Score 1:	90	22 %
Score 2:	64	16 %
Score 3:	71	18 %
Score 4:	64	44 %
Score 5:	111	
I alt	400	100 %

Af tabel 2 fremgår det, at Socialtilsyn Øst kan konstatere, at ca. 44 % af plejefamilierne har en bedømmelse i form af scorer på indikatorniveau, der ligger over middel, når der måles på, om plejefamilien kender de mål, der er opstillet for anbringelsen eller aflastningsopholdet i barnets handleplan.

**Tabel 3: Kriterium 4 under tema 4 i kvalitetsmodellen**

Indikator 4b	Antal	Pct.
Score 1:	67	17 %
Score 2:	22	6 %
Score 3:	57	14 %
Score 4:	101	63 %
Score 5:	151	
I alt	398	100 %

Det er Socialtilsyn Østs skøn, at mere end halvdelen plejefamilierne er rigtig gode til at beskrive hvordan de understøtter opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse eller aflastningsophold i plejefamilien. Skønnet understøttes af datatræk på indikatorniveau, hvor Socialtilsyn Øst jf. tabel 3 kan konstatere, at ca. 63 % af plejefamilierne har en bedømmelse i form af scorer, der ligger over middel, når der måles på om plejefamilien kan redegøre for, hvordan de understøtter opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse eller aflastningsopholds i plejefamilien.

Det er Socialtilsyn Østs erfaring, at en stor del af plejefamilierne arbejder med indsatsmålene. De kan bare ikke forklare, hvordan de med bestemte teoretiske pædagogiske metoder, arbejder med de enkelte børn. Ej heller hvordan de sikre, at børnene udvikler sig positivt, hvilket sker i praksis. Det er en generel opfattelse, at plejefamilierne gør det godt.

Socialtilsyn Øst mener, at det af hensyn til stabiliteten i anbringelserne er væsentligt, at plejefamilierne kender målene og planerne for anbringelserne. Plejefamilierne tilkendegiver, at der er generelt hyppige sagsbehandlerskift, hvor plejefamilierne oplever, at deres opgave bliver omdefineret. Socialtilsynet vejleder plejefamilierne i at få velbeskrevne mål og aftaler, som vil kunne beskytte barnet mod pludselige ændringer, når der sker sagsbehandlerskift.

Socialtilsyn Øst har erfaret, at der med indførelse af lov om socialtilsyn er kommet skærpet opmærksomhed på indsatsmål i form af handleplaner, og at hovedparten af plejefamilierne arbejder målrettet både med indsatsmålene og dokumentation af resultaterne.



## Magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet

### Kriterier i kvalitetsmodellen

Kriterium 6 under tema 3, Målgruppe, metoder og resultater, i kvalitetsmodellen omhandler magtanvendelser: *"Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser"*.

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

Socialtilsyn Øst har i løbet af 2014 gjort sig nogle erfaringer, der 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.

### Børn og unge

Grundlaget for reglerne om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, er beskrevet i servicelovens §§ 123, 123a, 123b og 123c samt i bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge anbragt uden for hjemmet<sup>5</sup>.

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

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

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

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

Bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge anbragt uden for hjemmet gælder ikke på plejefamilieområdet. På plejefamilieområdet gælder straffelovens<sup>6</sup> regler i samme omfang som vold mod andre.

### Voksne

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

---

<sup>5</sup> Lbk nr 186 af 20/02/2015

<sup>6</sup> Lbk nr. 871 af 04/07/2014

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 retligt er udgangspunktet derfor princippet om den personlige friheds ukrænkelighed.

Reglerne i bekendtgørelse om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven<sup>7</sup> beskriver i hvilke situationer, der undtagelsesvis må anvendes magt, og 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, bl.a. at tilsynsmyndigheden får et overblik over antallet af magtanvendelser på de enkelte anbringelsessteder og i forbindelse hermed, overvejer, om der er behov for at følge op på brugen af magtanvendelse på de enkelte anbringelsessteder.

### Socialtilsyn Østs og erfaringer i 2014 med magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet

Alle magtanvendelsesindberetninger som Socialtilsyn Øst har modtaget, er behandlet, efter gældende lovgivning, men data i hver enkelt magtanvendelsesindberetning er ikke registreret i Socialtilsynet i en form, der kan opgøre detaljer i de modtagne indberetninger. Fra 2015 er der lavet anden registreringspraksis, således at et datatræk for 2015 vil være muligt at validere.

Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at alle tilbud både på børne- og ungeområdet og voksenområdet har kendskab til reglerne om magtanvendelse. Der kan dog være tvivl om gråzoneområderne. F.eks. skal det indberettes, hvis et barn er blevet hevet i armen for at forhindre en påkørsel ved passage af en befærdet vej? Gråzoneområderne øger risikoen for, at det ikke er alle magtanvendelser, der bliver indberettet. Tilbuddene bliver kontinuerligt vejledt, i, at alle magtanvendelser skal indberettes.

Eksempler på gråzone områderne belyses i nedenstående case.

**Case:**

*Pige 14 år, bor på en afdeling med seks andre unge i alderen 10 – 18 år.*

*Hun er lige kommet tilbage fra weekend og blev efterfølgende en del af en større konflikt på afdelingen.*

*Et par af de andre unge var blevet uvenner. Pigen slå sig sammen med to andre unge og sammen gik de til angreb på den unge som de to andre var blevet uvenner med. Pædagogerne bad hende om at gå ned i den del af huset, hvor hun har værelse. Hun havde slået sin fod under konflikten og insisterede på, at blive kørt på skadestuen. Pædagogerne lagde et koldt omslag på og bad hende om at hvile foden. Dette var hun meget utilfreds med, hvorfor hun ville gå på badeværelset og ridse sig selv. Da pædagogerne prøvede at forhindre hende i denne handling, gik hun til angreb på pædagogerne. To voksne lagde hende ned og fastholdt hende i ca. 30 minutter, mens hun blev talt til ro. Efterfølgende er hun helt rolig og sidder og ser fjernsyn.*

<sup>7</sup> Lbk nr. 392 af 23/04/2014

**Case:**

*Pige på 15 år, bor på et opholdssted sammen med syv andre unge i alderen 7 – 18 år.*

*Hun er sur over at aftensmaden ikke er færdig til tiden. Pædagogen ved at hun har svært ved at udsætte sine behov og ved at hun kan have impuls-gennembrud, der kan være voldsomme. Pædagogen forsøger at lave en aftale om, at hun kan spille computer, hvis hun kan klarer at aftensmaden udsættes. Episoden ender med en magtanvendelse, fordi hun ikke kan udsætte sine behov og ikke er i stand til at lave en aftale. Hun reagerer ved at begynde med at kaste med tingene omkring sig og råber og skriger af pædagogen, der vælger at fastholde hende, til hun igen er faldet til ro.*

**Case:**

*Dreng på 13 år, bor på et opholdssted med fire andre unge i alderen 12 – 18 år.*

*Han gik på værelset kl. 22. Kom et øjeblik efter ud fra værelset og da pædagogerne bad ham om at gå på værelset igen, nægtede han. Efter kraftige opfordringer, nægtede han stadig, hvorfor to pædagoger tog i hans arme og førte ham ned til hans værelse. Modvilligt gik han ind på værelset og smækkede døren. Da pædagogerne var ved at forlade gangen, kom der et krus flyvende – heldigvis blev ingen ramt.*

Det er ikke alle tilbud, der har været bekendte med, at magtanvendelserne skal sendes til socialtilsynet. Nogle tilbud har af kommunerne fået oplyst, at det er beliggenhedskommunen, der skal sende magtanvendelsesindberetningerne til socialtilsynene. Tilsynskonsulenterne har brugt meget tid på at vejlede i hvornår, der er tale om en magtanvendelse, og hvordan proceduren er for indberetning af magtanvendelserne. I forbindelse med vejledningen henvises der til andre instanser med henblik på vejledning om håndtering af magtanvendelser. Overordnet set, vurderer Socialtilsyn Øst, at der modtages det antal magtanvendelsesindberetninger, der kan forventes, set ud fra at det er år ét, og at det er nyt, at socialtilsynene også skal have tilsendt magtanvendelsesindberetningerne.

På tilbudsområdet er der klar overvægt af magtanvendelser indenfor autismeområdet. Forhold der ofte udløser magtanvendelser er:

- Når der stilles krav
- Når hverdagen ikke er forudsigelig
- Borgere der er styret af deres impulser
- Tankemylder (løber tør for ord) på grund af f.eks. sindslidelser
- For rigid struktur
- Manglende faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov
- Når ressourcer ikke er optimale
- Når de fysiske rammer ikke er optimale f.eks. smalle gange og ikke mulighed for at trække sig tilbage
- I relationen mellem borger og medarbejdere samt andre borgere
- Borgere der ikke har valgt at bo sammen
- Når målgruppen er for bred – borgerne har for forskellige behov.

Socialtilsyn Øst har observeret, at der på tværs af tilbuddene er en tendens til, at magtanvendelserne håndteres forskelligt, men i det enkelte tilbud håndteres magtanvendelserne ens. De enkelte tilbud har forskellige procedurer og retningslinjer for, hvordan magtanvendelserne skal håndteres både i forhold til, hvordan magtanvendelser kan forebygges og i forhold til det rent administrative ved indberetningen.

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

**Tabel 4: Kriterium 6 under tema 3 i kvalitetsmodellen**

Indikator 6b	Antal	Pct.
Score 1:	3	4 %
Score 2:	3	4 %
Score 3:	15	19 %
Score 4:	35	73 %
Score 5:	22	
I alt	78	100 %

Det er Socialtilsyn Østs skøn, at mere end halvdelen tilbuddene er gode til at dokumentere og beskrive hvordan de følger op på de udførte magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen. Skønnet understøttes af datatræk på indikatorniveau, hvor Socialtilsyn Øst jf. tabel 4 kan konstatere, at ca. 73 % af tilbuddene har en bedømmelse i form af scorer på indikatorniveau, der ligger over middel, når der måles på, om tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Magtanvendelsesbekendtgørelserne er ikke en del af plejefamilieområdet. Det er ikke lovligt at anvende nogen form for magtanvendelser i en plejefamilie.

