



**Socialstyrelsen**

# Årsrapport 2016

Socialstyrelsens rapport om  
socialtilsynenes virksomhed

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 18, 1.  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

## Indhold

<b>FORORD .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMÉ.....</b>	<b>5</b>
<b>1. BAGGRUND.....</b>	<b>7</b>
1.1 HOVEDELEMENTER I LOV OM SOCIALTILSYN .....	7
1.2 DE FEM KOMMUNALE SOCIALTILSYN.....	8
1.3 SOCIALSTYRELSENS ROLLE .....	9
<b>3. KLAGER OG KLAGESAGSBEHANDLING .....</b>	<b>11</b>
<b>4. SOCIALTILSYNENES VIRKSOMHED I 2016 .....</b>	<b>13</b>
4.1 TILSYNETS ØKONOMI OG FINANSIERING .....	13
4.2 PERSONALE OG KOMPETENCER I TILSYNET .....	22
4.3 TILSYNENES OPGAVEPORTEFØLJER .....	27
4.4 GODKENDELSE AF NYE TILBUD.....	30
4.5 GENNEMFØRTE TILSYNSBESØG .....	33
4.6 IVÆRSATTE SANKTIONER.....	36
4.7 WHISTLEBLOWERORDNINGEN.....	48
4.8 TILBUDDENES KVALITET .....	51
<b>5. LINKS TIL TILSYNENES ÅRSRAPPORTER.....</b>	<b>56</b>

# Forord

Socialstyrelsen udgiver en gang årligt en rapport om socialtilsynenes virksomhed. Nærværende rapport gør status på de fem nye socialtilsyns virksomhed i 2016.

Rapporten baserer sig dels på de fem socialtilsyns årsrapporter og dels på data fra socialtilsynene, som Socialstyrelsen har indhentet ved hjælp af stikprøver, redegørelser og statistiske analyser.

Tallene, som ligger til grund for disse opgørelser, er oplyst af de fem socialtilsyn i forbindelse med udarbejdelsen af auditfunktionens årsrapport og er godkendt af ledelsen i hvert af de fem socialtilsyn.

I nogle tilfælde er der efter udgivelsen af socialtilsynenes årsrapporter for 2014 og 2015 sket en revidering af de opgørelser, der har indgået i de to årsrapporter. I sådanne tilfælde anvendes de reviderede tal, og der kan således forekomme uoverensstemmelser mellem opgørelser i socialtilsynenes årsrapporter for 2014 og 2015 og opgørelser i nærværende rapport udgivet af Socialstyrelsen.

# Resumé

I dette afsnit præsenteres et resumé af de væsentligste resultater fra rapportens enkelte afsnit. Resuméet kan give et hurtigt, overordnet indblik i rapportens indhold og resultater.

## **Socialtilsynenes opgaveportefølje**

De fem socialtilsyn overtog den 1. januar 2014 ansvaret for tilsynet med 6.682 plejefamilier og 2.249 sociale tilbud og havde ved udgangen af 2016 ansvaret for at føre tilsyn med 6.273 plejefamilier og 2.043 sociale tilbud.

## **Anmeldte og uanmeldte tilsyn**

De fem socialtilsyn har i 2016 i alt gennemført 11.793 tilsynsbesøg hvilket er en stigning på ca. 4 pct. i forhold til 2015.

Af de 11.707 tilsynsbesøg, der blev gennemført i 2016 var 10.494 anmeldte tilsynsbesøg mens 1.213 var uanmeldte tilsynsbesøg.

## **Nygodkendelser**

De fem socialtilsyn godkendte i 2016 i alt 628 nye tilbud og plejefamilier – 65 tilbud og 563 plejefamilier.

I 2015 godkendte de fem socialtilsyn i alt 617 nye tilbud og plejefamilier – 61 tilbud og 556 plejefamilier.

Socialtilsynet har dermed samlet set godkendt lidt flere nye tilbud og plejefamilier i 2016 sammenlignet med 2015.

## **Tilbagekaldte godkendelser**

De fem socialtilsyn tilbagekaldte i 2016 godkendelsen fra i alt 35 tilbud og plejefamilier – 6 tilbud og 29 plejefamilier.

I 2015 tilbagekaldte tilsynet godkendelsen fra i alt 124 tilbud og plejefamilier – 18 tilbud og 106 plejefamilier.

Der er således tale om et markant fald i antallet af tilbagekaldte godkendelser fra 2015 til 2016. Faldet er sket på både tilbudsområdet og plejefamilieområdet. Faldet skal ses i lyset af, at 2015 var det sidste år i den toårige overgangsperiode, hvor alle eksisterende tilbud og plejefamilier skulle godkendes efter de nye regler i lov om socialtilsyn. En række tilbud og plejefamilier havde ikke den fornødne kvalitet til at blive godkendt efter de nye regler, og socialtilsynet tilbagekaldte

i 2014 og 2015 godkendelsen fra disse tilbud, hvorfor et var forventeligt, at antallet af tilbagekaldte godkendelser var på et højere niveau i 2015 end i 2016.

### **Whistleblowerordningen**

De fem socialtilsyn modtog i 2016 i alt 1.157 henvendelser til whistleblowerordningen.

Til sammenligning var der i 2015 i alt 1.030 henvendelser til whistleblowerordningen i de fem tilsyn, og der er således sket en stigning i antallet af henvendelser på ca. 12 pct.

# 1. Baggrund

Formålet med lov om socialtilsyn er at borgeren ydes en indsats, der er i overensstemmelse med offentlige og private tilbud efter lov om social service. Det opnås ved en systematisk, ensartet, uvildig og fagligt kompetent varetagelse af opgaverne med at godkende og føre driftsorienteret tilsyn med tilbuddene og plejefamilierne.

## 1.1 Hovedelementer i lov om socialtilsyn

Formålet med socialtilsynet kan overordnet opridses i fem hovedelementer<sup>1</sup>:

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

### 1.1.1 Et mere professionelt og uafhængigt tilsyn

Tilsynsopgaven består i at kontrollere, at der ikke foregår snyd og misbrug på stedet, at offentlige midler bruges korrekt, og at borgerne behandles ordenligt. Derudover består opgaven også i at bidrage til at sikre og udvikle kvaliteten af tilbuddene i hele landet. Det forudsætter, at personalet i socialtilsynene skal have stærkt fagligt indblik i bl.a. sociale metoder, pædagogik, økonomi og jura.

Der er i lov om socialtilsyn desuden fokus på uvildighed i tilsynet. Det blev sikret ved overdragelse af tilsynsansvaret fra kommunerne til de fem socialtilsyn. Den enkelte tilsynskommune fører ikke tilsyn med tilbud beliggende i egen kommune. Her føres tilsynet af et af de øvrige socialtilsyn.

### 1.1.2 Fra tilfældige indsatser til systematisk inddragelse af viden

Der stilles krav om, at alle tilbud har en professionel tilgang, og at de formår at sikre, at borgeren trives og helst forbedres. Endvidere skal alle tilbud løbende opdatere deres viden og forbedre deres kompetencer samt sikre, at der sker en systematisk inddragelse af viden i indsatser til borgerne.

### 1.1.3 Borgeren i centrum.

Målsætning for de sociale døgntilbud er at forbedre borgerens situation og bidrage til borgerens trivsel. I den forbindelse er det vigtigt, at den enkelte borger bliver centrum for indsatsen. Samtaler med borgerne og systematiske trivselsvurderinger er et væsentligt bidrag til at afdække svigt og udvikle kvaliteten.

---

<sup>1</sup> Jf. "Aftale om Et Nyt Socialtilsyn" af 25. oktober 2012.

Derfor er der i det nye tilsyn stort fokus på borgeren. Samtidig skal bekymrende oplysninger altid viderebringes fra de visiterende kommuner til socialtilsynet.

#### *1.1.4 Alle sociale døgntilbud og ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud skal godkendes*

Alle borgere skal have adgang til samme kvalitet i indsatsen, uanset om det er kommunale eller private tilbud. Derfor skal alle sociale døgntilbud og ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud godkendes. Socialtilsynet skal desuden som led i det driftsorienterede tilsyn besøge alle omfattede tilbud mindst én gang om året

#### *1.1.5 Bedre styr på økonomien*

Det er vigtigt at tilbud til udsatte og handicappede borgere har en bæredygtig økonomi, ligesom det er vigtigt, at de økonomiske ressourcer anvendes hensigtsmæssigt og til gavn for borgerne. Derfor skal socialtilsynet godkende tilbudets samlede budget, samt have indsigt i tilbuddets regnskab for dermed at kunne følge udviklingen i økonomien. Der stilles også relevante krav til tilbuddene, som sikrer gennemsigtighed med økonomien, økonomisk soliditet og høj faglig kvalitet.

## 1.2 De fem kommunale socialtilsyn

Der er etableret ét socialtilsyn i hver region, som er dækningsområde for hvert socialtilsyn. Socialtilsynet er placeret i fem kommuner.

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

Tilsynskommunerne har ansvaret for at godkende og føre driftsorienteret tilsyn med alle sociale tilbud i regionen. Det omfattede i 2016:

Plejefamilier (SEL § 66, stk. 1, nr. 1 og 2)  
Private opholdssteder (SEL § 66, stk. 1, nr. 5)  
Døgninstitutioner (SEL § 66, stk. 1, nr. 6)  
Stofmisbrugsbehandling (SEL § 101 og § 101a)  
Midlertidige botilbud til voksne (SEL § 107)  
Længerevarende botilbud til voksne (SEL § 108)  
Krisecentre (SEL § 109)  
Herberg og forsorgshjem (SEL § 110)  
Tilbud i form af hjælp og støtte (SEL § 83-87, 97, 98 og 102)



Alkoholmisbrugsbehandling (SUL § 141 (offentlig finansiering))<sup>2</sup>

Socialtilsynenes afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, der som ankeinstans har fået til opgave med at være praksisdannende på området.

### 1.3 Socialstyrelsens rolle

Tilsynet med sociale tilbud og plejefamilier tager afsæt i en kvalitetsmodel, der er udviklet af Socialstyrelsen med inddragelse af en række interessenter og fagspecialister på området. Kvalitetsmodellen består af syv temaer, herunder en række kriterier og indikatorer på kvaliteten, som tilbuddets og plejefamiliens kvalitet vurderes på baggrund af.

Socialstyrelsen er ansvarlig for den faglige udvikling af kvalitetsmodellen.

Socialstyrelsen skal løbende følge praksis i socialtilsynene herunder foretage stikprøver, ligesom Socialstyrelsen løbende skal understøtte udførelsen af godkendelses- og tilsynsopgaven med relevant vejledning og materiale.

Understøttelsen af godkendelses- og tilsynsopgaven sker eksempelvis gennem undervisning, tematiserede læringsgrupper og dialogmøder, hvor viden, udfordringer og løsninger deles, ligesom Socialstyrelsen vejleder i forståelsen og anvendelsen af tilsynsredskaber og kvalitetsmodellen.

Socialstyrelsen følger løbende praksis i socialtilsynene, eksempelvis gennem stikprøver, afholdelse af auditforløb samt monitorering af nøgletal vedrørende tilsynenes praksis.

Socialstyrelsen har ikke beføjelser i forhold til socialtilsynene, og skal ikke som led i stikprøvekontrollen føre tilsyn med lovligheden af socialtilsynenes opgavevaretagelse. Denne opgave varetages af det kommunale tilsyn, der varetages af Ankestyrelsen.

#### 1.3.2 Tilbudsportalen

Tilbudsportalen understøtter socialtilsynenes arbejde. Socialtilsynene anvender Tilbudsportalens oplysninger i forberedelsen af det driftsorienterede tilsyn og i behandlingen af ansøgning om godkendelse. Socialtilsynet kvalificerer oplysningerne om tilbud og plejefamilier, inden de offentliggøres i Tilbudsportalen. Tilbudsportalen fungerer som udstillingsvindue for socialtilsynet, da uddrag af tilsynsrapporterne offentliggøres i Tilbudsportalen.

---

<sup>2</sup> Alkoholmisbrugsbehandlingstilbud blev omfattet af Lov om socialtilsyn den 1. januar 2016



### 3. Klager og klagesagsbehandling

Ankestyrelsen behandler klager over socialtilsynets afgørelser.

I 2016 modtog Ankestyrelsen 95 klagesager indenfor lov om socialtilsyn fra de fem socialtilsyn, og der blev truffet 102<sup>3</sup> afgørelser på området. Temaerne i sagerne spænder bredt. Der er flere sager om afslag på godkendelse, afgørelser om skærpet tilsyn og påbud, takstfastsættelse, ændringer af vedtægterne for fonde m.v.

Afgørelserne i 2016 fordeler sig således:

#### Afgørelser truffet af Ankestyrelsen i 2016

	Nord	Midt	Syd	Øst	HST	I alt
Tilbud og plejefamilier i alt*	1.397	1.941	1.949	1.588	1.441	<b>8.316</b>
Afgørelser i alt	21	19	15	33	14	102
<i>Heraf:</i>						
<i>Stadfæstede</i>	10	12	9	17	8	<b>56</b>
<i>Ændrede</i>	4	3	1	8	3	<b>19</b>
<i>Hjemviste</i>	7	4	5	8	3	<b>27</b>

\* Tallene udtrykker de enkelte tilsyns samlede portefølje, dvs. antallet af tilbud og plejefamilier under det enkelte tilsyn, ved udgangen af 2016. Antallet af klagesager i det enkelte tilsyn skal holdes op i mod det samlede antal tilbud og plejefamilier under det enkelte tilsyn.

Ved udgangen af 2016 havde Ankestyrelsen 40<sup>4</sup> verserende sager, der fordeler sig således:

#### Verserende klagesager i Ankestyrelsen pr. 31. december 2016

Socialtilsyn	Antal
Socialtilsyn Øst	6
Socialtilsyn Hovedstaden	6
Socialtilsyn Midt	13
Socialtilsyn Syd	1
Socialtilsyn Nord	14
<b>I alt</b>	<b>40</b>

Som led i klagesagsbehandlingen har Ankestyrelsen fokus på opgaven som praksisdannende på området. Ankestyrelsen har derfor offentliggjort to principafgørelser i 2016; nummer 20-16 og 71-16.

<sup>3</sup> Afgørelser truffet i 2016 omfatter også afgørelser i klagesager, der er modtaget før 2016,

<sup>4</sup> De 40 verserende sager omfatter både klager modtaget i 2016 og klager indkommet før 2016

Principafgørelse 20-16 fastslår, at et botilbud kan godkendes med flere juridiske grundlag<sup>5</sup>. Det kan efter en konkret vurdering også godkendes, at pladserne anvendes fleksibelt, hvis tilbuddet samlet set har den fornødne kvalitet, selv om pladserne anvendes fleksibelt.

Principafgørelse 71-16 handler om partsrepræsentation. Det fremgår heraf, at en kommune ikke kan være partsrepræsentant i en sag hos socialtilsynet.

Der er nu seks offentliggjorte principafgørelser på området. Principafgørelser er offentliggjorte anonymiserede afgørelser, som er en bindende retskilde for socialtilsynene. Ankestyrelsens principafgørelser er altså en rettesnor for senere afgørelser i socialtilsynene om lignende problemstillinger.