I nogle situationer har whistleblowerfunktionen været en kilde til at Socialtilsyn Øst har konstateret, at der mangler indberetning af magtanvendelser. Derudover, har Socialtilsyn Øst erfaret, at samtaler med borgere, personale i tilbuddene og pårørende har henledt opmærksomheden på, at der har manglet magtanvendelsesindberetninger.

**Tabel 5: Kriterium 6 under tema 3 i kvalitetsmodellen**

Indikator 6a	Antal	Pct.
Score 1:	3	4 %
Score 2:	0	0 %
Score 3:	13	16 %
Score 4:	38	80 %
Score 5:	28	
I alt	82	100 %

Af tabel 5 fremgår det, at Socialtilsyn Øst kan konstatere, at ca. 80 % af tilbuddene har en bedømmelse i form af scorer på indikatorniveau, der ligger over middel, når der måles på, om tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at der ikke sker uforholdsmæssigt mange magtanvendelser.

Manglende kendskab til magtanvendelsesreglerne især i gråzoneområderne, og proceduren for indberetning af magtanvendelser har fået Socialtilsyn Øst til at overveje hvordan, tilbuddene bedst muligt kan blive informeret om reglerne. Grundet et spinkelt erfaringsgrund for 2014, kendes omfanget ikke præcist, men der arbejdes med muligheder som uddybelse af reglerne på hjemmesiden og med henvisning til andre instansers vejledning på området samt muligheden for undervisningstilbud. Derudover, arbejdes der med drøftelser med det enkelte tilbud og dialog- og informationsmøder for at vejlede tilbuddene.

## Særlige forhold på plejefamilieområdet

Socialtilsyn Øst har observeret forskellige problematikker på plejefamilieområdet, hvorfor følgende tre områder er belyst:

- Grundkursus
- Forskel i hyppigheden og udførelsen af tilsyn med plejefamilier
- Fysiske rammer og andre "interessante" fund.

## Grundkurser

I forbindelse med implementeringen af lov om socialtilsyn § 5, stk. 7 fik socialtilsynene til opgave, at tilbyde plejefamilier et kursus i at være plejefamilie og blev i denne forbindelse opmærksomme på, at der er plejefamilier, der aldrig har været på det lovpligtige grundkursus.

## Socialtilsyn Østs erfaringer om grundkurser for plejefamilier

Kravet om, at alle plejeforældre skal gennemføre grundkursus blev indført via lovgivningen med ikrafttrædelse den 1. januar 2006. Socialtilsyn Øst konstaterede i forbindelse med sagsoverdragelsen, at størstedelen af de plejefamilier, der er godkendt i kommunerne i perioden 1. januar 2006 og frem til sagsoverdragelsen har været på grundkursus. De plejefamilier, der ikke har gennemført grundkurset inden 1. januar 2014 skal via Socialtilsyn Øst gennemføre det inden udgangen af 2015.

Nogle plejefamilier har ifølge deres oplysninger oplevet, at de før 1. januar 2014, har været nødt til at presse på overfor kommunerne for at komme på grundkursus.

Socialtilsyn Øst har erfaret, at der hos et mindre antal af de godkendte plejefamilier, er en af forældrene, der ikke har været på grundkursus, dette kan bl.a. skyldes, at plejefamilierne har oplevet samlivsophør og at der er kommet en ny partner/plejeforældre ind i familien efterfølgende. Generelt er plejefamilierne positivt indstillet over for grundkurserne og deres indhold. Der er enkelte plejefamilier, der mener, at de har den indsigt og de faglige kompetencer, der skal til, for at være plejefamilie, hvorfor de anser grundkurserne for at være spild af tid.

I 2014 købte Socialtilsyn Øst grundkurserne af AMU. Fra andet kvartal i 2015, har Socialtilsyn Øst selv afholdt grundkurserne og med udgangspunkt i KRITH<sup>8</sup> modellen, hvorved at uddannelsen bliver en del af sagsbehandlingen i en ny-godkendelse.

## Forskel i hyppigheden og udførelsen af tilsyn med plejefamilier

Med indførelse af lov om socialtilsyn fik socialtilsynene til opgave at føre det generelle tilsyn med plejefamilier. I den forbindelse, blev socialtilsynene opmærksomme på, at der var forskel i hyppigheden og udførelsen af tilsyn med plejefamilier.

---

<sup>8</sup> KRITH:

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

## Socialtilsyn Østs erfaring om forskel i hyppigheden og udførelsen af tilsyn med plejefamilier

Socialtilsyn Øst har erfaret, at der er forskel i hyppigheden af tilsynenes indhold og omfang før 1. januar 2014. Generelt er det ikke oplevet, at der er plejefamilier, der ikke har haft tilsyn i flere år, men de findes. De plejefamilier, der ikke har haft generelle driftstilsyn, er langt overvejende plejefamilier, der ikke har haft opgaver. En del af disse plejefamilier har efterfølgende selv indgivet ønske om ikke at være plejefamilie længere.

Socialtilsyn Øst oplevede primo 2014 en vis forbeholdenhed fra en mindre del af plejefamilierne. De var bekymret for om socialtilsynet erstattede familieplejekonsulenterne. Nogle plejefamilier har været uforstående over for, at de skal re-godkendes. Mange plejefamilier har efterfølgende udtrykt tilfredshed ved, at der kom et overordnet tilsyn, som også har fokus på, hvordan de som plejefamilie kan udvikle sig.

Socialtilsyn Øst har fået tilbagemeldinger om, at kvalitetsmodellen har skabt en øget bevidsthed om selve opgaven med at være plejefamilie, omkring fagligheden, hvilke forventninger og krav de kan stille til kommunerne mm. At plejefamilierne har fået en øget bevidsthed om selve opgaven med at være plejefamilie, har givet sig udslag i, at tilsynskonsulenterne i større og større grad erfarer, at plejefamilierne tager ansvar og er bevidste om pligter og rettigheder.

Det kan endvidere konstateres, at der hos plejefamilierne er øget forståelse for, at uanmeldte tilsynsbesøg er et nødvendigt arbejdsredskab.

## Fysiske rammer og andre "interessante" fund

Kriterium 10 under tema 7 Fysiske rammer i kvalitetsmodellen omhandler de fysiske rammer: *"De fysiske rammer understøtter barnets udvikling og trivsel."*

## Socialtilsyn Østs erfaringer om de fysiske rammer og andre "interessante" fund

Temaet vedr. fysiske rammer i kvalitetsmodellen mener Socialtilsyn Øst er velbelyst. Det er et tema, hvor der er høj kvalitet i datagrundlaget, da dette tema har indgået i mange af de tilsyn, der er blevet gennemført i 2014.

**Tabel 6: Kriterium 10 under tema 7 i kvalitetsmodellen**

Indikator 10a	Antal	Pct.
Score 1:	4	0 %
Score 2:	8	1 %
Score 3:	58	7 %
Score 4:	320	92 %
Score 5:	502	
I alt	892	100 %

Overordnet set, har Socialtilsyn Øst, erfaret, at de fysiske rammer er i orden og understøtter børnenes udvikling og trivsel.

Denne erfaring understøttes af datatræk på indikatorniveau, hvor Socialtilsyn Øst jf. tabel 6 kan konstatere, at ca. 92 % af plejefamilierne har en bedømmelse i form af scorer på indikatorniveau, der ligger over middel, når der måles på, om plejebørnene trives i de fysiske rammer.

Der har været enkelte sager, hvor der er givet afslag på godkendelse med begrundelser i de fysiske rammer. Flere af disse er anket til Ankestyrelsen, og der er i 2015 kommet endelig afgørelse herom. I disse er Socialtilsyn Øst afgørelse fastholdt.

Hovedparten af Socialtilsyn Østs sager vedr. plejefamilier har bopæl i landdistrikter eller mindre byer, hvilket betyder, at der ofte er god plads i og uden for boligerne. De plejefamilier, der bor i byerne har mindre boliger uden have eller andre udendørsfacilitet, men de har stort kendskab til nærtliggende legepladser.

**Tabel 7: Kriterium 10 under tema 7 i kvalitetsmodellen**

Indikator 10b	Antal	Pct.
Score 1:	4	0 %
Score 2:	9	1 %
Score 3:	62	7 %
Score 4:	340	92 %
Score 5:	481	
I alt	896	100 %

Om de fysiske rammer er gode afhænger af plejebørnenes alder. Alder betyder, at der kræves en anden form for tilrettelæggelse i dagligdagen fra plejefamiliens side. Det skønnes, at plejefamilierne er opmærksomme på denne udvikling og tilpasser sig herefter.

Skønnet understøttes af datatræk på indikatorniveau, hvor Socialtilsyn Øst jf. tabel 7 kan konstatere, at ca. 92 % af plejefamilierne har en bedømmelse i form af scorer på indikatorniveau, der ligger over middel, når der måles på, om de fysiske rammer i plejefamiliens hjem og omgivelserne tilgodeser barnets behov og giver barnet vedvarende udfoldelsesmuligheder.

Der har været få sager i Socialtilsyn Øst, hvor de fysiske rammer ikke har levet op til kvalitetsmodellen. Socialtilsyn Øst vurderer, at ca. 1 % af sagerne har givet anledning til at indgå i dialog omkring de fysiske rammer. Socialtilsyn Øst kan konstatere, jf. tabel 7, at disse skøn understøttes af målinger på indikatorniveau, når det måles på, om de fysiske rammer tilgodeser barnets behov, og på om plejebørnene trives i de fysiske rammer i plejefamilierne. Målingerne viser, at det kun er ca. 1 % af sagerne, der ligger under middel.

I forhold til belysning af temaet har de sikkerhedsmæssige rammer fyldt meget, bl.a. i forhold til at mange plejefamilier geografisk bor i nærheden af vand. Rent sikkerhedsmæssigt, har pools, små søer, trampoliner og ikke færdige om-, ny og tilbygninger samt vedligeholdelse af boligen også fyldt en del. Der er vejledt om forbrugerrådets sikkerhedsregler i forhold til emner som pools, trampoliner og lign. Der er især anbefalet, at der omkring pools sættes hegn op. Generelt skønnes det, at plejefamilierne er kompetente til at forebygge og forhindre ulykker.