Ankestyrelsen vurderer løbende, om der er behov for flere principafgørelser. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis der er tvivl om anvendelsen af en bestemmelse, eller der er behov for mere generel vejledning om en problemstilling.

### ***Andre aktiviteter***

I efteråret 2016 startede et undervisningsforløb om ”Den gode afgørelse – socialtilsynsområdet” for de fem socialtilsyn. . Undervisningen tog udgangspunkt i en sags forløb fra ansøgning til afgørelse med fokus på, hvordan man skriver en god afgørelse, og hvilke forvaltningsretlige regler der gælder. Undervisningen foregik hos hvert af de fem socialtilsyn.

Derudover modtager Ankestyrelsen en række spørgsmål om lov om socialtilsyn i den juridiske hotline. De fleste hotlinesvar er blevet offentliggjort på Ankestyrelsens hjemmeside<sup>6</sup>, så alle, der har en interesse heri, kan læse spørgsmålene og svarene.

Endelig deltager Ankestyrelsen fortsat i en række netværks- og samarbejds møder, og er løbende i dialog med Socialstyrelsen om udviklingen på området. Dialogen understøtter Ankestyrelsens rolle som klageinstans og praksisskabende samt Socialstyrelsens rolle som auditfunktion.

---

<sup>5</sup> Der kan eksempelvis være tale om et døgntilbud til stofmisbrugere, der modtager både unge under 18 år og voksne, og som derfor både er et opholdssted efter fx servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5, og et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107. Godkendelse af et sådant tilbud vil omfatte begge hjemmelsgrundlag.

<sup>6</sup> <https://ast.dk/om-ankestyrelsen/juridisk-hotline/#/category/2fd55a33-8f87-463a-b192-1075ce660e60>

## 4. Socialtilsynenes virksomhed i 2016

### 4.1 Tilsynets økonomi og finansiering

Socialtilsynets drift finansieres af kommunerne efter objektive kriterier og ved opkrævning af omkostningsbaserede takster for godkendelse og driftsorienteret tilsyn.

Opgaverne i forbindelse med godkendelse af og tilsyn med generelt godkendte plejefamilier og kommunale plejefamilier finansieres af kommunerne i hver region efter objektive kriterier. Det betyder, at den enkelte kommunes andel af finansieringen fastsættes på baggrund af kommunens andel af 0-17 årige i socialtilsynets dækningsområde

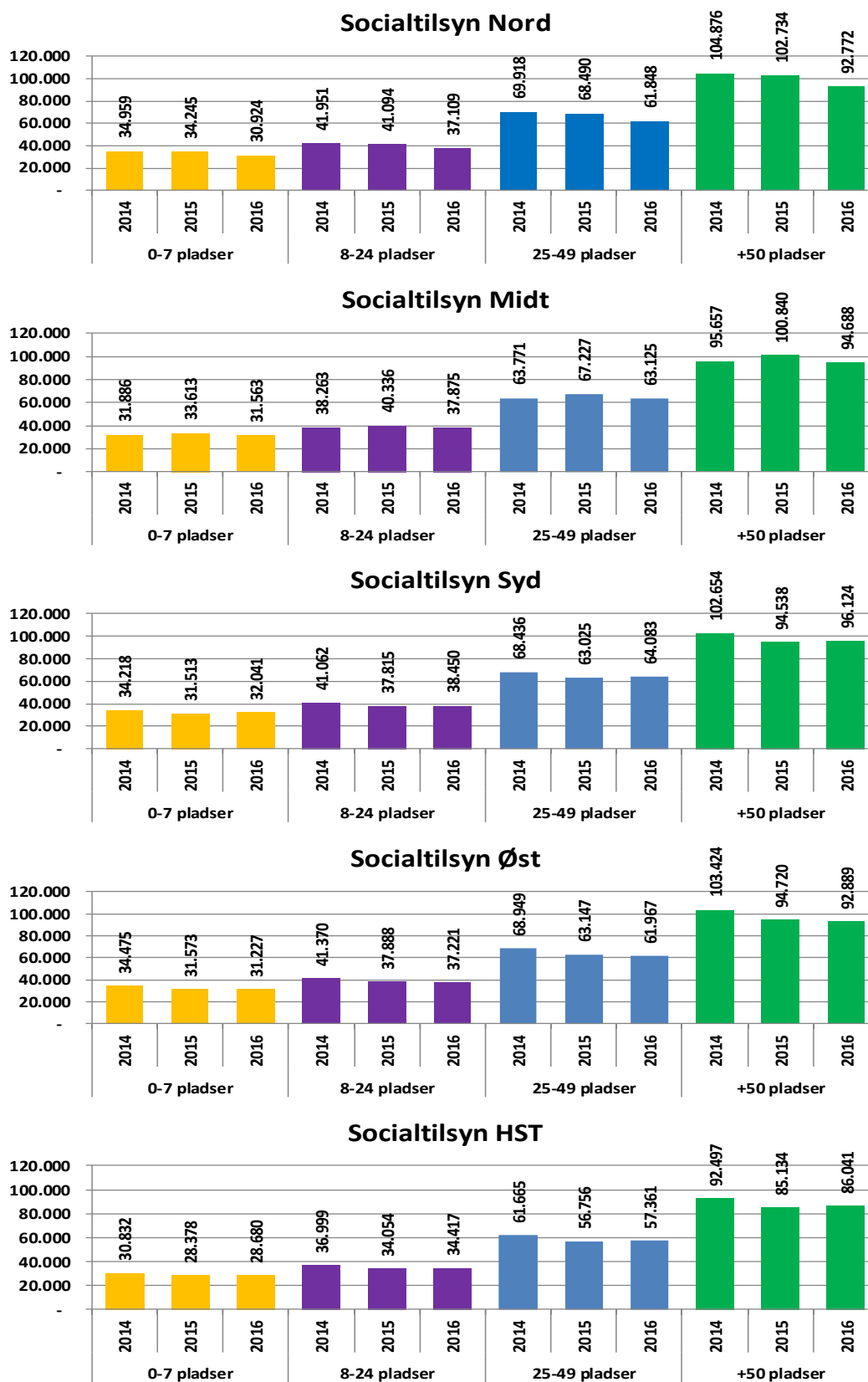
Tilsyn med sociale tilbud er finansieret ved omkostningsbaserede takster. Det enkelte tilbud afholder selv udgiften for tilsynsbesøg. Taksterne differentieres efter tilbuddets størrelse og tilsynets omfang, og der fastsættes en særlig takst for godkendelse af væsentlige ændringer i allerede eksisterende godkendelser.

#### **Tilsynstakster**

Tilsynstaksterne fastlægges som gennemsnitlige takster ud fra de budgetterede omkostninger med undtagelse af taksten for skærpet tilsyn, der er fastsat til at udgøre 25 pct. af den almindelige tilsynstakst. Hver takstkategori er desuden differentieret i forhold til antal pladser i tilbuddet, hvor det bærende princip er, at jo flere pladser et tilbud rummer, desto højere er taksten for tilsyn.

Udviklingen i socialtilsynenes takster i 2016 fremgår af figur 1-4 nedenfor.

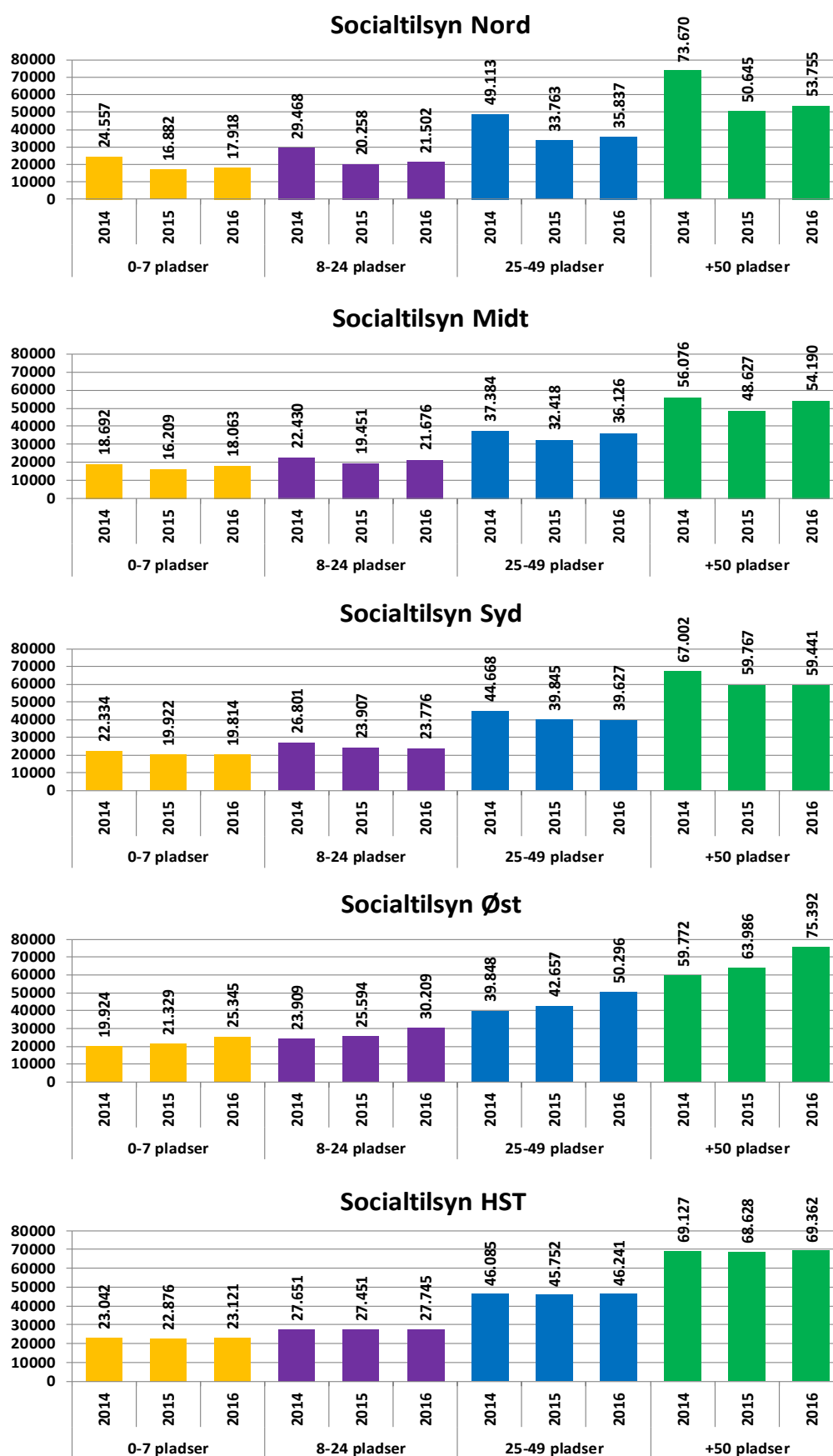
Figur 1: Tilsyn med tilbud (takstudvikling 2014-2016)



Figur 1 viser at der i perioden 2014-2016 for de fleste tilbudsstørrelser har været en svagt faldende tendens i taksten for tilsyn med tilbud. For alle tilbudsstørrelser gælder det, at taksterne i 2016 ligger under niveauet for 2014.

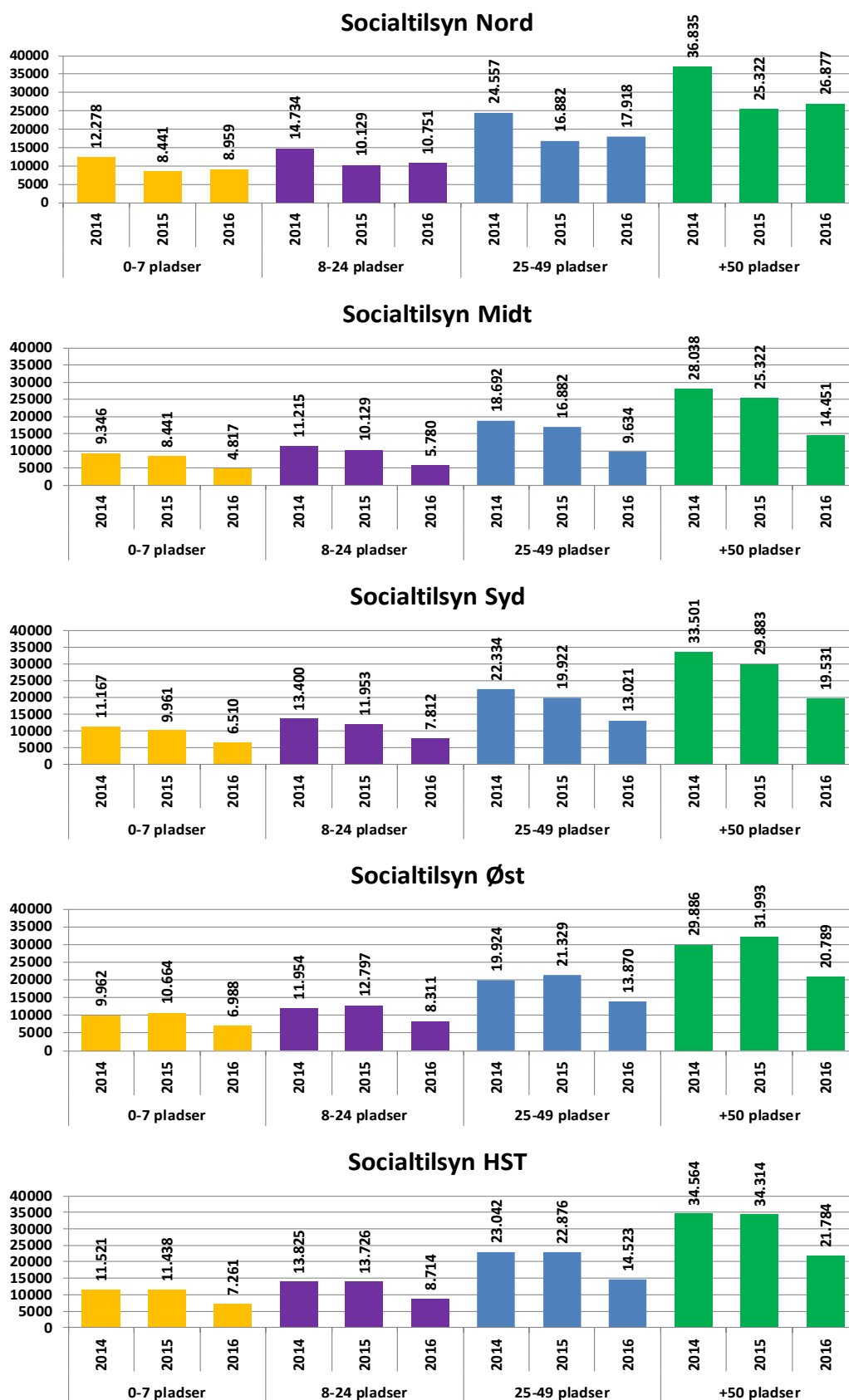
Figur 2, 3 og 4 nedenfor viser udviklingen i taksterne for henholdsvis nygodkendelse, godkendelse af væsentlige ændringer og skærpede tilsyn i de enkelte tilsyn.

Figur 2: Nygodkendelse af tilbud (takstudvikling 2014-2016)

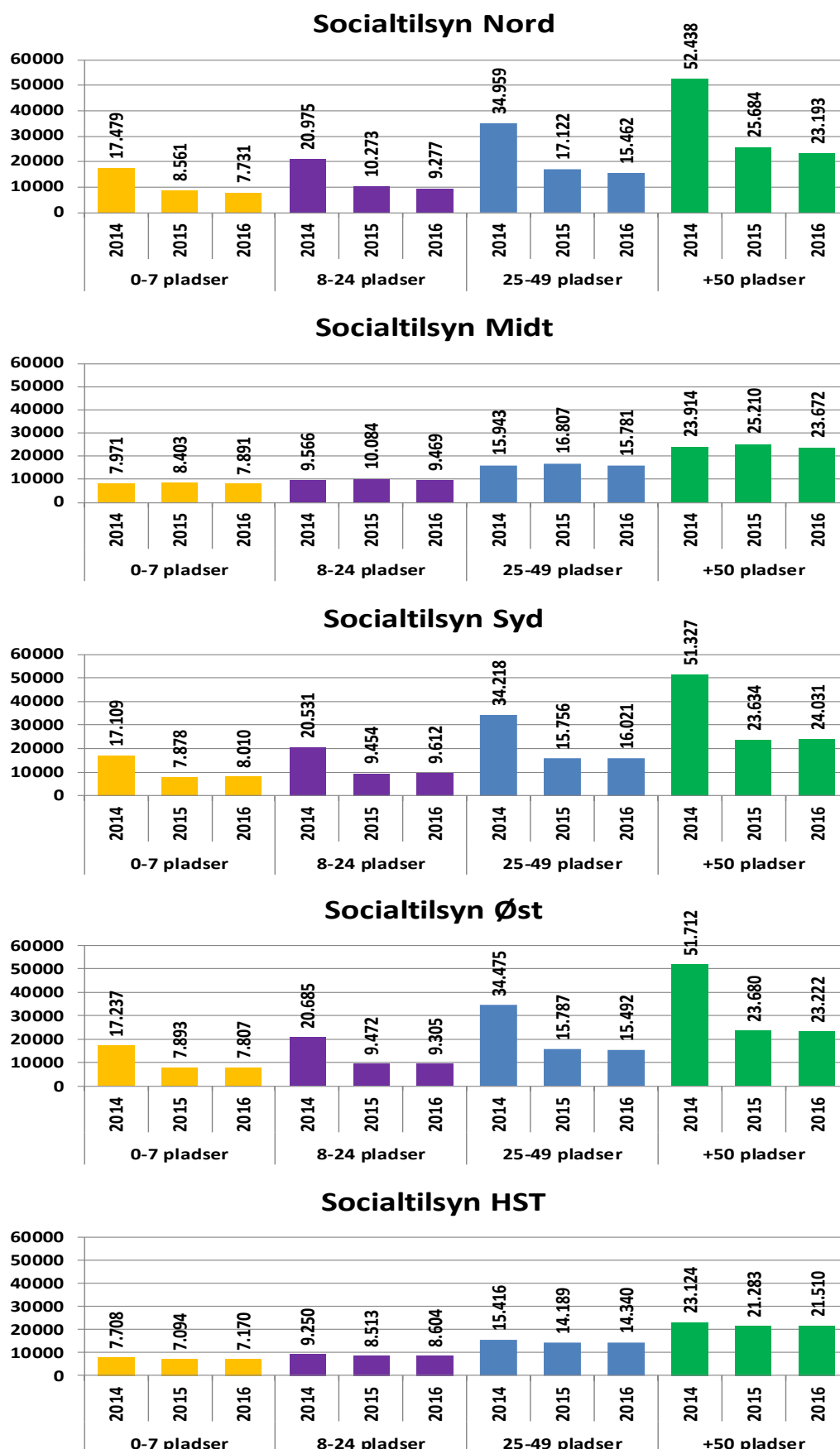




Figur 3: Væsentlige ændringer af eksisterende godkendelse (takstudvikling 2014-2016)



Figur 4: Skærpet tilsyn (takstudvikling 2014-2016)

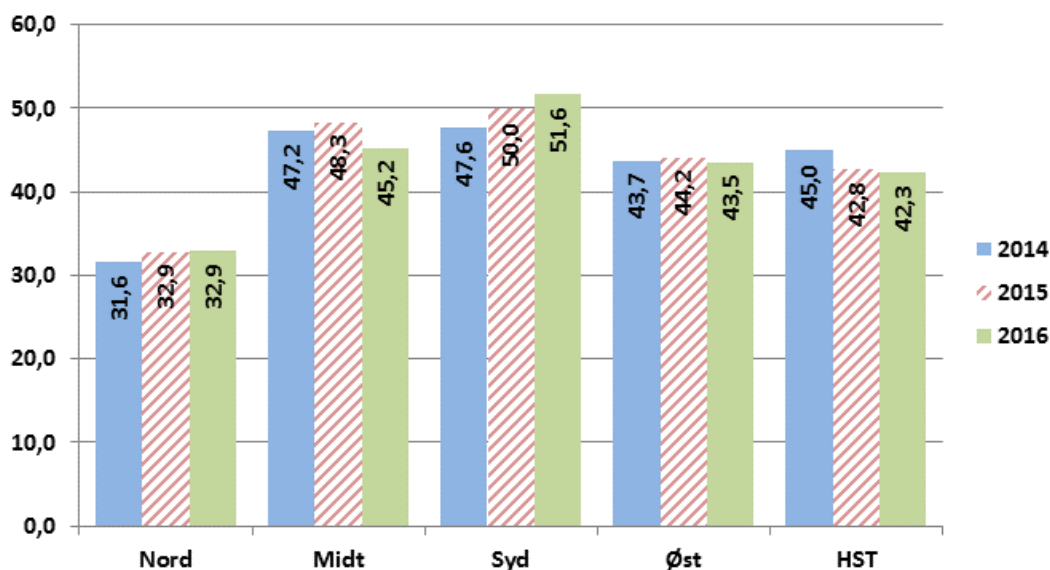


## Tilsynenes samlede indtægter

I 2016 var de samlede indtægter fra objektiv finansiering og tilsynstakster for de fem socialtilsyn på 215,6 mio. kr. Dertil kommer indtægter fra tilkøbsydelse på 2,7 mio. kr.

Indtægterne i de enkelte tilsyn fremgår af tabellen nedenfor.

Figur 5: Socialtilsynenes samlede indtægter i 2014-2016 (mio. kr.)

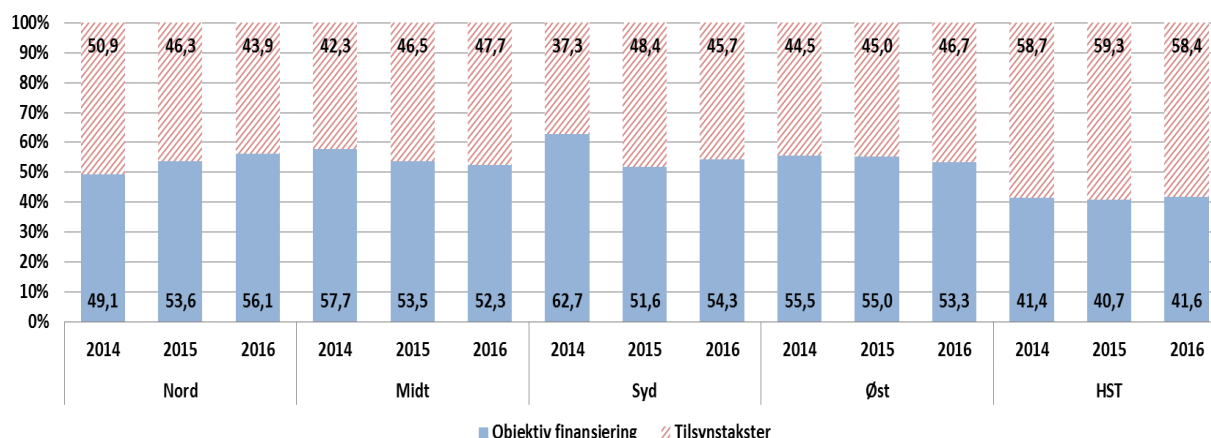


*\*I totalen for Socialtilsyn Syd er der fratrukket 0,307 mio. kr. (tilkøbsydelse), som ikke optræder eksplicit i socialtilsynets opdeling mellem indtægter fra objektiv finansiering og indtægter fra tilsynstakster i deres årsrapport. \*\*Totalen for Socialtilsyn Øst er 1,176 mio. kr. mindre end den angivne total i for indtægter fra hhv. objektiv finansiering og tilsynstakster i socialtilsynets årsrapport. Dette skyldes at socialtilsynet indregner et overskud fra 2014 svarende til 1,176 mio. kr. i den samlede total for 2016*

Socialtilsynets drift finansieres jf. øverst side 12 af kommunerne efter objektive kriterier og ved opkrævning af omkostningsbaserede takster for godkendelse og driftsorienteret tilsyn.

Tabellen nedenfor viser fordelingen mellem objektiv finansiering og indtægterne fra tilsynstakster. Indtægterne er opgjort som andele af socialtilsynets samlede indtægter. Med undtagelse af Socialtilsyn Hovedstaden stammer mere end halvdelen af tilsynenes samlede indtægter fra den objektive finansiering.

**Figur 6:** Fordelingen mellem andelen af tilsynstakster og andelen af objektiv finansiering af tilsynets samlede indtægt



**Tabel 1:** Fordelingen mellem andelen af tilsynstakster og andelen af objektiv finansiering af tilsynets samlede indtægt

	Nord	Midt	Syd	Øst*	HST	I alt
Indtægter fra objektiv finansiering (mio. kr.)	18,4	23,7	28,1	24,0	17,6	111,8
Indtægter fra tilsynstakster (mio.kr.)	14,4	21,6	23,6	19,5	24,7	103,8
<b>Total (ekskl. tilkøbsydelse)</b>	<b>32,9</b>	<b>45,2</b>	<b>51,6</b>	<b>43,5</b>	<b>42,3</b>	<b>215,6</b>
Total (inkl. tilkøbsydelse)	33,2	45,6	52,0	45,0	42,5	218,3

Noter: \*NB. Øst angiver som de eneste deres tilkøbsydelse som del af indtægter fra tilsynstakster, hvorfor tilsynstakster er trukket fra her, for at få en klar opdeling mellem objektiv finansiering og tilsynstakster. Totalen her varierer herudover fra totalen i Socialtilsyn Østs årsrapport med 1,176 mio. kr., som er et overført overskud fra 2014, som Øst indregner i totalen for 2016

## Tilkøbsydelse

Socialtilsynene kan, jf. bekendtgørelse af lov om socialtilsyn § 3 stk. 1, udbyde konsulentbistand og undervisning, der er relateret til tilsynets tilsyns- og socialfaglige viden til en kommune, en region eller et tilbud.

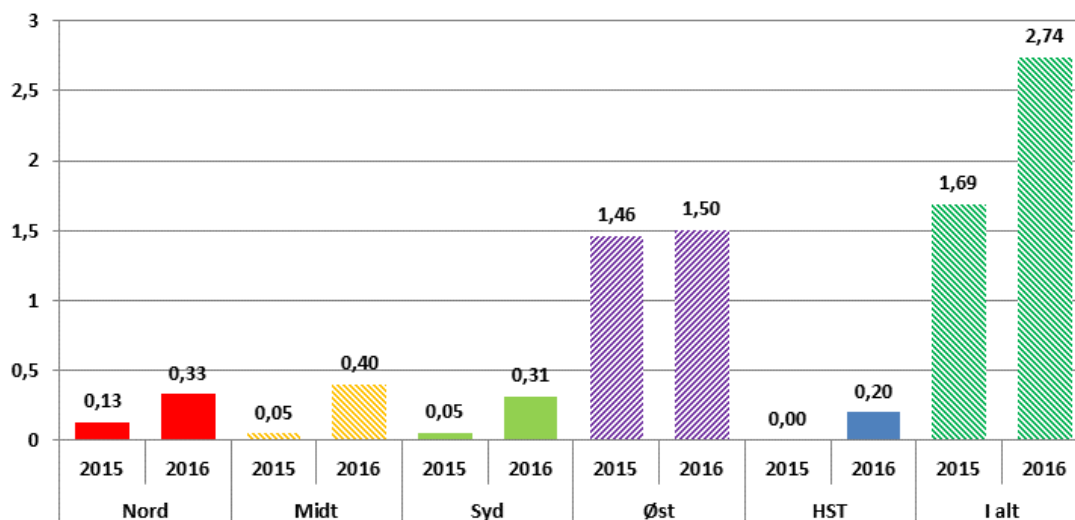
Det kan f.eks. være tilfældet, hvor socialtilsynet tilbyder kurser eller undervisning til kommuner eller tilbud om emner, der relaterer sig til socialtilsynets virksomhed. Det kan desuden gøre sig gældende i sager, hvor socialtilsynet eksempelvis varetager det sagsforberedende arbejde for andre tilsynsmyndigheder, eller hvor socialtilsynet varetager det driftsorienterede tilsyn med andre typer af tilbud efter serviceloven efter delegation fra den stedlige kommunalbestyrelse.

Det betyder, at tilsynene kan have indtægter via salg af tilkøbsydelse. Disse indtægter fremgår af figur 7 nedenfor i absolutte tal samt opgjort som andelen af de samlede indtægter.

Fra 2015 til 2016 er der overordnet set sket en mindre stigning i tilkøbsydelse-nes andel af de samlede indtægter i socialtilsynene (med undtagelse af Socialtilsyn Øst). Som det fremgår af figur 7 og 8, udgør tilkøbsydelse-erne dog stadig en

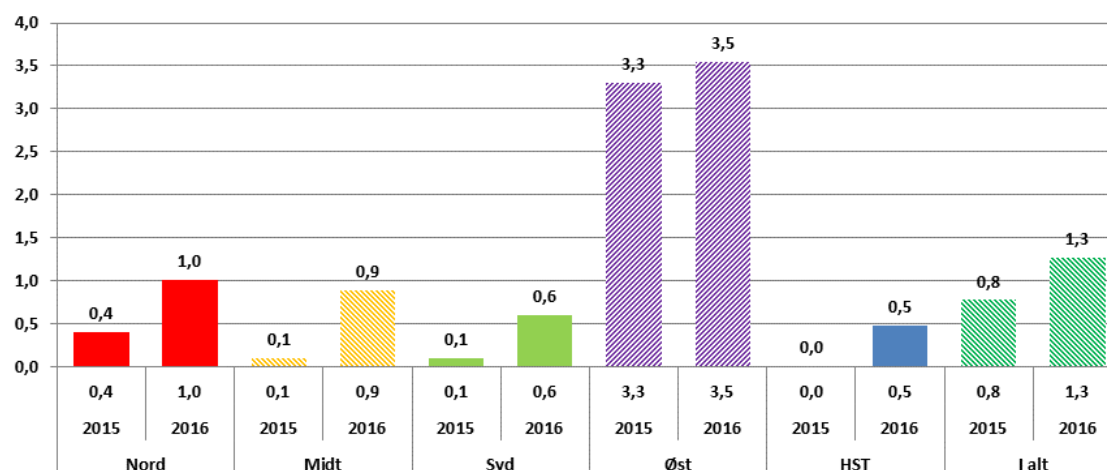
relativt lille andel af de samlede indtægter. For alle socialtilsyn, bortset fra Socialtilsyn Øst, gælder det, at tillægsydelse udgør under én procent af de samlede indtægter.