Socialtilsyn Øst har erfaret, at antallet af plejeforældrene eller biologiske børn, der har anmærkninger på straffeattesten, er større end forventet. Det i sig selv, har ikke betydet, at plejefamilierne ikke er blevet re-godkendt eller at ny-ansøgninger ikke er blevet godkendt. Det er en konkret og individuel vurdering i hvert enkelt tilfælde. Der er meget få, der ikke er blevet godkendt af denne årsag.

Socialtilsyn Øst har erfaret, at der kan være en problemstilling vedr. de plejeforældre, der er tilkendt flexjob eller førtidspension. Det er altid en konkret og individuel vurdering om den enkelte familie kan godkendes som generelt godkendt plejefamilier. I den forbindelse indhentes den lægelige vurdering, der ligger til grund for flexjobbet eller førtidspensionen. Funktionsnedsættelserne, der ligger til grund for flexjobbet eller førtidspensionen, vil fremgå af den lægelige vurdering, hvorfor der bl.a. vil blive taget udgangspunkt i

denne vedr. dialogen og vurderingen af lejefamilien. Det er Socialtilsyn Østs erfaring, at i de fleste af de plejefamilier, hvor en af plejeforældrene er tilkendt flexjob, eller førtidspension er gode til at indrettes sig, således at eksempelvis et nedsat funktionsniveau ikke har konsekvenser for plejebørnene. I nogle af de plejefamilier, hvor den ene plejeforældre er tilkendt flexjob, eller førtidspension ser Socialtilsyn Øst, at de ønsker at blive godkendt til flere børn, end det er hensigtsmæssigt. I disse situationer indgår tilsynskonsulenterne i dialog med plejefamilierne om, at det er et fuldtidsarbejde at have plejebørn og kræver, at plejeforældrene fysisk og psykisk formår at være 100 % engageret hele tiden.

Der kan være mange årsager til, at plejeforældrene vælger at blive plejefamilier. Der er et tydeligt billede af, at en stor del af plejeforældrene er, 2. eller 3. generations plejefamilier, nogle er tidligere dagplejemødre, og nogle er arbejdsledige. Derudover, er der også en del, der vælger at blive plejefamilier ud fra, at de har en pædagogisk relevant uddannelsesbaggrund. Socialtilsyn Øst har erfaret, at gennemsnitsalderen i nogle plejefamilier er høj. Lovgivningsmæssigt er der, ikke hjemmel til alene at udelukke plejefamilier fra godkendelse på grund af deres alder, der skal altid foretages en individuel og konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

Socialtilsyn Øst har trukket godkendelsen fra et antal plejefamilier pga. at familien ikke blev vurderet til at have den tilstrækkelige kvalitet. Nedenstående to cases er eksempler herpå.

**Case:**

*Plejefamilie, som består af plejemor, plejefar, en hjemme boende søn og to plejebørn. På baggrund af et whistleblow aflægges der uanmeldt tilsyn i plejefamilien. Under tilsynet fremkommer der flere bekymrende oplysninger samt uhensigtsmæssig adfærd fra plejeforældrene. Plejeforældrene anvendte bl.a. en form for "straf" pædagogik.*

*Socialtilsynet observerer bekymrende forhold vedr. plejebørnene, der bl.a. selv måtte klare konflikter. Efterfølgende vurdering, hvori der indgik data fra nuværende samt tidligere anbringende myndigheder forstærkede bekymringerne i forhold til kvaliteten i plejefamilien.*

*Der blev foretaget et anmeldt tilsyn, hvor alle kvalitetsmodellens syv temaer blev bedømt og vurderet. På baggrund heraf måtte det konstateres, at plejeforældrene generelt ikke støttede og drog relevant omsorg for plejebørnene.*

*Kvaliteten i plejefamilien vurderes ikke at være tilstrækkelig, og der blev truffet afgørelse om, at godkendelsen trækkes.*

**Case:**

*Ny-ansøgning fra plejefamilie.*

*Familien består af far og mor. Der er voksne børn, som er flyttet hjemmefra.*

*Ved første tilsynsbesøg er der flere ting, der bekymrer tilsynskonsulenterne. Der er bl.a. forhold i familiens egen familiesituation, som vurderes bekymrende. Forældrene har f.eks. ikke længere kontakt til deres voksne søn, deres svigerdatter eller børnebørn. Familiens egen oplevelse af situationen vurderes bekymrende, og det vurderes, at familien mangler evnen til refleksion.*

*Familien skriver efterfølgende deres egen livshistorie og fremsender til tilsynet. Alt fremstår meget sort/hvidt. Igen fremkommer der bekymrende forhold vedr. familiens egen livs situation.*

*Endnu et tilsynsbesøg blev afviklet, hvor alle syv temaer i kvalitetsmodellen blev vurderet, herunder inddragelse af livshistorien.*

*Kvaliteten i plejefamilien vurderes ikke at være tilstrækkelig, og der blev truffet afgørelse om, at familien ikke kunne godkendes.*



**Case:**

*Plejefamilie, som består af plejemor og plejefar. Voksne børn er flyttet hjemmefra. Der er et plejebarn anbragt. Plejefamilien er godkendt til tre døgnbørn.*

*Der afvikles både uanmeldte og anmeldte tilsynsbesøg. Der indgås aftaler om, at plejefamilien skal renovere indendørs.*

*Plejefamilien modtager plejebarn akut. Dette på trods af socialtilsynet havde vurderet og aftalt, at de fysiske rammer ikke var tilstrækkelige, og at der skulle renoveres værelser før anbringelse af evt. nye børn.*

*Kvaliteten i plejefamilien vurderes ikke at være tilstrækkelig, og der blev truffet afgørelse om at godkendelsen trækkes.*

## Organisatorisk kvalitet/juridiske konstruktioner og grundlag

I Socialtilsyn Østs første år er socialtilsynet blevet opmærksomme på, at der er tilbud hvor deres juridiske grundlag og konstruktioner ikke er korrekte fordi de ikke er i overensstemmelse med gældende lovgivning på området, som f.eks. botilbud i boliger etableret og drevet efter almenboligloven. Socialtilsyn Øst har haft dialog med de enkelte tilbud herom, og vil fortsætte med dialogen i 2015 såfremt forholdene ikke er blevet bragt i orden.

## Socialtilsyn Østs erfaringer om juridisk konstruktion og grundlag

### Sociale tilbud

Det blev i forbindelse med udførelsen af tilsynsopgaven hurtigt klart for socialtilsynet, at der særligt i forhold til nogle offentlige tilbud var udfordringer, i forhold til, at en del af de sagsoverdragne tilbud ikke havde formelle godkendelser.

Forespurgt blev det oplyst fra både kommuner og tilbud, at det havde været gængs praksis, at der ikke blev udstedt formelle godkendelser til tilbuddene, men at deres godkendelser blev udledt af referaterne fra de relevante kommunale fora, hvor der var taget stilling til, hvorvidt tilbuddene kunne godkendes. Socialtilsyn Øst er således stødt på en betydelig andel af tilbud, hvor der ikke forelå nogen formel dokumentation for, f.eks. efter hvilke bestemmelser tilbuddet er godkendt, hvor mange pladser tilbuddet råder over, hvilken pædagogisk metode der anvendes m.v. Dette forhold har givet visse udfordringer, herunder et betydeligt ressourcetræk, i forhold til gennemførelse af tilsynene i 2014.

### Serviceovens §§ 107 og 108, jf. almenboliglovens § 105

Socialtilsyn Øst er i større omfang end forventet stødt på udfordringer i forhold til lovmedholdeligheden af de juridiske konstruktioner af de sagsoverdragne tilbud. Særligt i forhold til det offentlige tilbudsområde er der i større omfang end forventet fundet konstruktioner, som enten savner lovhemmel eller er oprettet i strid med lovgivningen på området.

Den konstruktion, som har givet anledning til de største udfordringer såvel antalsmæssigt som indholdsmæssigt, er de mange kommunale tilbud efter serviceovens §§ 107 og 108, som drives i boliger etableret og drevet efter almenboligloven.

Serviceovens § 111 fastslår, at boformer efter serviceoven ikke er omfattet af lejelovgivningen, herunder almenboligloven. Den altovervejende hovedregel på dette område er således at boformer efter bl.a. serviceovens §§ 107 og 108 ikke kan rummes i boliger etableret og drevet efter almenboliglovens regler.

På de tilbud, der er berørt af problematikken, hvor der er gennemført driftsorienteret tilsyn i 2014, er tilbuddene gjort opmærksomme på, at problematikken omkring den ulovlige konstruktion vil blive et tema i forbindelse med de re-godkendelser, som vil blive gennemført i 2015.

Problematikken har vist sig gældende for hele landet. Der er de fem socialtilsyn imellem, fastlagt ensartet praksis omkring udstedelse af godkendelser med vilkår omkring fremtidig organisering i forhold til de tilbud omfattet af problematikken, som er re-godkendt.

Det skærpede fokus på denne ulovmedholdelige konstruktion fra Socialtilsyn Østs side er blevet modtaget konstruktivt af tilbuddene og kommunerne, hvilket har betydet, at en meget konstruktiv dialog omkring den fremtidige organisering af disse tilbud og herunder også drøftelser omkring de udfordringer, der viser sig på andre områder i forbindelse med ændringen af organiseringen. Således opstår der f.eks. en udfordring ved at konvertere §§ 107 og 108 tilbuddene til § 85, idet der ikke længere er mulighed for anvendelse af reglerne omkring fastsættelse af egenbetaling, men derimod alene kan beregnes tilskud til betalingen for egen bolig i henhold til reglerne om boligsikring. Dette betyder reelt, at kommunen står tilbage med en gruppe af støttekrævende borgere, der falder mellem to stole, idet de ikke har råd til at blive i deres bolig, når denne ikke længere er en del af en visitation til § 107, og kommunen har ikke inden for de nuværende, socialretlige regler mulighed for at give økonomisk kompensation til disse borgere. Særligt i forhold til de ulovmedholdelige konstruktioner med botilbud i almene boliger giver dette konsekvenser i forhold til borgerne – f.eks. set i lyset af det ovenfor nævnte eksempel med borgere der ved en ændring til botilbudslign. boform efter § 85, ikke længere har råd til at blive boende i deres bolig.