Figur 7: Indtægter fra tilkøbsydelse i 2016 (mio. kr.)



Note: Oplysningerne om tillægsydelse størrelse stammer fra socialtilsynenes egne årsrapporter samt fra opfølgende dataforespørgsler til socialtilsynene.

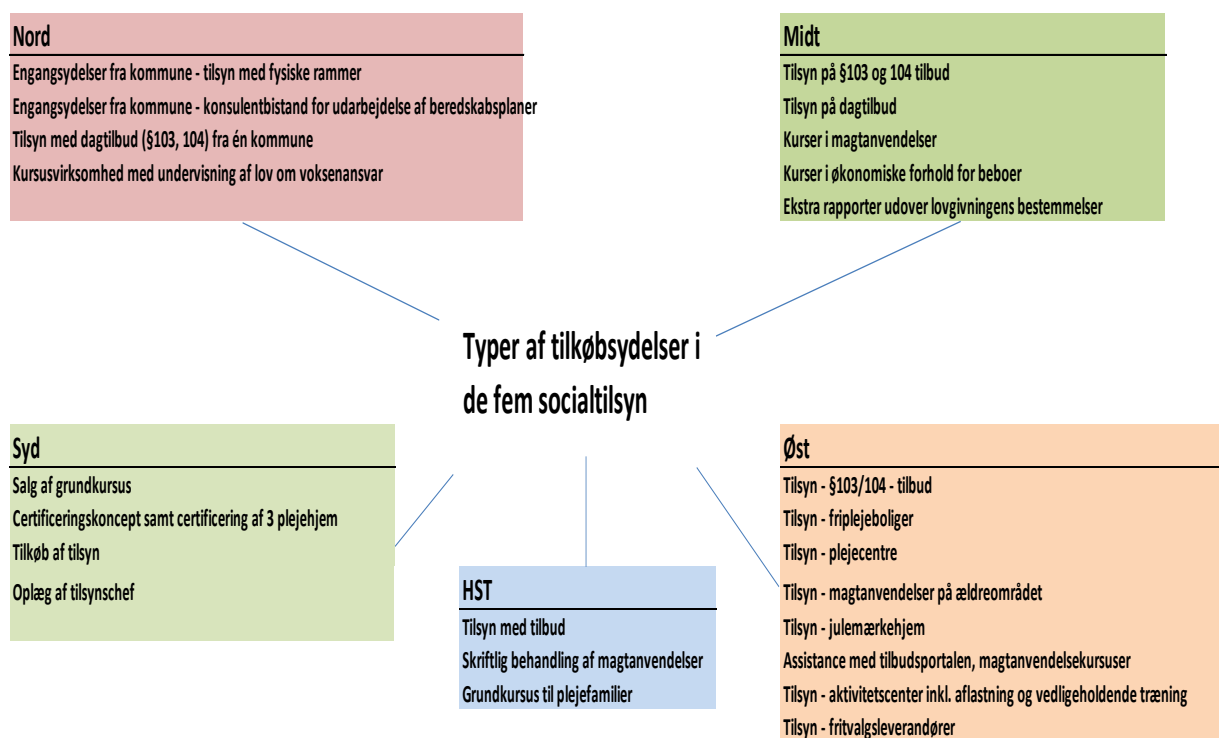
Figur 8: Tilkøbsydelse andel af samlede indtægter i 2016 (procent)



Note. Oplysningerne om tillægsydelse størrelse stammer fra socialtilsynenes egne årsrapporter samt fra opfølgende dataforespørgsler til socialtilsynene.

Nedenfor fremgår en oversigt over det faglige indhold af de tilkøbsydelse, som de fem socialtilsyn udbød i 2016. Figuren er baseret på socialtilsynenes beskrivelser af tilkøbsydelse i deres respektive årsrapporter for 2016.

Figur 9: Socialtilsynenes udbudte tilkøbsydelse i 2016



Note: Oplysningerne om tillægssydelsens typer stammer fra socialtilsynenes egne årsrapporter samt fra opfølgende dataforespørgsler til socialtilsynene.

## 4.2 Personale og kompetencer i tilsynet

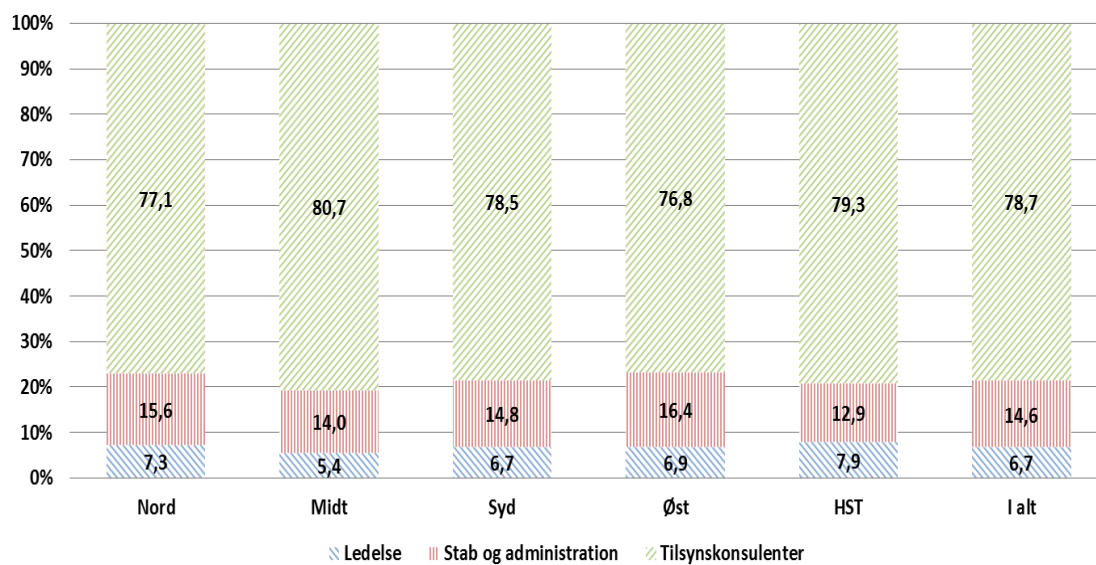
Et af formålene med tilsynsreformen er at sikre, at tilsynet kan udfordre tilbudene på deres pædagogiske tilgang, på deres behandling af borgerne og på deres styringsmæssige forhold som for eksempel økonomien.

Tabel 10 nedenfor viser, at størstedelen af årsværkene i de fem socialtilsyn i 2016, udgøres af tilsynskonsulenter, idet ca. 79 pct. af det samlede antal årsværk er tilsynskonsulenter, mens cirka 15 pct. er administrativt personale.

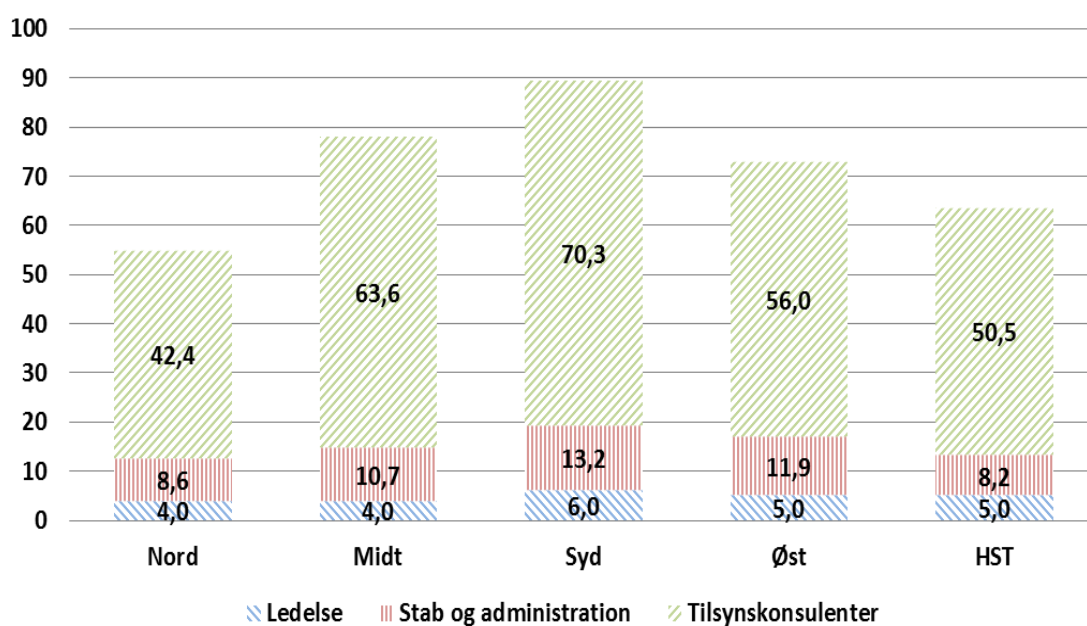
Alt i alt var der i 2016 359,4 årsværk i de fem socialtilsyn fordelt på 282,7 årsværk indenfor tilsynskonsulenter, 52,6 årsværk indenfor stab og administration samt 24 årsværk indenfor ledelse. Det samlede antal årsværk i de fem tilsyn har været nogenlunde stabilt fra 2015 til 2016, idet det samlede antal årsværk udgjorde 357,1 i 2015.

Som det fremgår af tabel 11a er Socialtilsyn Nord mindst med 55 årsværk, mens Socialtilsyn Syd er det største socialtilsyn med ca. 90 årsværk. Personalegruppens størrelse i de enkelte tilsyn afgøres af omfanget af de tilsynsopgaver, som socialtilsynet skal løse.

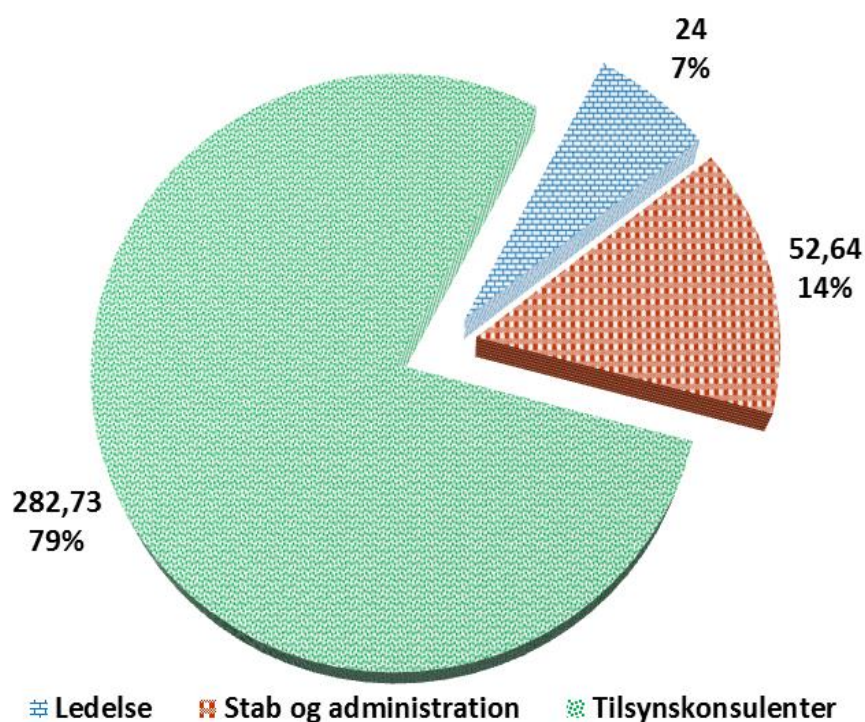
Tabel 10: Fordelingen af funktioner i de fem socialtilsyn i 2016 (procent)



Tabel 11a: Årsværk i de fem socialtilsyn fordelt på funktioner (antal)



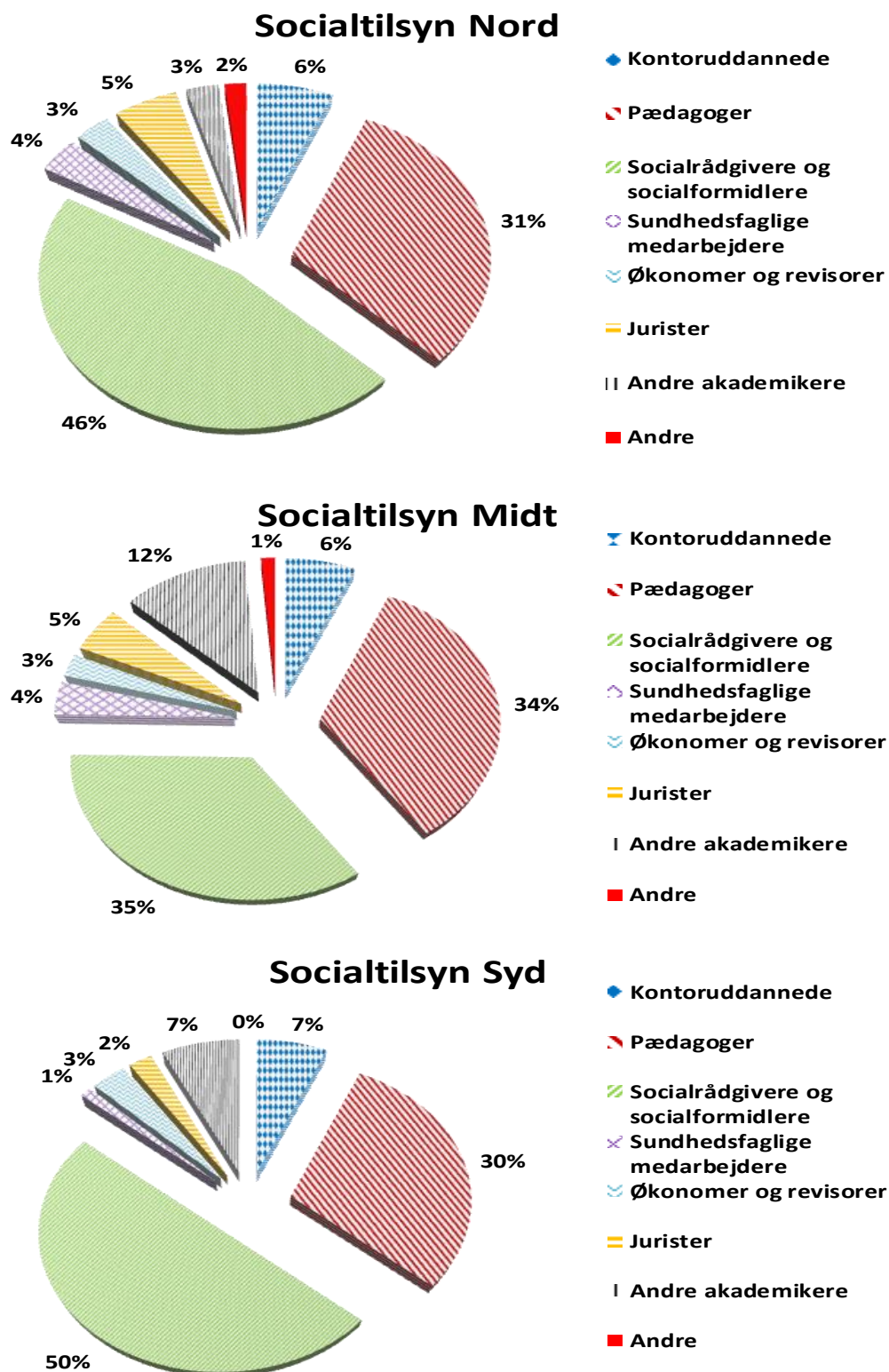
Tabel 11b: Årsværk i de fem socialtilsyn fordelt på funktioner (i alt)