### **Plejefamilier**

I forhold til plejefamilieområdet modtog Socialtilsyn Øst, en del sager, hvor afgørelserne var tidsbegrænsede med en konkret angivet dato for udløb. Socialtilsyn Øst har ikke kunne finde en hjemmel i lovgivningen til sådanne tidsbegrænsninger af godkendelsen. Det blev derfor af hensyn til såvel plejeforældrenes retssikkerhed, såvel som de anbragte børns tarv besluttet, at disse plejefamilier i 2014 blev re-godkendt i henhold til socialtilsynslovens § 26. Socialtilsynet modtog endvidere en række sager, hvor der var tale om konkrete godkendelser. Disse sager er kontinuerligt returneret til kommunerne.

I forhold til plejefamilieområdet er det konstateret i ca. 15 tilfælde, at kommunerne har haft godkendt plejefamilier som midlertidige botilbud efter servicelovens § 107 i forhold til tidligere plejebørn, som nu er over 18 år. Dette for nogens vedkommende for at komme ud over den udfordring, at de tidligere plejebørn var ældre end 23 år og dermed uden for efterværnsreglernes anvendelsesområde. Socialtilsyn Øst har været i dialog med kommunerne om uhensigtsmæssigheden i denne konstruktion, og der er i god dialog med kommunerne fundet alternative muligheder at løse udfordringerne inden for dette område til gavn for alle involverede.

Det må samlet konkluderes, at de udfordringer Socialtilsyn Øst har mødt i forhold til de juridiske grundlag, har disse som altovervejende udgangspunkt, ikke indflydelse på kvaliteten i de indsatser, der ydes i tilbuddene, men derimod er af mere formel betydning i forhold til sikringen af overholdelsen af den gældende lovgivning på området.

## 4. Socialtilsyn Østs økonomi

### Budget og regnskab 2014

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

I nedenstående tabel fremgår budget og regnskab 2014 for Socialtilsyn Øst.

**Tabel 8: Regnskab 2014 og budget 2014, 1.000 kr.**

	Budget 2014	Regnskab 2014	Forskel
Socialtilsyn Østs direkte udgifter, incl. Faktiske etableringsudgifter	42.698	40.258	2.440
Indirekte udgifter, overhead mm.	2.216	2.216	0
<b>Udgifter i alt</b>	<b>44.914</b>	<b>42.474</b>	<b>2.440</b>
Indtægter fra objektiv finansiering	-24.212	-24.212	0
Indtægter fra tilsynstakster	-20.702	-19.438	-1.264
<b>Indtægter i alt</b>	<b>-44.914</b>	<b>-43.650</b>	<b>-1.264</b>
<b>Netto</b>	<b>0</b>	<b>-1.176</b>	<b>1.176</b>

Som det ses i tabel 8, er der et mindre forbrug på 1,2 mio. kr. på Socialtilsyn Østs driftsbudget inkl. de faktiske etableringsudgifter. Det skyldes, at Socialtilsyn Østs budget blev fastlagt ud fra en forventning om 494 tilbud og 1.863 plejefamilier, mens det ved, socialtilsynets opstart, var kendt, at antallet af tilbud og plejefamilier ville være lavere. Derfor har Socialtilsyn Øst ikke anvendt sin fulde budgetramme til løn mv.

Det var fra årets begyndelse velkendt, at antallet af tilbud og dermed indtægtsgrundlaget for Socialtilsyn Øst var usikkert. Af den grund blev der bevidst arbejdet med et mindre forbrug, hvorfor der bl.a. ikke blev ansat medarbejdere i tråd med den oprindelige dimensionering (personalenormering).

Samtidig var der færre indtægter fra tilsynstakster i 2014 end forudsat i budgettet. Det hænger sammen med ovenstående nemlig færre tilbud end forudsat, og dermed en mindre indtægt fra tilsynstaksterne.

**Tabel 9: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst**

	Forudsat i budget 2014	Faktisk antal i 2014
Plejefamilier	1.863	1.455
Tilbud på børneområdet (døgntilbud mv.)	189	163
Tilbud på voksenområdet (døgntilbud mv.)	305	296
<b>I alt</b>	<b>2.357</b>	<b>1.914</b>

Note: Antallet af faktiske tilbud er eksklusiv tilbud / plejefamilier, der blev ny-godkendt i 2014.

Tabel 9 ovenfor viser antallet af døgntilbud og plejefamilier mv. omfattet af tilsyn fra Socialtilsyn Øst dels, hvor mange der var forudsat i budgettet for 2014, og hvor mange der faktisk var.

Tabel 9 viser, at der i 2014 var færre tilbud end forudsat, og understøtter, hvorfor både udgifter og indtægter blev mindre i 2014 end forudsat i budgettet.

Det skal dog bemærkes, at samtidig med, at der i 2014 viste sig at være færre tilbud end forudsat, var der samtidig flere tilbud med afdelinger, hvoraf nogle er blevet opkrævet en tillægstakst. "Faldet" i antal af tilbud skal derfor ikke nødvendigvis modsvares af et tilsvarende fald i udgifter og indtægter i det enkelte socialtilsyn.

**Tabel 10: Budget 2015 for Socialtilsyn Øst, 1.000 kr., 2015-priser**

	Budget 2015
Socialtilsyn Østs direkte udgifter, inkl. etableringsudgifter	44.786
Indirekte udgifter (overhead, afskrivninger mv.)	2.343
<b>Udgifter i alt</b>	<b>47.129</b>
Indtægter fra objektiv finansiering	-24.363
Indtægter fra tilsynstakster	-22.766
<b>Indtægter i alt</b>	<b>-47.129</b>
<b>Netto</b>	<b>0</b>

Tabel 10 ovenfor viser budget 2015 for Socialtilsyn Øst. Budgettet er udarbejdet ud fra en forudsætning om 1.651 plejefamilier, 161 tilbud på børneområdet og 306 tilbud på voksenområdet.

Tabel 8 og 10 sammenholdt viser, at Socialtilsyn Østs samlede budget på både udgifts- og indtægtssiden ligger ca. 2 mio. kr. højere i 2015 end i 2014. Det skyldes, bl.a. at der fra 2014 til 2015 er sket en nedjustering i de antalsforudsætninger, der danner grundlaget for både, de budgetterede udgifter og indtægter. Budget 2015 er udarbejdet ud fra en forudsætning om 1.651 plejefamilier, 161 tilbud på børneområdet og 306 tilbud på voksenområdet, hvilket er lavere end antalsforudsætningerne i budget 2014.

I forhold til antallet af tilbud og plejefamilier ved udgangen af 2014, er budget 2015 imidlertid alligevel baseret på for høje antalsforudsætninger. Dette skyldes, at budgettet for 2015 blev udarbejdet i 1. halvår 2014 og således baseret på "forældet" viden om antallet af tilbud og plejefamilier.

Budget 2015 danner grundlag for tilsynstaksterne, og de objektive finansieringsbidrag i 2015, jf. næste afsnit.

## Tilsynstakster og objektive finansieringsandele

Socialtilsynene opkræver følgende typer af takster 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. I 2014 har der i en række tilbud været opkrævet en samlet takst i 2. halv år. Dette skyldes, at der var tvivl om størrelse og antal afdelinger
- Takst for ny-godkendelser. Taksten opkræves som et engangsbeløb forud for behandling af en ansøgning om at blive godkendt som nyt tilbud
- Takst for væsentlig ændring. Taksten opkræves som et engangsbeløb i tilfælde, hvor der ansøges om væsentlige ændringer af et eksisterende tilbuds godkendelsesgrundlag
- Takst for skærpet tilsyn. Taksten opkræves som et engangsbeløb for hvert skærpet tilsyn
- Tillægstakster for tilbud med flere end to afdelinger og undtagelsesvist for særligt ressourcekrævende opgaver

- Takster til at dække rejseudgifter mv. for tilsyn med skibsprojekter.

De første tre typer af takster, som udgør langt størstedelen af takstindtægterne, fastlægges som gennemsnitlige takster ud fra de budgetterede omkostninger, mens takster for skærpet tilsyn er lovgivningsbestemt til at udgøre 25 % af den almindelige tilsynstakst. Taksterne er differentieret efter størrelse ud fra størrelseskategorier fastlagt i lovgivningen.

**Tabel 11: Grundtaksterne (dvs. uden reguleringerne)**

Takstkategori	2014	2015
0 – 7	34.475	31.573
8 – 24	41.370	37.888
25 – 49	68.949	63.147
>50	103.424	94.720
Ny-godkendelser		
0 – 7	19.924	21.329
8 – 24	23.909	25.594
25 – 49	39.848	42.657
>50	59.772	63.986
Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse		
0 – 7	9.962	10.664
8 – 24	11.954	12.797
25 – 49	19.924	21.329
>50	29.886	31.993
Skærpet tilsyn		
0 – 7	8.618	7.893
8 – 24	10.342	9.472
25 – 49	17.237	15.787
>50	25.856	23.680

Tabel 11 viser udviklingen i Socialtilsyn Østs takster fra 2014 til 2015. Tillægstakster og takster for skibsprojekter opgøres konkret og individuelt, hvorfor de ikke fremgår af tabellen.

Tabel 11 viser et lille fald i taksterne fra 2014 til 2015. Beregninger af Socialtilsyn Østs budget for 2015 viser, at de samlede udgifter, der skal dækkes af takster og objektive finansieringsbidrag fra kommunerne falder i 2015.

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

Det beregnede objektive finansieringsbidrag for 2015 er lavere end i 2014. Taksterne på familieplejeområdet bliver lidt lavere i 2015 end de var i 2014, hvilket skyldes, at driftsudgifterne minimeres og optimeres mest muligt, samt at arbejdsgange effektiviseres.

Fra 2016 vil takster og objektiv finansiering blive påvirket af tidligere års regnskabsresultater, idet et overskud eller underskud i regnskabsresultatet skal indregnes i taksterne senest to år efter. Denne efterregulering er ikke relevant for takster og objektiv finansiering i 2014 og 2015.

## 5. Socialtilsyn Østs virke i året 2014, kvantitative data

### Overdragelser af sagerne fra kommunerne

Som led i tilsynsreformen har socialtilsynene d. 1. januar 2014 fået overdraget de sociale tilbud og plejefamilier fra de kommuner og regioner, som tidligere havde myndighedsansvaret herfor.

Overdragelsen mellem 2013 og 2014 havde karakter af en engangsoverdragelse, hvorfor nedenstående opgørelse ikke vil figurere i årsrapporter fra 2015 og frem.

Nedenfor gives en beskrivelse af selve sagsoverdragelsen, samt sagernes stand i forbindelse med overdragelsen.

### Beskrivelse af selve sagsoverdragelsen

I forbindelse med lov om socialtilsyns ikrafttrædelse 1. januar 2014 blev de daværende godkendende og tilsynsførende kommuner og regioner anmodet om at overdrage alt relevant sagsmateriale, status på sagerne mv. til de nye socialtilsynskommuner senest d. 1. december 2013.

Sagerne blev overordnet overdraget til tiden. Ved sagsoverdragelsen manglede der at blive overdraget 24 sager. Socialtilsyn Øst fik overdraget 8 % sager færre end det forventede antal. Der har været tilbud, der er blevet glemt i kommunernes overdragelse af sagerne til Socialtilsyn Øst det skønnes at være yderligere ca. 20-25 stk. Det var først i forbindelse med at Socialtilsyn Øst gik i drift, at der blev kendskab til disse sager.

Den udarbejdede vejledning vedr. sagsoverdragelsesprocessen blev generelt brugt af samtlige kommuner. Der er løbende fulgt op på, at det manglende materiale i forbindelse med sagsoverdragelsen er eftersendt, hvilket har været en betydelig og ressourcekrævende opgave for Socialtilsyn Øst i de første måneder. De manglende og delvise sagsoverdragelser har medvirket til vanskeligheder i forhold til påbegyndelse af tilsynsaktiviteter og sagsbehandling af de enkelte sager.

De overtagne kommunale og regionale sager har i bred udstrækning været mere komplekse og problemfyldte end de private sager, idet der som tidligere nævnt ikke altid har været et klart godkendelsesgrundlag og klar formel organisering.

### Status ved sagsoverdragelsen

Ved sagsoverdragelsen blev kommunerne og regionen anmodet om at aflevere status på alle overtagne sager. Alle tilbud skulle kategoriseres enten som rød, gul eller grøn, for at Socialtilsyn Øst vidste, hvilke tilbud, som skulle prioriteres pr. 1. januar 2014, og hvilke tilbud, som kunne afvente tilsyn senere på året. Tilbud, som var under et igangværende skærpet tilsyn, og hvor forholdene var så alvorlige, at socialtilsynet skulle opprioritere sagen og have ekstraordinært fokus, skulle kategoriseres som røde. Farvekategoriseringen rød blev også brugt, om tilbud, hvor der var uafsluttede forhold så som ansøgninger, som socialtilsynet skulle straks behandle. Tilbud, som havde været under skærpet tilsyn i 2013 eller på grund af andre forhold, skulle have socialtilsynets fokus relativt hurtigt, skulle kategoriseres som gule. Tilbud, som ikke havde anmærkninger i det tidligere tilsyn eller ikke havde uafsluttede forhold, eller ansøgninger om f.eks. ændringer skulle kategoriseres som grønne.

**Tabel 12: Antallet af overdragede sager og deres kategorisering**

Karakteren af de overdragede sager	Antal
Antal overdragne sager	2.137
• Antal røde sager	58
• Antal gule sager	151
• Antal grønne sager	1.775
• Uden markering	129

I forbindelse med kategoriseringen er 6 % af sagerne overdraget, uden at kommunerne har taget stilling til karakteren.

## Antal af sager i Socialtilsyn Øst

Med udgangen af 2014 er socialtilsynets opgaveportefølje som følger:

**Tabel 13: Antal tilbud fordelt på tilbudstype**

Traditionelle tilbudstyper	I alt
Plejefamilier	1.455
Børnetilbud/opholdssteder	163
Voksenteilbud	296
Andre tilbudstyper	Antal (uafhængig af størrelse)
Koncerner	3
Antal tilbud under koncerner	7

## Beskrivelse af udviklingen af socialtilsynets opgaveportefølje i 2014

Ved udgangen af 2014 havde Socialtilsyn Øst en sagsstamme på 1.914 tilbud og plejefamilier. Sagsstammen er derved faldet 10,4 % i forhold til de faktisk overdragne sager. Sagsstammen har hele 2014 været i udvikling. Dette skyldes, bl.a. at flere plejefamilier selv har meddelt, at de ikke længere ønsker at være plejefamilie, og at nogle plejefamilier, der har været generelt godkendt, er blevet konkret godkendte.

Da budgettet for 2015 blev lagt i maj 2014, forventede Socialtilsyn Øst en sagsstamme på 2.118. Dette kan forklares med, at der først i sidste kvartal af 2014, kom et endeligt overblik over tilbud med mere end to afdelinger, hvor der var mulighed for at opkræve en tillægstakst. Kommunerne og de private tilbud har ikke haft indgående kendskab til reglerne vedr. tillægstakster, hvorfor der har været justeringer frem og tilbage vedr. antal af tilbud og tilbud med flere afdelinger.



## Årets godkendelser

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

Sideordnet hermed vil der i 2014 og 2015 blive gennemført re-godkendelser, idet der her er tale om en overgangsperiode, hvor tilbud, som er etableret inden 2014 skal re-godkendes i henhold til lov om socialtilsyn. Efter 2015 vil der ikke længere være muligt at blive re-godkendt og der vil kun figurere oplysninger om ny-godkendelse.

Det er tidspunktet for offentliggørelsen af godkendelsen, som er afgørende for, hvilket år den aktuelle godkendelse registres under. Eksempel: Det sagsforberedende arbejde, herunder besøg på tilbuddet er gennemført i 2014, men rapporten offentliggøres først på Tilbudsportalen efter d. 1. januar 2015. Denne godkendelse vil indgå i socialtilsynets årsrapport for 2015, men vil ikke figurere i årsrapporten for 2014.

**Oversigt over gennemførte godkendelser i løbet af 2014, herunder oplysning om antal ikke godkendte.**

**Tabel 14: Antal ny-godkendte tilbud fordelt på tilbudstype**

Tilbudstyper	I alt
Plejefamilier	42
Børnetilbud/opholdssteder	5
Voksentilbud	6
I alt	53

Opgaven med at behandle ny-ansøgninger har fyldt meget i 2014. Det hænger bl.a. 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 11 tilbud og 42 plejefamilier i 2014. Der var ingen sociale tilbud, der fik afslag på godkendelse, men på plejefamilieområdet, var der 39 der fik afslag på godkendelse.

Socialtilsyn Øst modtog en del ansøgninger om godkendelse fra nye tilbud og plejefamilier, hvor sagsbehandlingen blev påbegyndt i 2014, men som ikke var afsluttet ved nytår. En del af de ansøgninger Socialtilsyn Øst modtog og opstartede sagsbehandling på i 2014, vil derfor først tælle med i statistikken for ny-godkendelser for 2015. Der er en række ikke opgjorte ansøgere, der selv har trukket deres ansøgninger.

**Tabel 15: Antal re-godkendte tilbud fordelt på tilbudstype**

Tilbudstyper	I alt
Plejefamilier	286
Børnetilbud/opholdssteder	24
Voksenteilbud	31
I alt	341

Antallet af gennemførte ny- og re-godkendelser foretaget i 2014 har været under indflydelse af en række faktorer, herunder selve opstartsperioden, implementering af nye regler og rammer for tilsynsopgaven – herunder de nye kvalitetsmodeller, samt indkøring af nye IT-systemer og nye arbejdsgange. Herudover har tilsynet primært haft fokus på at føre driftstilsyn i løbet af 2. halvår 2014.

### Antal tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor

Antallet af tilbagekaldte godkendelser opgøres fordelt på tilbudstype og angivelse af, under hvilket tema i kvalitetsmodellen, at begrundelsen for tilbagekaldelsen er formuleret. Kun godkendelser, som er trukket tilbage af socialtilsynet, figurerer i opgørelsen.

**Tabel 16: Antal tilbagekaldte godkendelser fordelt på tilbudstyper**

Traditionelle tilbudstyper	
Plejefamilier	14
Børnetilbud/opholdssteder	1
Voksenteilbud	0
I alt	15

De tilbagekaldte godkendelser har gennemgået en nærmere undersøgelsesproces, og på baggrund heraf har socialtilsynet trukket godkendelsen i 14 plejefamilier og i ét tilbud på børne- og ungeområdet.

**Tabel 17: Temaer som ligger til grund for tilbagekaldte godkendelser**

Årsag	Tilbudstype				I alt
	Plejefamilie	Børnetilbud/opholdssteder	Voksenteilbud	Overlap mellem B/U-tilbud, opholdssteder og voksenteilbud	
1. Uddannelse og beskæftigelse	1	0	0	0	1
2. Selvstændighed og sociale relationer	3	1	0	0	4
3. Målgruppe, metoder og resultater	4	1	0	0	5
4. Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	5	1	0	0	6
5. Kompetencer	8	1	0	0	9
6. Økonomi	5	0	0	0	5
7. Fysiske rammer	4	1	0	0	5
I alt	30	5	0	0	35

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

## § 85 – botilbud

Socialtilsyn Øst har i løbet af 2014 skulle sagsbehandle og træffe afgørelse om, hvorvidt de kommunale og regionale tilbud, som er oprettet efter almenboliglovens § 105 med der tilknyttet servicearealer efter servicelovens § 85, er omfattet af socialtilsynets ansvarsområde. Socialtilsyn Øst har også skulle træffe afgørelse i forhold til private § 85 tilbud i forhold til tilsynskompetencen.

Der er i mange tilfælde tale om lejligheder med fællesarealer til knyttet opgangsfællesskaber og lign.

Der er i løbet af året taget stilling til i alt 126 tilbud, hvoraf 83 af disse er besluttet omfattet af reglerne for socialtilsyn – af disse, er de 7 sager anket. I 10 af de ovenfor nævnte 126 tilbud, har Socialtilsyn Øst truffet afgørelse vedrører private § 85 tilbud.

De ankede sager er ved udfærdigelsen af årsrapporten endnu ikke behandlet i Ankestyrelsen, hvorfor det ikke er muligt at oplyse udfaldet af klagesagsbehandlingen.