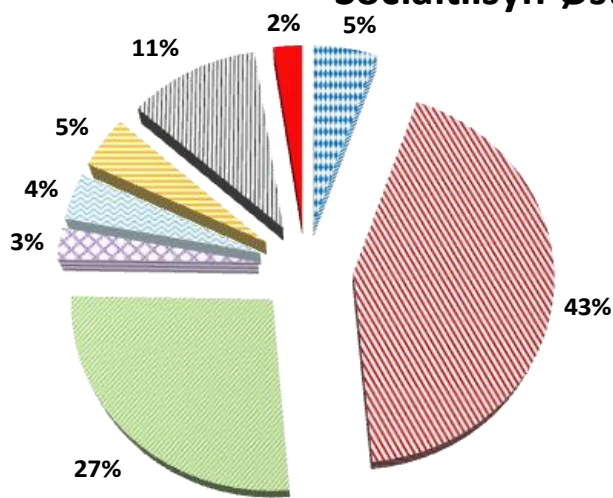
Hvis der ses på personalesammensætningen i tilsynene, har størstedelen af de ansatte i tilsynene en pædagogisk eller socialfaglig baggrund. Således har ca. 74 pct. en uddannelsesmæssig baggrund som enten pædagog, socialrådgiver eller socialformidler. Dog ses variation mellem tilsynene i forhold til, om der er flest ansatte med pædagogisk eller socialfaglig baggrund. Alle socialtilsynene har kompetencer inden for jura, økonomi og socialfaglige metoder.



Tabel 12: Fordelingen af årsværk i forhold til uddannelsesbaggrund i de fem socialtilsyn i 2016 opgjort i pct.

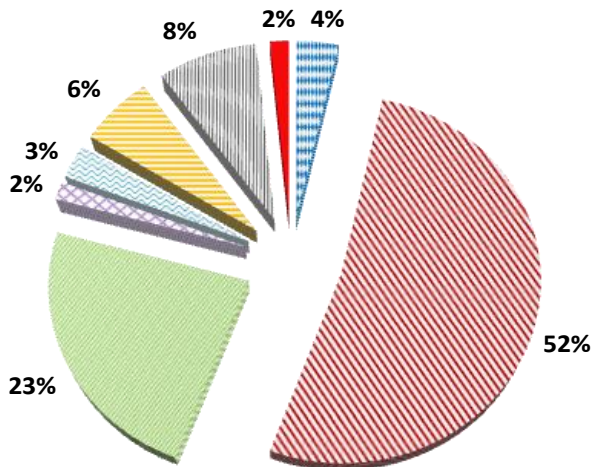


### Socialtilsyn Øst



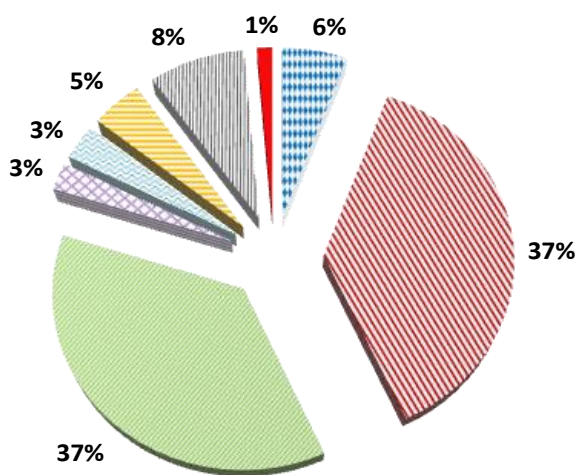
- Kontoruddannede
- Pædagoger
- Socialrådgivere og socialformidlere
- Sundhedsfaglige medarbejdere
- Økonomer og revisorer
- Jurister
- Andre akademikere
- Andre

### Socialtilsyn HST



- Kontoruddannede
- Pædagoger
- Socialrådgivere og socialformidlere
- Sundhedsfaglige medarbejdere
- Økonomer og revisorer
- Jurister
- Andre akademikere
- Andre

### Socialtilsyn (i alt)



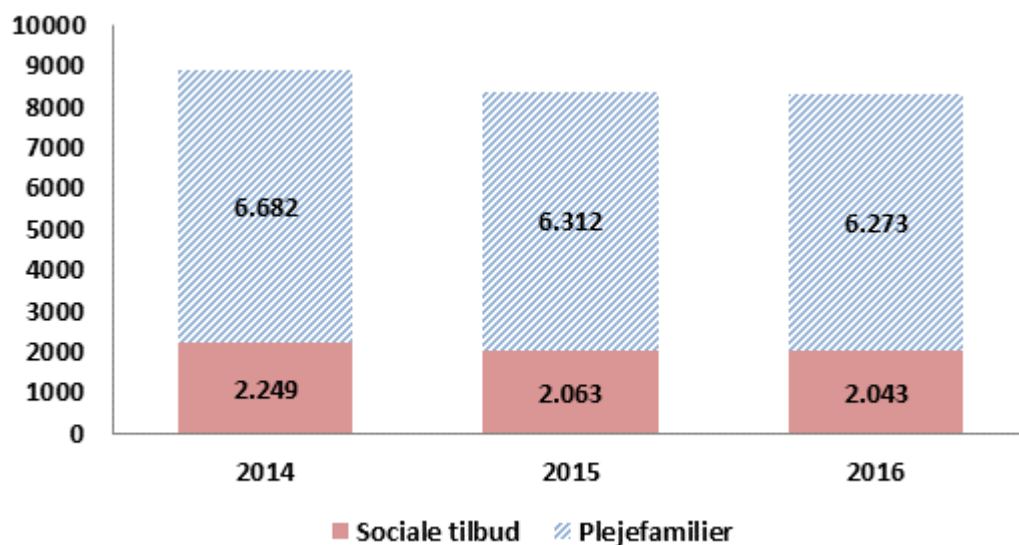
- Kontoruddannede
- Pædagoger
- Socialrådgivere og socialformidlere
- Sundhedsfaglige medarbejdere
- Økonomer og revisorer
- Jurister
- Andre akademikere
- Andre

### 4.3 Tilsynenes opgaveporteføljer

De fem socialtilsyn har ansvaret for at godkende og føre driftsorienteret tilsyn med plejefamilier og sociale tilbud. Ved udgangen af 2016 var den samlede opgaveportefølje på 6.273 plejefamilier og 2.043 sociale tilbud. Alt i alt en samlet portefølje på 8.316 plejefamilier og tilbud på landsplan.

Figuren nedenfor viser fordelingen mellem det samlede antal plejefamilier og sociale tilbud, ved udgangen af henholdsvis 2014, 2015 og 2016.

Figur 13: Den samlede opgaveportefølje for alle socialtilsyn (2014-2016)



Figur 14: Antallet af henholdsvis plejefamilier og sociale tilbud



Det skal understreges, at opgaveporteføljerne er dynamiske og derfor løbende ændrer sig, hvilket blandt andet kan skyldes sammenlægninger af tilbud, oprettelse af nye tilbud eller ophør og lukning af plejefamilier og sociale tilbud.

Der findes ikke strukturerede opgørelser over årsagerne til ophørte tilbud. Socialstyrelsen har i midtvejsevalueringen i januar 2016 vurderet, at årsagerne er sammensatte – og eksempelvis kan være at:

- Nogle tilbud er ophørt, fordi der ikke længere var efterspørgsel efter deres målgruppe/ydelser, eller fordi de ikke var økonomisk bæredygtige
- Nogle tilbud er ophørt, fordi tilbuddet ikke har været benyttet til det godkendte formål i en sammenhængende periode på to år (jf. § 5, stk. 6 i lov om socialtilsyn)
- Nogle tilbud er blevet nedlagt som selvstændige organisatoriske enheder og indgår i stedet for som en afdeling i et andet tilbud (tilbud med flere afdelinger eller centerkonstruktioner).

Socialstyrelsen vil i den anden evaluering af tilsynsreformen, der gennemføres i første kvartal 2018, have fokus på udviklingen af tilbudsstrukturen.

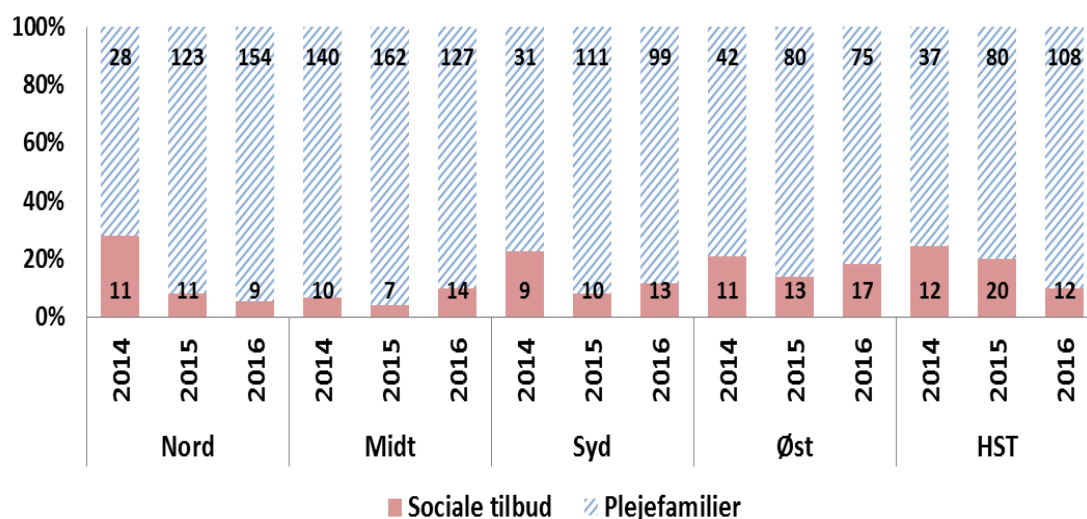
## 4.4 Godkendelse af nye tilbud

Socialtilsynene har ansvaret for at behandle ansøgninger om godkendelse fra nye plejefamilier og sociale tilbud. På baggrund af temaerne i kvalitetsmodellen skal tilsynene vurdere, hvorvidt der er den fornødne kvalitet i ansøgende plejefamilie eller sociale tilbud.

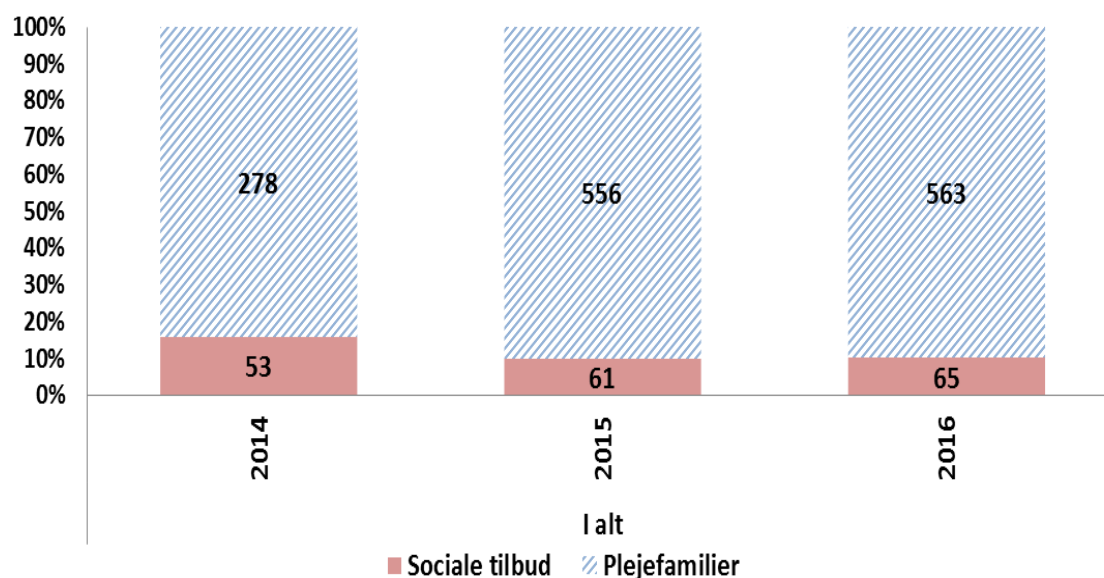
Af tabellen nedenfor fremgår det samlede antal nygodkendelser i henholdsvis 2014, 2015 og 2016. Det skal bemærkes, at det er datoen, hvor en ansøgning er færdigbehandlet, der er afgørende for, hvilket år den bliver medtalt i. Ansøgninger, der blev modtaget i 2016, men som inden årsskiftet ikke var færdigbehandlet, vil derfor først fremgå i opgørelsen for 2017.

Af figur 15 og 16 fremgår det, at antallet af nygodkendelser for både plejefamilier og sociale tilbud er steget markant, og antallet af nygodkendelser er fordoblet fra 2014 til 2016. Især antallet af nygodkendelser af plejefamilier er steget.