I forhold til de offentlige botilbudslign. boformer efter § 85 har det generelt være vanskeligt at få de faktiske oplysninger om tilbuddene til brug for socialtilsynets afgørelse om tilsynskompetencen. Således er der af denne grund fortsat kommunale botilbudslign. boformer efter § 85, hvor der fortsat ikke er truffet afgørelse om tilsynskompetencen, da kommunerne fortsat ikke har afgivet de påkrævede oplysninger.

De afgørelser omkring offentlige tilbud, hvor udfaldet har været at tilbuddet ikke er omfattet af socialtilsynets tilsynskompetence, skyldes dette for langt hovedpartens vedkommende, at der ikke i tilbuddet er de påkrævede servicearealer.

I forhold til enkelte af de offentlige tilbud og alle de 10 private tilbud, hvor der er truffet afgørelse om, at disse ikke er omfattet af socialtilsynets kompetence, er dette i forhold til alle tilbuddene begrundet i, at der ikke er tale om boliger etableret og drevet efter Almenboligloven, men derimod boliger lejet på almindelige private lejevilkår.

Det forhold, at det juridiske grundlag for boligdelen er tillagt så stor vægt i forbindelse med vurderingen af tilsynskompetencen, har i forhold til de tilbud hvor der foruden den botilbudslign. boform efter § 85 også udbydes pladser efter §§ 107 og/eller 108, givet anledning til en del underen. Således har tilbuddene givet udtryk for, at de finder det uhensigtsmæssigt at være underlagt to tilsynsførende myndigheder på samme område, når ydelserne der tilbydes stort set er identiske.

## Antal gennemførte tilsyn, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

I forbindelse med tilsyn får alle plejefamilier og sociale tilbud minimum et tilsynsbesøg årligt.

Tilsynsbesøgene kan aflægges som anmeldte og uanmeldte. Antallet af tilsynsbesøg kan variere alt efter tilbuddets størrelse og forskelle i forhold der ønskes belyst. F.eks. vil et tilbud med mange afdelinger typisk få mange 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 18: Gennemførte tilsyn**

Traditionelle tilbudstyper	
Plejefamilier	1.644
Børnetilbud/opholdssteder	197
Voksenteilbud	278
I alt	2.119

I Socialtilsyn Øst, har der været en IT teknisk umulighed med oprettelse samtlige tilsynsbesøg.

Der har været tilbud og plejefamilier, der har fået flere tilsynsbesøg. De ovenstående tal i tabel 18 er derfor med udgangspunkt i, at Socialtilsyn Øst har været på alle fysiske adresser én gang, som loven foreskriver. Erfaringen har vist sig, at der i mange tilbud og plejefamilier har været foretaget flere tilsynsbesøg.

**Tabel 19: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg**

Socialtilsyn Øst			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	I alt
Driftsorienterede tilsyn	1.482	190	1.672
Re-godkendelser	336	5	341
Godkendelser	106	0	106
I alt	1.924	195	2.119

**Tabel 20: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg**

Plejefamilier			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	I alt
Driftsorienterede tilsyn	1.147	127	1.274
Re-godkendelser	282	5	287
Godkendelser	93	0	93
I alt	1.522	132	1.654
Tilbud			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	I alt
Driftsorienterede tilsyn	335	63	398
Re-godkendelser	54	0	54
Godkendelser	13	0	13
I alt	402	63	465

## Henvendelser om bekymrende forhold - whistleblowerordningen

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

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.

## Registrering og sagsbehandling

Socialtilsyn Øst registrerer alle nye henvendelser dagligt på hverdage. Nye henvendelser bliver først sagsbehandlet af det medlem af teamet af ”whistleblower”- ansvarlige, der har vagten i socialtilsynet den pågældende dag, og derefter tildelt til den primære tilsynskonsulent for tilbuddet.

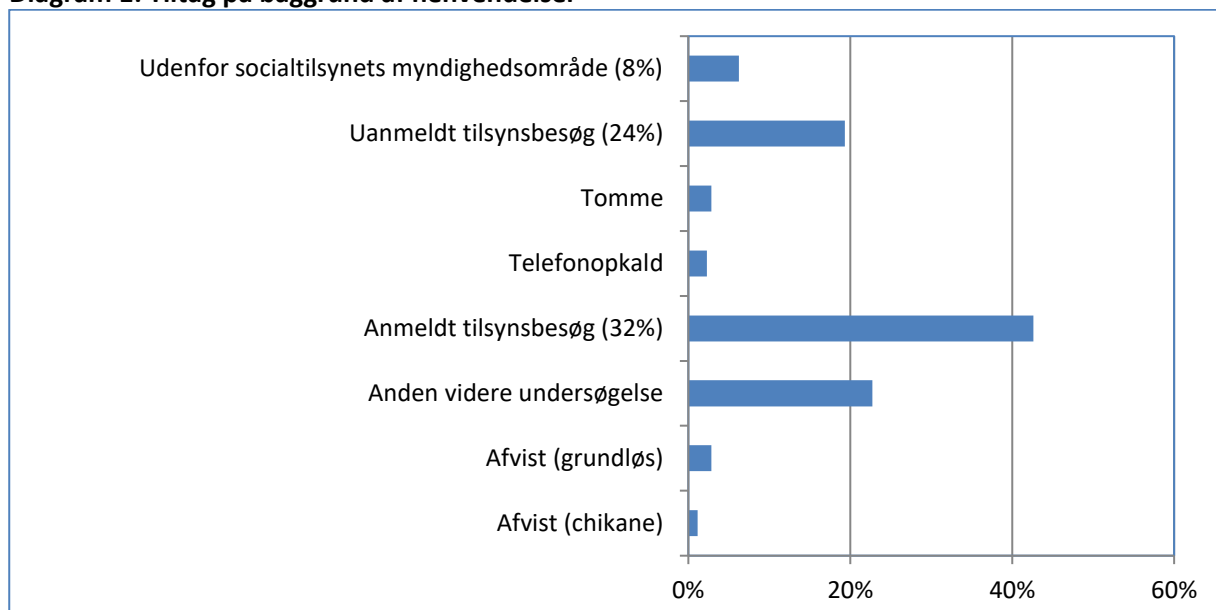
Alle henvendelser bliver registreret enkeltvist, uanset om det er flere anmeldere eller den samme anmelder, som kontakter socialtilsynet flere gange. Antallet af henvendelser er derfor et udtryk for, hvordan henvendelserne fordeler sig på temaer, og ikke hvilke temaer der indeholder flest problematikker.

**Table 21: Antallet af henvendelser**

Tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	41
Børnetilbud/opholdssteder	79
Voksenteilbud psykiatri	17
Voksenteilbud handicap	21
Overlap mellem de to sidste tilbudstyper.	15
I alt	173

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

**Diagram 1: Tiltag på baggrund af henvendelser**



## Henvendelsesmønster

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

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 f.eks. 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 "Økonomi".

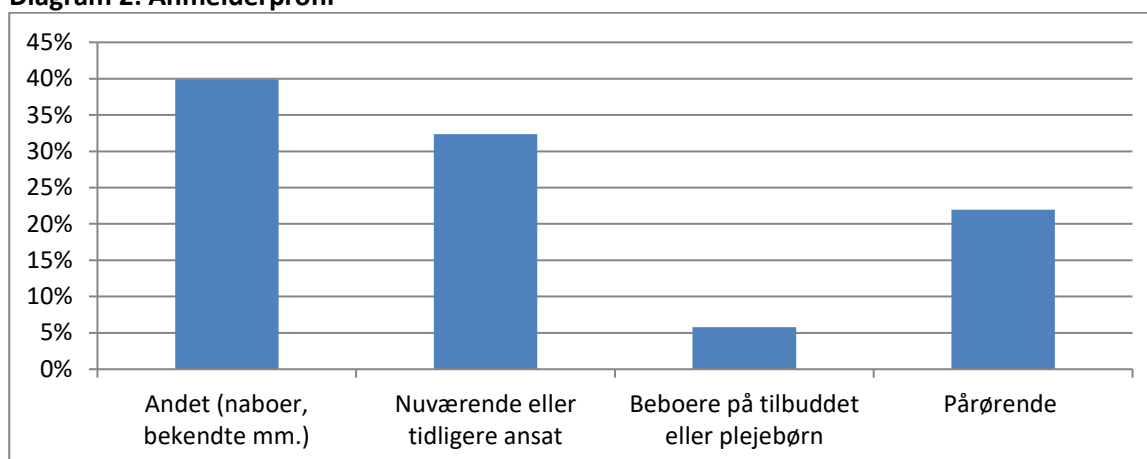
I forhold til plejefamilieområdet er der flest modtagne whistleblows under årsagen "Socialfaglige kompetencer – dårlige eller manglende", efterfulgt af årsagerne "Andet" og "Nedværdigende behandling". I forhold til de henvendelser, der er registreret under årsagen, "Andet" er der bl.a. tale om whistleblows om misrøgt af de anbragte børn og manglende samarbejdsevner både i forhold til biologisk familie og øvrige samarbejdsrelationer.

I forhold til hvorfra whistleblows modtages, er der for tilbudsområdet primært tale om, at disse modtages af pårørende til anbragte borgere i tilbuddet, ligesom der også modtages en del fra medarbejdere i tilbuddene, både, nuværende og forhenværende

I forhold til plejefamilieområdet modtages hovedparten af henvendelserne fra pårørende til de anbragte børn samt forskellige sagsbehandlere fra det offentlige system.

Det kan i tilknytning hertil nævnes, at der har været en del udfordringer i relation til de offentlige sagsbehandlere og andre myndighedspersoner i forhold til at gøre dem klart, at denne ordning ikke er målrettet dem, men at de i stedet er underlagt den skærpede underretningspligt i henhold til servicelovens § 153 qua deres profession. Mange af disse myndighedspersoner tilkendegiver, at de hellere vil bruge whistleblowerordningen, hvor de kan være anonyme i stedet for at skulle lægge navn til en formel underretning.

**Diagram 2: Anmelderprofil**



## Kendskab til whistleblowerordningen

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

- Ordningen er beskrevet på Socialtilsyn Øst hjemmeside med oplyst kontaktinformationer
- De sociale tilbud har fået tilsendt en opslagsseddel, som Socialtilsyn Øst har opfordret dem til at placere et synligt sted på botilbuddet
- Ved etableringen af ordningen blev der udsendt en fælles pressemeddelelse fra de fem socialtilsyn
- Socialtilsyn Østs medarbejdere oplyser om ordningen når de er på tilsynsbesøg.