Figur 15. Antallet af nygodkendelser i 2014-2016 – Fordelt på tilsyn



Figur 16. Antallet af nygodkendelser i 2014-2016 – I alt



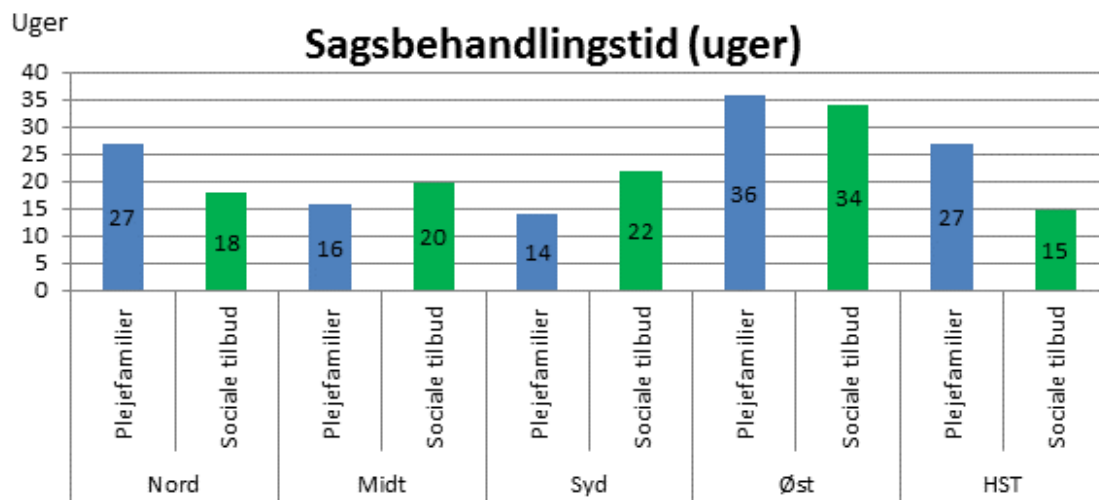
### Sagsbehandlingstider

Socialtilsynene oplyser en bruttosagsbehandlingstid, som i henhold til almindelig forvaltningsskik regnes fra tidspunktet fra modtagelse af ansøgning fra tilbud/plejefamilie, til tilsynet træffer afgørelse om, hvorvidt tilbud/plejefamilie kan godkendes.

I brutto-sagsbehandlingstiden indgår, efter tilsynenes oplysninger, eksempelvis længere perioder, hvor tilsynet afventer nødvendige oplysninger fra tilbuddet eller plejefamilien eller perioder, hvor en kommende plejefamilie selv har udskudt deltagelse i det lovpligtige kursus for plejefamilier, hvilket er en forudsætning for eventuel godkendelse.

Socialtilsynenes sagsbehandlingstider for henholdsvis plejefamilier og sociale tilbud fremgår af nedenstående figur. Figuren skal fortolkes med forsigtighed, idet Socialstyrelsen har konstateret uensartet praksis for opgørelse af sagsbehandlingstiderne på plejefamilieområdet. Der arbejdes derfor på at udvikle og implementere en ensartet praksis for opgørelse af sagsbehandlingstider i de fem socialtilsyn.

Figur 17. Sagsbehandlingstider i de fem socialtilsyn i 2016





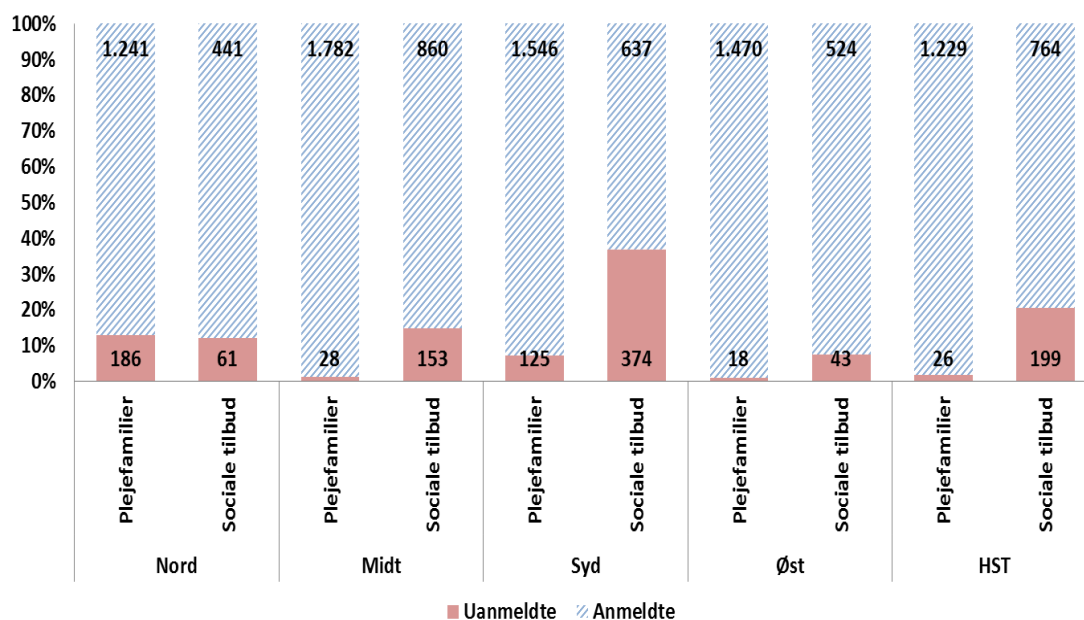
## 4.5 Gennemførte tilsynsbesøg

Socialtilsynene skal ifølge socialtilsynslovens § 7, stk. 3 aflægge alle plejefamilier og sociale tilbud minimum et årligt tilsynsbesøg.

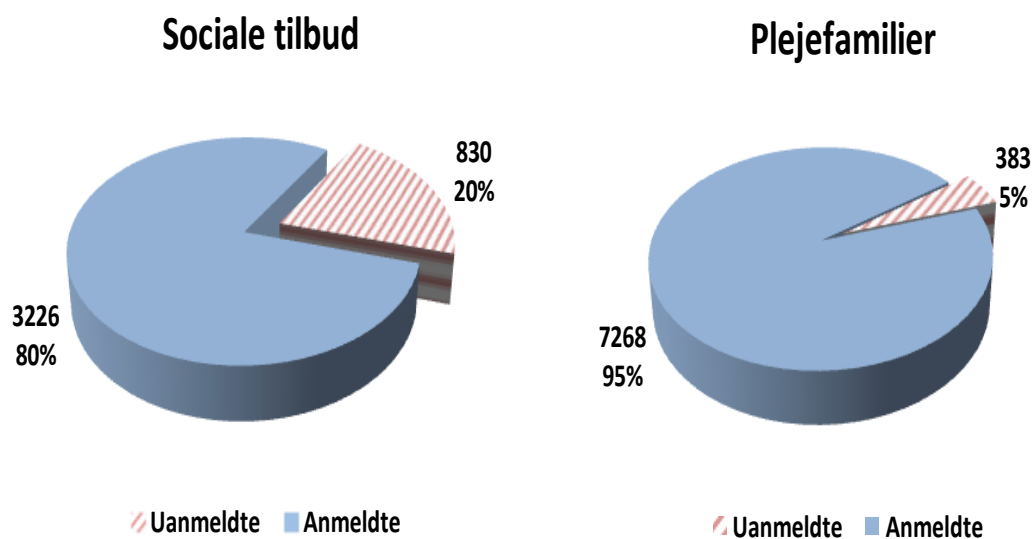
Figur 18 nedenfor viser antallet af gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg fordelt på de enkelte socialtilsyn. Der blev i alt gennemført 11.793 tilsynsbesøg i 2016. Det svarer til en stigning på 3,5 pct. i forhold til 2015, hvor der i alt blev gennemført 11.391 tilsynsbesøg.

Det skal bemærkes, at tilbud med mange afdelinger og tilbud med påbud eller skærpet tilsyn typisk får flere tilsynsbesøg i løbet af et år end andre tilbud. Derudover kan der i forbindelse med ét og samme tilsyn aflægges flere tilsynsbesøg, fx på flere forskellige afdelinger.

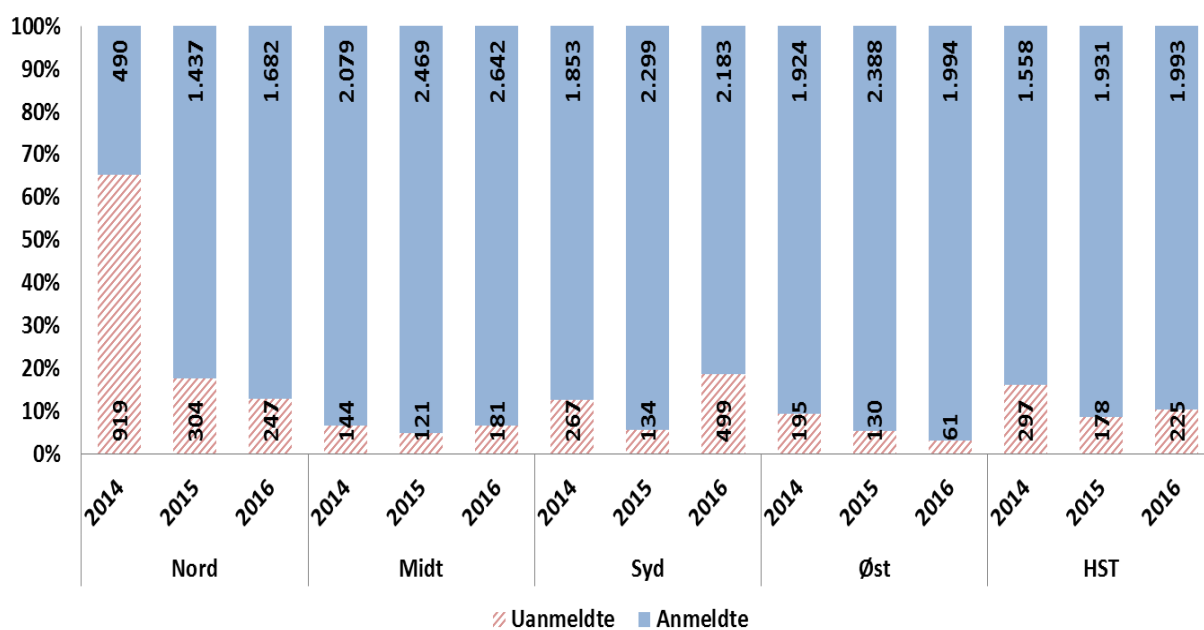
Figur 18: Anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i 2016 fordelt på tilsyn



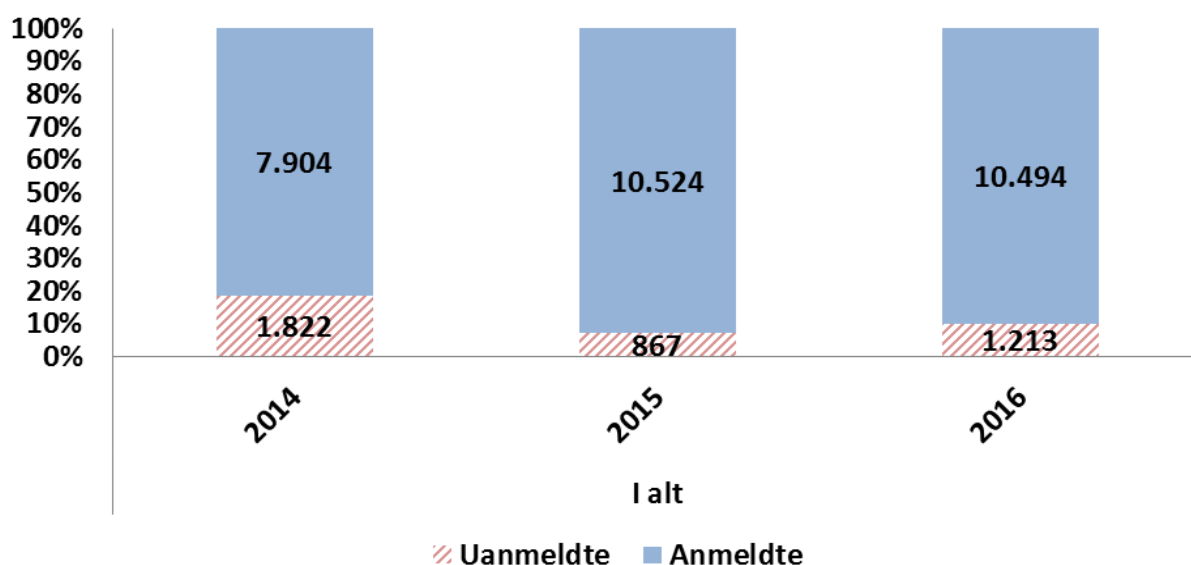
Figur 19: Anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i 2016 – I alt



Figur 20: Anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i 2014 – 2016 fordelt på tilsyn



Figur 21: Anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i 2014 – 2016 – I alt



Tilsynene er ifølge lov om socialtilsyn § 7, stk. 2, nr. 1, forpligtiget til at gennemføre uanmeldte tilsynsbesøg. En fordel ved uanmeldte besøg, er, at tilsynet kan opnå bedre indblik i dagligdagen og den umiddelbare omgang med plejebørnene og borgerne. Ulempen ved uanmeldte tilsynsbesøg er omvendt, at det kan være uhensigtsmæssigt at henvende sig til beboere på tilbuddene, som har et særligt behov for stabilitet og forudsigelighed, uden forudgående at give tilbuddet lejlighed til at forberede beboerne på dette. Der skal derfor tages højde for målgruppen i tilrettelæggelsen af et tilsynsbesøg.

Af figur 21 fremgår det, at andelen af uanmeldte tilsynsbesøg i alt udgør ca. 10 pct. af det samlede antal gennemførte tilsynsbesøg, hvilket er en lille stigning i sammenligning med 2015, hvor de uanmeldte tilsynsbesøg udgjorde 8 pct. af de samlede antal besøg.

Der ses desuden en tendens til, at tilsynene samlet set gør mere brug af muligheden for uanmeldte tilsynsbesøg på sociale tilbud end hos plejefamilier. Det fremgår således, at andelen af uanmeldte tilsynsbesøg hos plejefamilier udgør ca. 5 pct. af det samlede antal tilsynsbesøg hos plejefamilier, mens andelen af uanmeldte tilsynsbesøg på sociale tilbud udgør ca. 20 pct. af det samlede antal tilsynsbesøg på sociale tilbud.

## 4.6 Iværksatte sanktioner

Socialtilsynet har mulighed for at iværksætte forskellige former for sanktioner, hvis tilbuddet eller plejefamilien ikke lever op til den fornødne kvalitet. Jf. lov om socialtilsyn er socialtilsynet forpligtiget til, at der forud for iværksatte sanktioner, herunder skærpet tilsyn og ophør af godkendelse, har været en dialog mellem socialtilsynet og det pågældende tilbud om de forhold, som opleves som kritisable. Tilbuddet har således mulighed for at rette op på disse forhold hurtigst muligt og inden, en sanktion eventuelt iværksættes.

Det forudsættes således, at tilsynene gennem dialog med tilbuddene bidrager til at udvikle kvaliteten af tilbuddene.

Nedenfor fremgår niveauet for godkendelser med vilkår, påbud og skærpede tilsyn og tilbagekaldte godkendelser i hhv. 2014, 2015 og 2016 for forskellige typer sanktioner.