I forbindelse med tilsyn på opholdssteder og botilbud er det praksis i Socialtilsyn Øst, at tilsynskonsulenten tager et opslag med og beder tilbuddet om at hænge dette op et synligt sted, hvis ikke allerede tilbuddet har et opslag hængende.

**Socialtilsyn Øst er opmærksom på, at der ikke kan laves opslag om ordningen i plejefamilier, hvorfor der ikke bedes herom hos plejefamilierne.**

## Socialtilsyn Østs erfaringer om bekymrende henvendelser - whistleblowerordningen

For Socialtilsyn Øst har det gennem 2014 været mærkbart, at kendskabet til ordningen er øget.

I forhold til de oplysninger Socialtilsyn Øst modtager gennem ordningen, kan disse være udfordrende at undersøge. Udfordringen ligger i den dobbelte tavsheds klausul, der gør, at socialtilsynet ikke kan forholde tilbuddet eller plejefamilien, de modtagne oplysninger. Særligt i forhold til henvendelser, der vedr. bløde områder som f.eks. nedværdigende behandling, omgangstone m.v., som er vanskeligt objektivt at konstatere ved et tilsynsbesøg opleves udfordringen større end ved forhold der vedr. mere hårde områder som f.eks. fysiske rammer og økonomi.

Som tidligere omtalt opleves der også visse udfordringer i forhold til de situationer, hvor samme anmelder gentagne gange henvender sig omkring samme tilbud, og hvor dette må betragtes som chikane. Disse henvendelser fordrer en del ressourcetræk, idet tilsynene er forpligtet at håndtere disse henvendelser på samme vis som de reelle nye whistleblows.



Til trods for udfordringerne må det dog samlet set konkluderes, at der via ordningen er modtaget oplysninger, som har dannet grundlag for tilsynsmæssige konsekvenser. Oplysninger, som må antages ikke at ville være kommet tilsynet i hænde, såfremt der ikke havde været en whistleblowerordning.

## Antal iværksatte skærpede tilsyn og baggrunden herfor

Et skærpet tilsyn er et tilsyn, hvor der er ekstra fokus på det enkelte tilbud eller plejefamilie, som er afstedkommet efter et driftstilsyn eller re-godkendelse har været gennemført. Det skærpede tilsyn kan være anvendt, hvis der har været bekymrende forhold til sted, som skal rettes op på. Ved et skærpet tilsyn pålægges tilbuddet eller plejefamilie et eller flere påbud, som skal efterleves.

At være underlagt skærpet tilsyn er en afgørelse, der træffes for tre måneder ad gangen, 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.

I tabel 22 og 23 er antal iværksatte skærpede tilsyn fordelt på tilbudstype og angivelse af, under hvilket af de syv tema i kvalitetsmodellen, at begrundelse for iværksættelse af skærpede tilsyn er formuleret.

Hvis et skærpet tilsyn forlænges yderligere 3 måneder, tæller det som et nyt skærpet tilsyn i tabel 22.

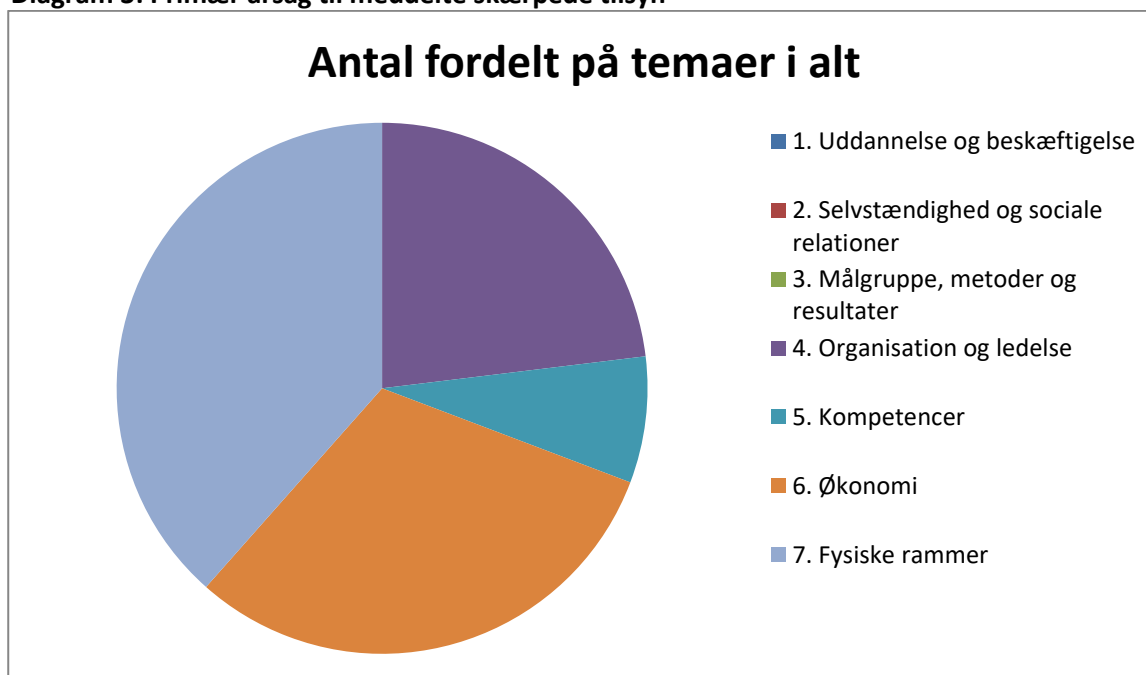
**Tabel 22: Antal iværksatte skærpede tilsyn fordelt på tilbudstype**

Tilbudstyper	
Plejefamilier	1
Børnetilbud/opholdssteder	0
Voksentilbud	2
I alt	3

**Tabel 23: Oversigt over den primære årsag til meddelte skærpede tilsyn**

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Tilbudstype			I alt
	Plejefamilie	Børnetilbud/ opholdssted	Voksenteilbud	
Uddannelse og beskæftigelse	0	0	0	0
Selvstændighed og sociale relationer	0	0	0	0
Målgruppe, metoder og resultater	0	0	0	0
Organisation og ledelse	0	0	3	3
Kompetencer	0	0	1	1
Økonomi	0	0	4	4
Fysiske rammer	3	0	2	5
I alt	3	0	10	13

**Diagram 3: Primær årsag til meddelte skærpede tilsyn**



Som det fremgår, er de hyppigste temaer for de skærpede tilsyn tilbuddenes fysiske rammer, tilbuddenes økonomiske forhold og deres organisation og ledelse.

## Antal iværksatte påbud og påbuddenes karakter

Der kan iværksættes påbud, når der ved et driftstilsyn eller re-godkendelse er konstateret forhold, som påkræver handling fra tilbuddets eller plejefamiliens side, hvis socialtilsynet 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 angivelse af, under hvilket af de syv tema i kvalitetsmodellen, at begrundelse for iværksættelse af påbud er formuleret.

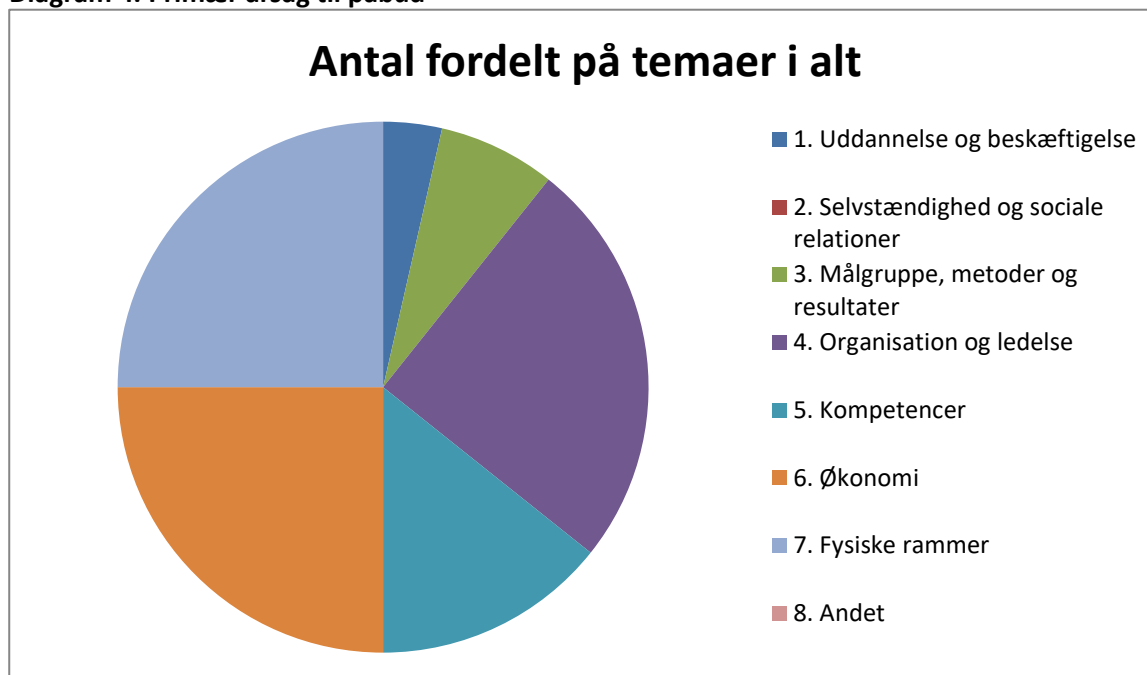
**Tabel 24: Antal iværksatte påbud fordelt på tilbudstype**

Tilbudstyper	
Plejefamilier	7
Børnetilbud/opholdssteder	3
Voksenteilbud	7
I alt	17

**Tabel 25: Oversigt over antal iværksatte påbud og deres karakter**

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Tilbudstype			I alt
	Plejefamilie	Børnetilbud/opholdssted	Voksenteilbud	
Uddannelse og beskæftigelse	1	0	0	1
Selvstændighed og sociale relationer	0	0	0	0
Målgruppe, metoder og resultater	0	0	2	2
Organisation og ledelse/familiestruktur	3	1	3	7
Kompetencer	2	2	0	4
Økonomi	1	1	5	7
Fysiske rammer	5		2	7
I alt	12	4	12	28

Diagram 4. Primær årsag til påbud



Som det fremgår, er de hyppigste temaer for iværksatte påbud tilbuddenes fysiske rammer, økonomiske forhold og deres organisation og ledelse.

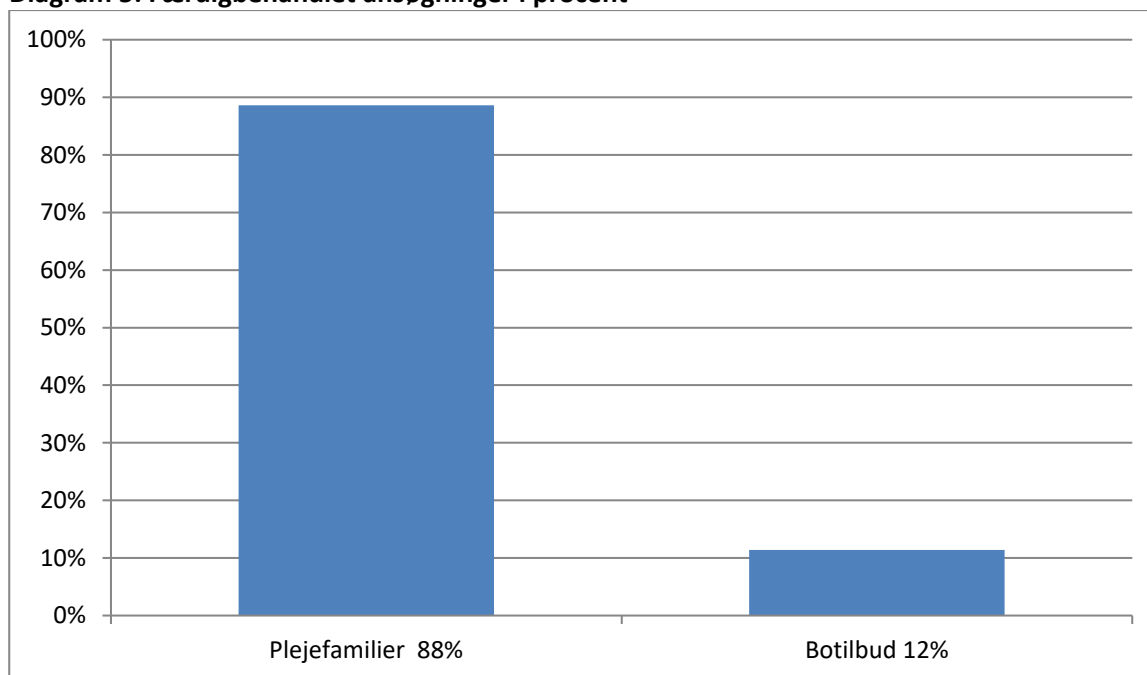
## Socialtilsynets sagsbehandlingstider på ny-godkendelser

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 2014 og færdigbehandlet i januar 2015, vil fremgå af socialtilsynets årsrapport 2015.

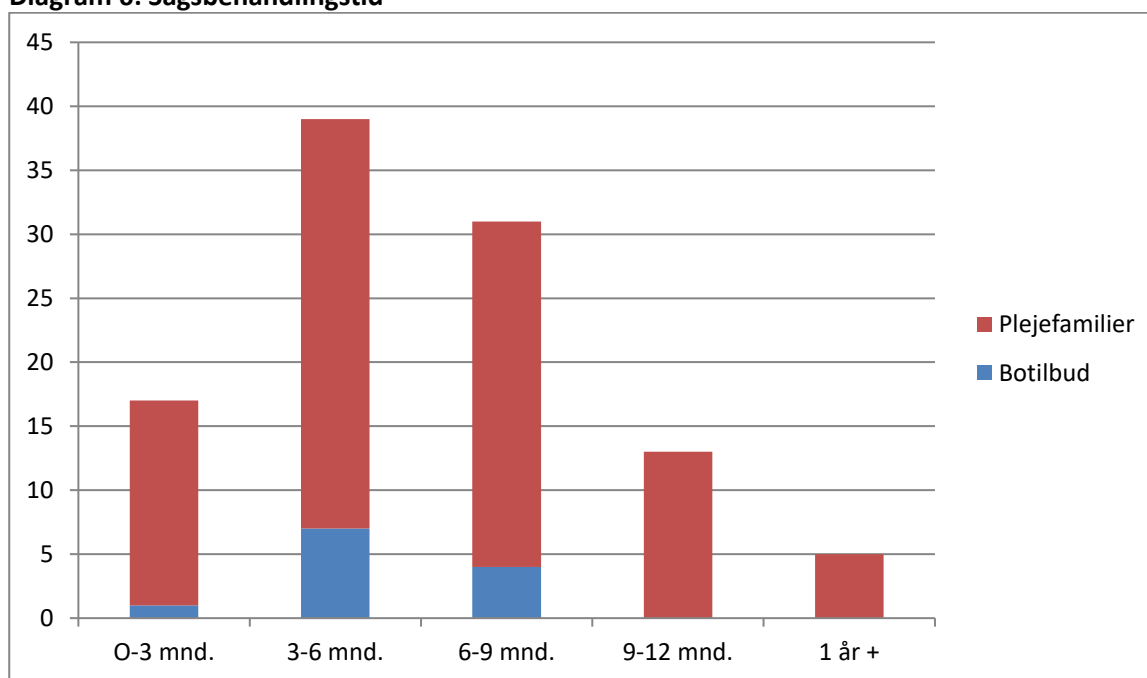
**Tabel 26: Antallet af færdigbehandlet ansøgninger**

Tilbudstyper	
Plejefamilier	93
Tilbud	12
I alt	105

**Diagram 5: Færdigbehandlet ansøgninger i procent**



**Diagram 6: Sagsbehandlingstid**



Som det fremgår, er en sagsbehandlingstid på 3-6 måneder det mest almindelige for både plejefamilieansøgninger og tilbudsansøgning.

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 vedr. 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, tilsynet anmoder om ved ansøgningstidspunktet, og at der ofte går lang tid med at fremskaffe de nødvendige dokumenter f.eks. oplysninger om tilbuddets eller plejefamiliens økonomi. For nye plejefamilier blev sagsbehandlingstiden i 2014 desuden ofte forlænget af ventetid og tilmelding på det påkrævede grundkursus, samt hensyn til hvornår plejefamilien kan deltage i grundkursus/selv ønskede at deltage.

Socialtilsyn Øst har endvidere oplevet, at sagsbehandlingstiden kan være lang pga. ændringer i plejefamiliernes liv, som de først oplyser om, ved tilsynsbesøget. Livsændringerne kan bl.a. omfatte køb af nyt hus, at plejefamilien står over for en større renovering af deres bolig, at plejemor er eller forventer at blive gravide og lign. 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. Dette betyder, at der vil være sager, der har en meget lang sagsbehandlingstid, som skyldes årsager, der ligger udenfor Socialtilsyn Østs rækkevidde.

## 6. Samlet konklusion

2014 har været præget af at være et opstartsår for både Socialtilsyn Øst, de sociale tilbud og plejefamilier, der alle har modtaget tilsyn efter et nyt og for de fleste et mere omfattende tilsynskoncept. Socialtilsyn Øst fik virksomhedsoverdraget 42 medarbejdere og ansatte selv 28, der startede d. 1. januar 2014, der har således været tale om at skulle implementere en ny reform med en helt ny organisation.

Socialtilsyn Øst har udført 2.119 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 få skærpede tilsyn, i alt tre skærpede tilsyn hvor der samlet er givet i alt 13 påbud. De hyppigste temaer for de skærpede tilsyn er tilbuddenes fysiske rammer, tilbuddenes økonomiske forhold og deres organisation og ledelse.

Der er iværksat 17 afgørelser med påbud, hvor der samlet er givet 28 påbud. De hyppigste temaer for de iværksatte påbud er tilbuddenes fysiske rammer, tilbuddenes økonomiske forhold og deres organisation og ledelse.

Opgaven med at behandle ny-ansøgninger har fyldt meget i 2014. Det hænger bl.a. sammen med, at der blev påbegyndt sagsbehandling for ansøgninger fra mange tilbud og især plejefamilier, der selv valgte at trække deres ansøgning tilbage.

Antallet af gennemførte ny- og re-godkendelser foretaget i 2014 har været under indflydelse af en række faktorer, herunder selve opstartsperioden, implementering af nye regler og rammer for tilsynsopgaven – herunder de nye kvalitetsmodeller, samt indkøring af nye IT-systemer og nye arbejds gange.

Overordnet set, kan det konkluderes:

- At de sociale tilbud og plejefamilierne vedr. de udvalgte fokuspunkter, har en generel høj kvalitet
- At tilbuddene kan være mere opsøgende for at få kommunerne til at opstille indsatsmål for de borgere de visiterer til tilbuddene og at tilbuddene fortsætter det målrettede og professionelt arbejde både med indsatsmålene og dokumentationen af resultaterne
- At især på børne- og ungeområdet er der et grundlag for at udvide forståelsen af magtanvendelsesbegrebet, så der kommer større fokus på bl.a. gråzoner – magt eller omsorg?
- At kvalitetsmodellen har skabt en øget bevidsthed om selve opgaven med at være plejefamilie, omkring fagligheden, hvilke krav de kan stille til kommunerne mm. Tilsynskonsulenterne erfarer, at plejefamilierne tager ansvar og er bevidste om pligter og rettigheder
- At de udfordringer Socialtilsyn Øst har mødt i forhold til de juridiske konstruktioner og grundlag som altovervejende udgangspunkt ikke har indflydelse på kvaliteten i de indsatser, der ydes i tilbuddene, men derimod er af mere formel betydning i forhold til sikringen af overholdelsen af den gældende lovgivning på området.

Den samlede vurdering er, at tilsynsreformen er berettiget. Socialtilsynene får afdækket forhold, der tidligere ikke er belyst. Det kan endvidere konkluderes, at anvendelse af kvalitetsmodellen som værktøj gør, at der kommer fokus på kompetencer og udvikling hos plejefamilierne.

Med indførelse af tilsynsreformen og de værktøjer, der ligger heri, kan Socialtilsyn Øst overordnede konstatere, at der er den rette balance mellem kontrol og kvalitetsudvikling.