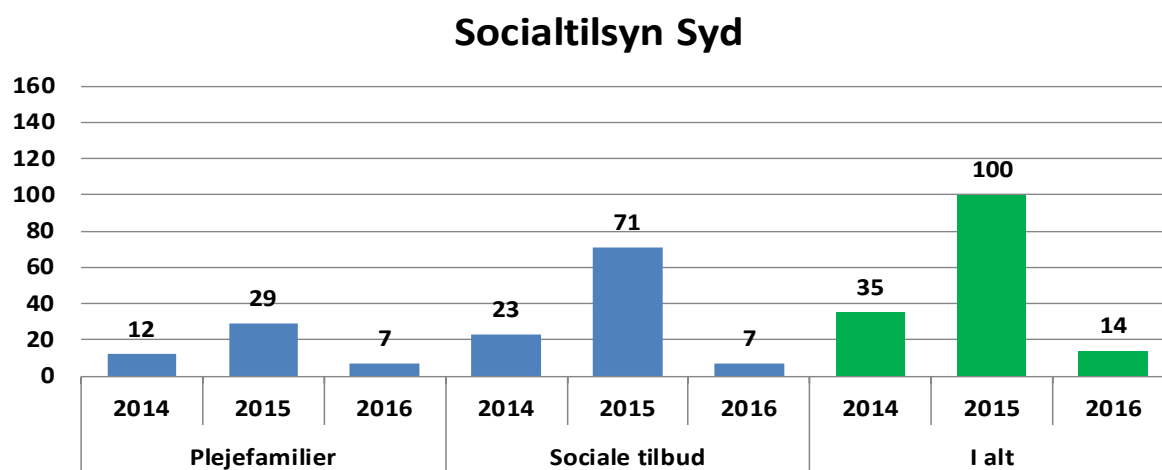
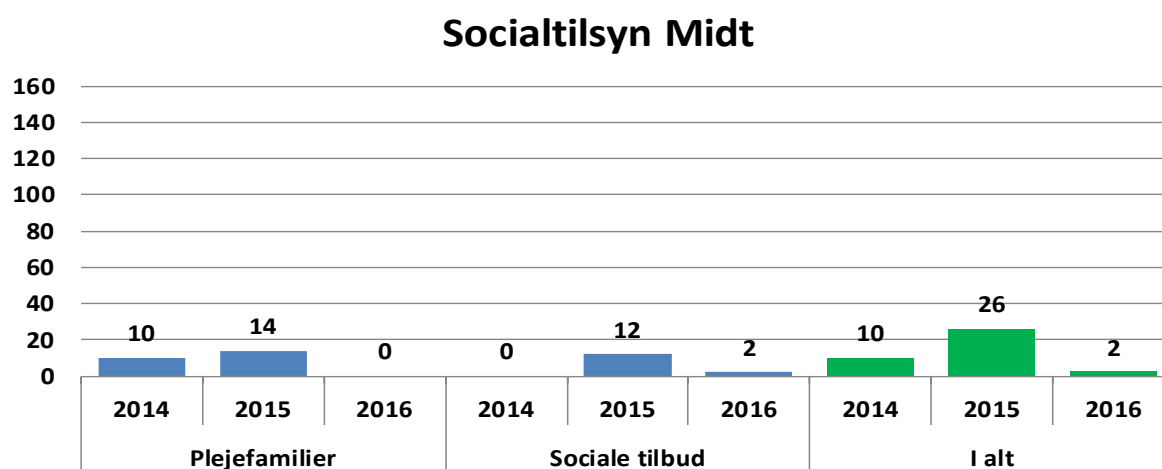
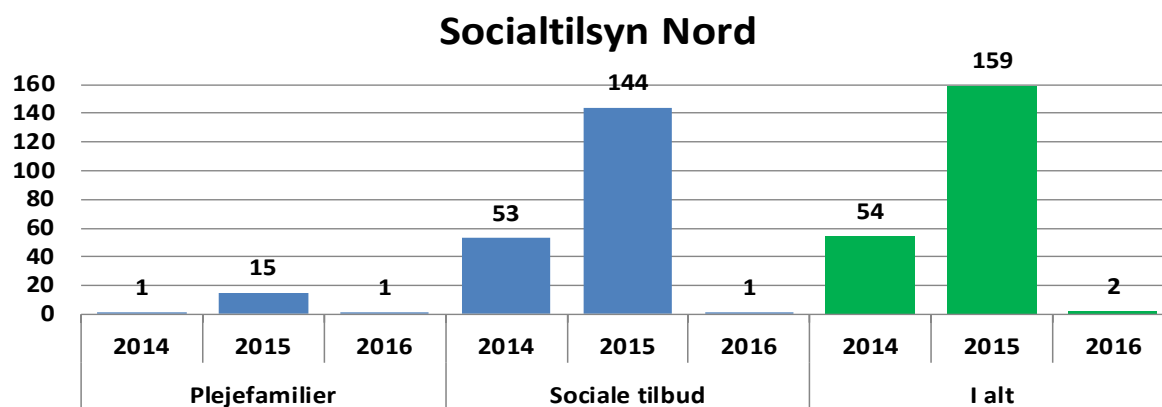
### *Godkendelser med vilkår*

Socialtilsynet kan i forbindelse med en godkendelse fastsætte vilkår, hvis opfyldelse er en betingelse for godkendelsen. Sanktionen anvendes alene i forbindelse med nygodkendelse eller regodkendelse af et tilbud eller en plejefamilie, og finder således ikke anvendelse i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn.

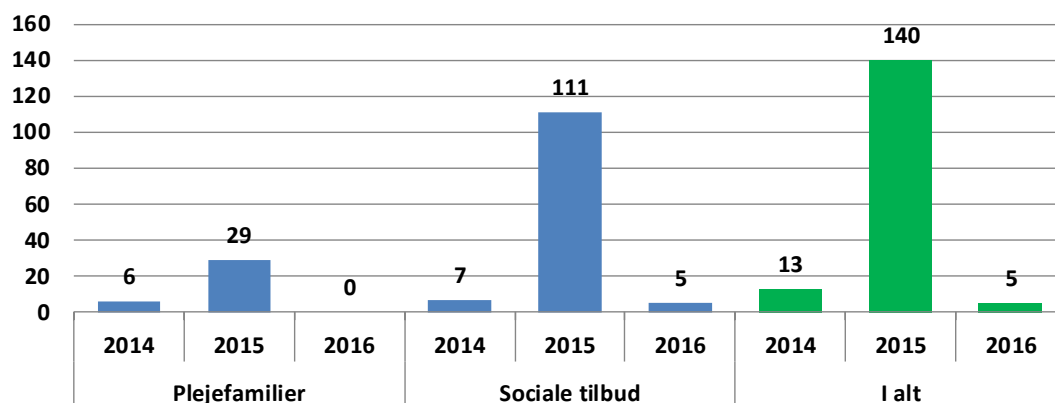
For at socialtilsynet kan give en godkendelse med vilkår, må det anses for værende overvejende sandsynligt, at tilbuddet efterfølgende vil kunne opfylde betingelsen.

I figur 22a nedenfor ses antallet af godkendelser, med vilkår for tilbudsområdet og plejefamilieområdet i henholdsvis 2014, 2015 og 2016, mens figur 22b viser antallet af godkendelser med vilkår i forhold til det totale antal nygodkendelser. Figur 22b giver dermed et billede af, hvor stor en andel af nygodkendelserne som indeholder et vilkår.

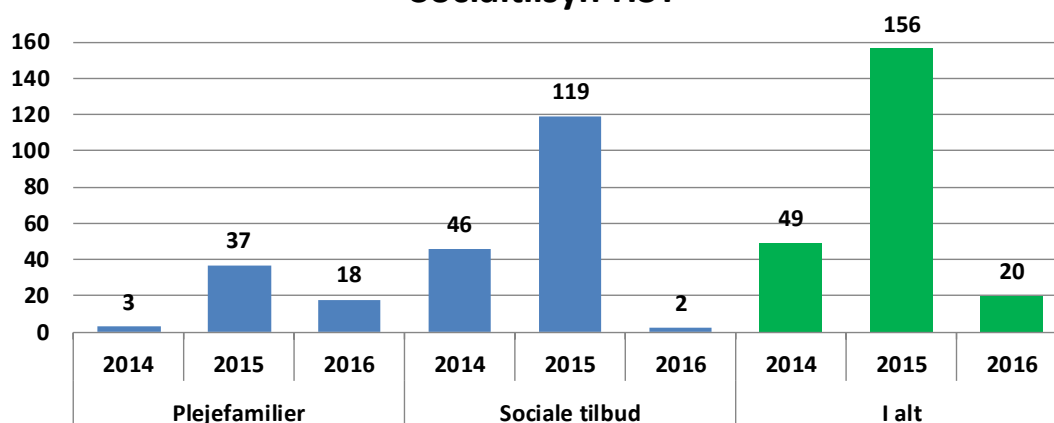
Figur 22a: Antal godkendelser med vilkår (2014-2016)



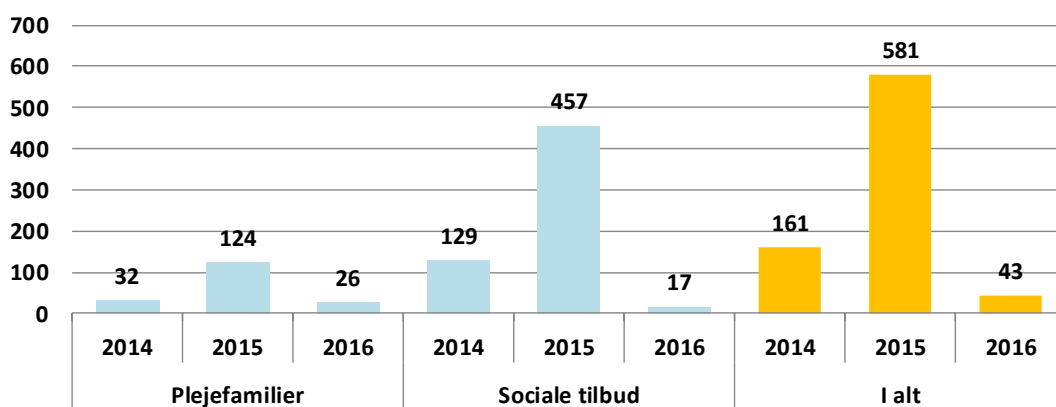
### Socialtilsyn Øst



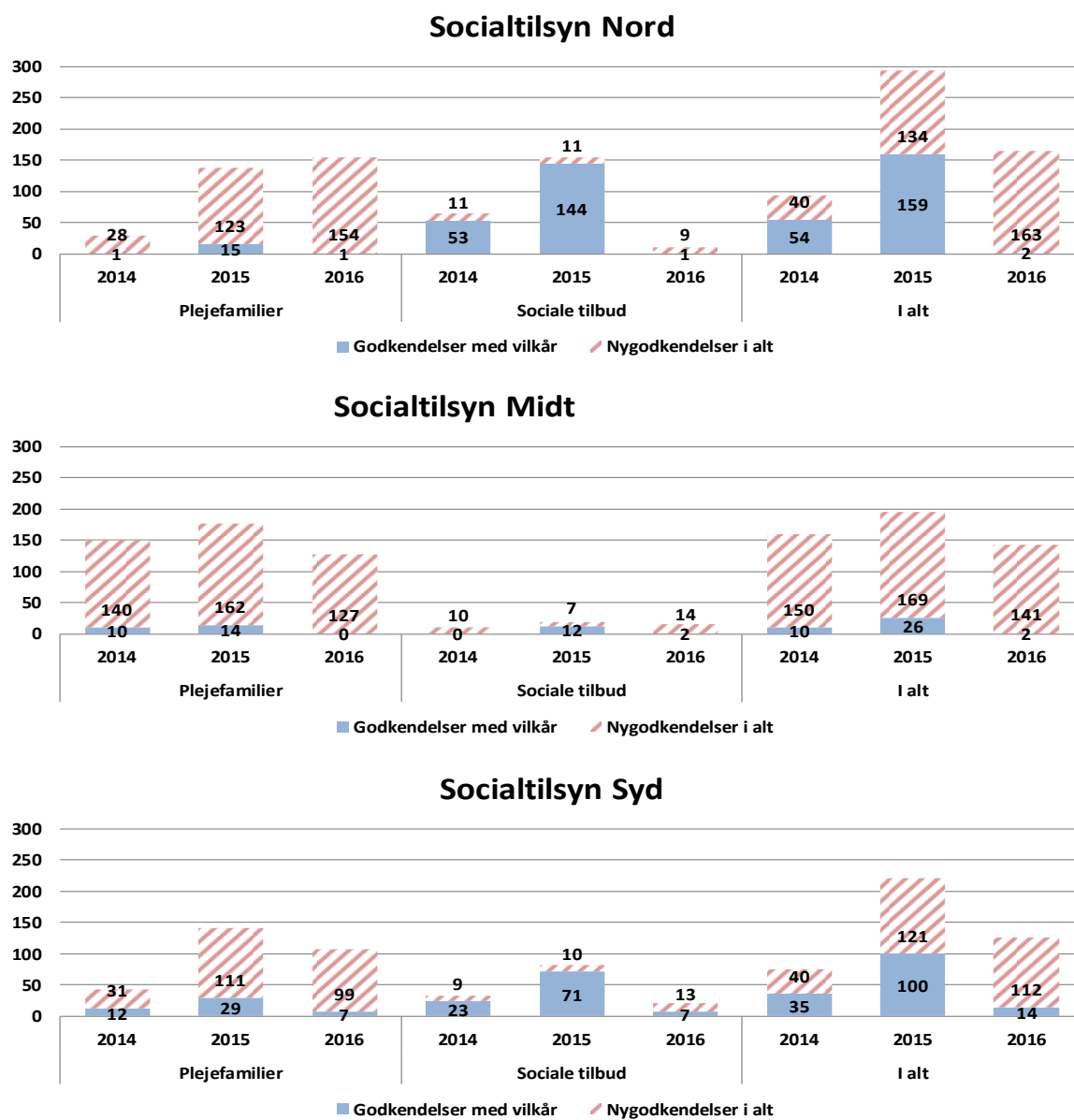
### Socialtilsyn HST



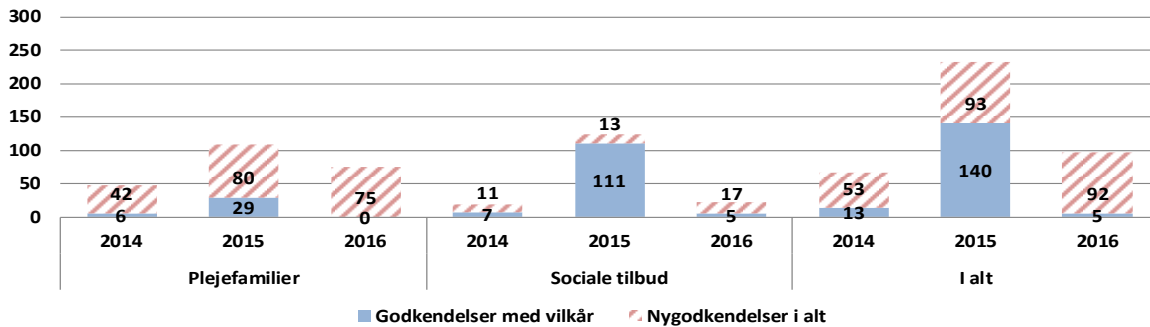
### Socialtilsyn (i alt)



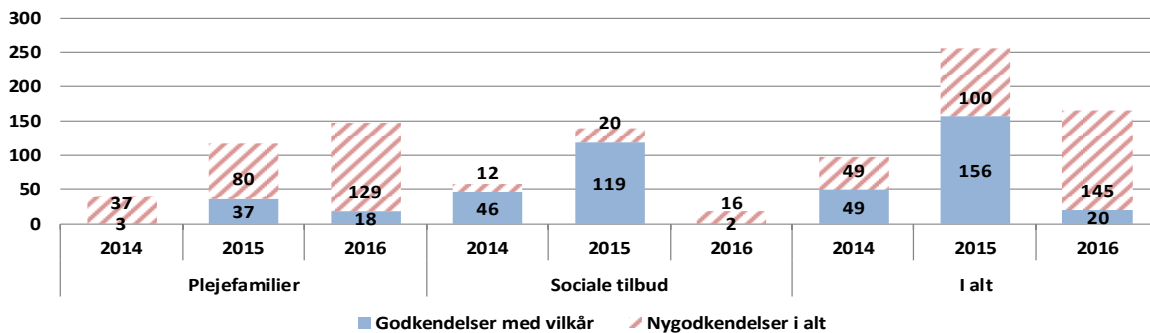
Figur 22b: Antal godkendelser med vilkår i forhold til totale antal nygodkendelser (2014-2016)



## Socialtilsyn Øst



## Socialtilsyn HST



Note: Ovenstående tal skal holdes op mod, at der i perioden 2014-2016 i alt var 332 (2014), 617 (2015) og 653 (2016) nygodkendelser. Dertil kommer, at der i perioden var en samlet opgaveportefølje på hhv. 8.931 (2014), 8.375 (2015) og 8.316 (2016). 2016-tallene er hentet fra den løbende kvartalsvise forespørgsel. Det er endvidere værd at bemærke, at de opgjorte tal fra 2014 og 2015 adskiller sig fra den løbende kvartalsvise forespørgsel. Det skyldes, at disse tal også indeholder godkendelser med vilkår i forbindelse med regodkendelser. Der var ingen regodkendelser i 2016.

Tabellen viser, at antallet af godkendelser med vilkår i både 2014 og 2015 er størst på tilbudsområdet. I 2016 er andelen af nygodkendelser med vilkår meget lille for såvel plejefamilier som sociale tilbud.

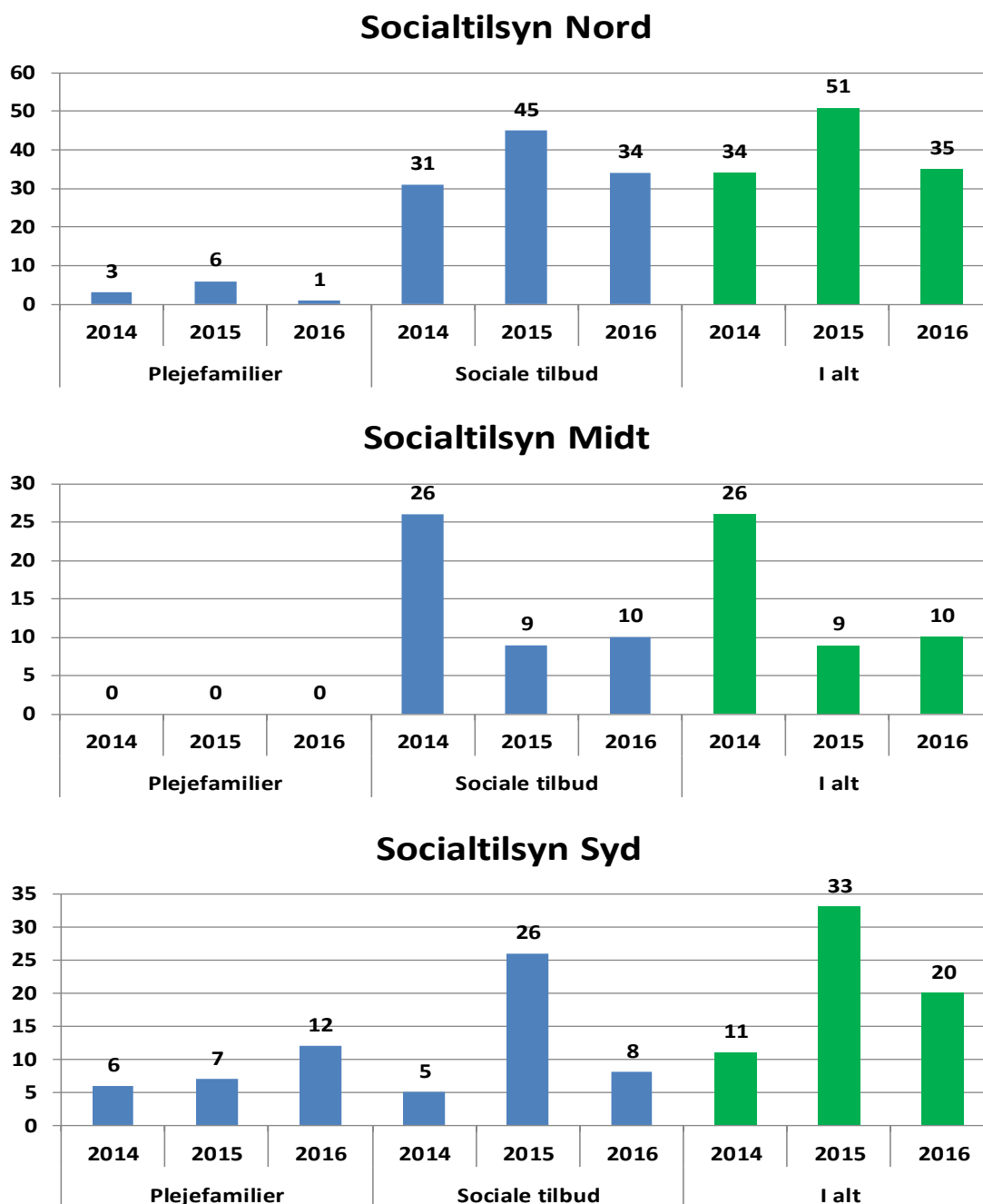
Faldet i antallet af godkendelser med vilkår skal, jf. afsnit 4.5 ses i lyset af, at tilsynene foretog et stort antal regodkendelser i 2015, hvoraf nogle blev godkendt med vilkår. Godkendelse med vilkår kan alene iværksættes i forbindelse med nygodkendelser og regodkendelser. I 2016 var alle eksisterende tilbud blevet regodkendt, hvorfor godkendelse med vilkår alene anvendtes i forbindelse med nygodkendelse. Dette vurderes at være årsagen til, at antallet af godkendelser med vilkår er væsentligt lavere i 2016 end i årene før.



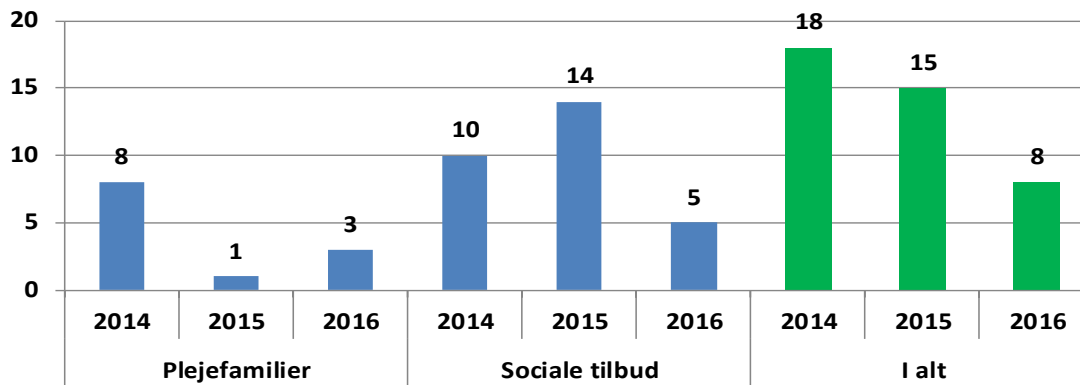
### *Påbud*

Der kan udstedes påbud over for tilbuddene, hvis der ved driftstilsyn eller re-godkendelse konstateres forhold, som tilbuddet skal rette op på som forudsæt-ning for en fortsat godkendelse, jf. lov om socialtilsyn § 8, stk. 2. Tilsynet skal anføre en frist for opfyldelsen af påbuddet. Figuren nedenfor viser antallet af iværksatte påbud udstedt på tilbudsområdet og plejefamilieområdet i henholds-vis 2014, 2015 og 2016. Det skal understreges, at de *absolutte* tal for iværksatte påbud ikke kan sammenlignes på tværs af de fem socialtilsyn. Det skyldes, at de fem socialtilsyn, jf. afsnit 4.3, har meget varierende porteføljestørrelser, jf. figur 14 på side 28.

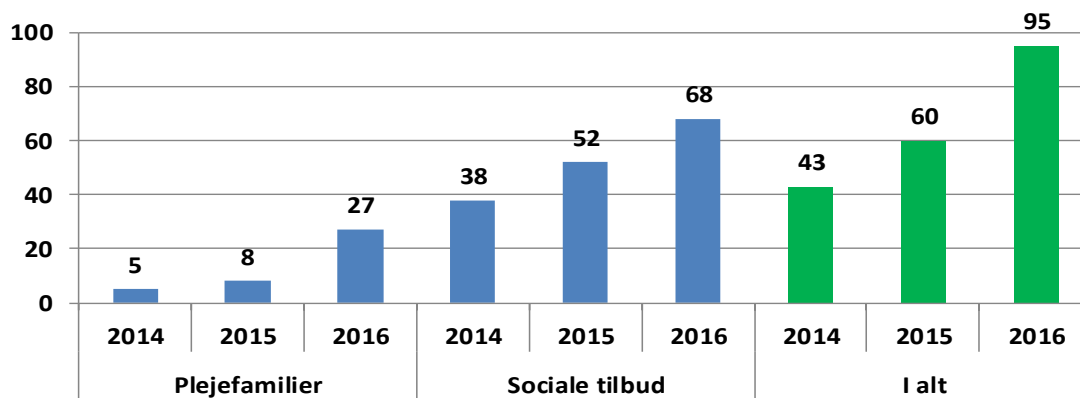
Figur 23: Antal iværksatte påbud (2014-2016)



## Socialtilsyn Øst



## Socialtilsyn HST



*Note: Antallet af påbud skal ses i sammenhæng med tilsynenes samlede portefølje af tilbud og plejefamilier, der varierer væsentligt. Det skal ligeledes bemærkes, at tallene ikke dækker over antallet af tilbud, der har modtaget et påbud, men derimod antallet af gange, tilsynet har anvendt sanktionen 'påbud'. I de tilfælde, hvor et påbud forlænges, vil det optræde flere gange i opgørelsen.*

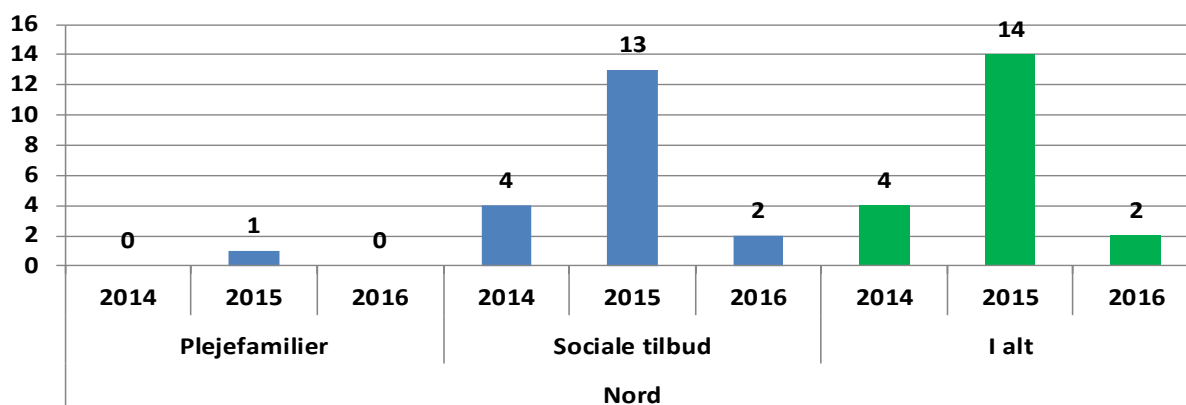
### Skærpet tilsyn

Et tilbud kan blive underlagt et skærpet tilsyn, hvis der viser sig bekymrende eller kritisable forhold i forbindelse med et driftstilsyn eller en regodkendelse af tilbuddet jf. lov om socialtilsyn § 8. Ved et skærpet tilsyn føres et intensiveret tilsyn med tilbuddet, og tilbuddet pålægges et eller flere påbud, som tilbuddet skal rette op på for at kunne opnå en fortsat godkendelse. Afgørelse om skærpet tilsyn træffes for tre måneder ad gangen. Hvis et skærpet tilsyn forlænges yderligere 3 måneder, optræder det i opgørelsen som to skærpede tilsyn.

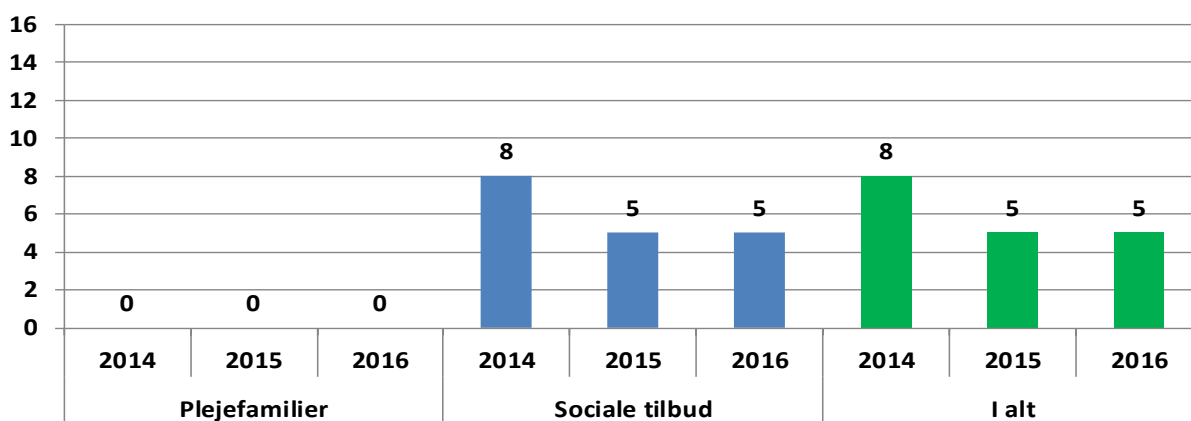
Figuren nedenfor viser antallet af skærpede tilsyn på plejefamilie- og tilbudsområdet i henholdsvis 2014 og 2015. Ligesom for påbud skal det understreges, at de *absolutte* tal for iværksatte skærpede tilsyn ikke er umiddelbart sammenlignelige på tværs af de fem socialtilsyn. Det skyldes, at de fem socialtilsyn, jf. afsnit 4.3, har meget varierende porteføljestørrelser.

Figur 24: Antal skærpede tilsyn (2014-2016)

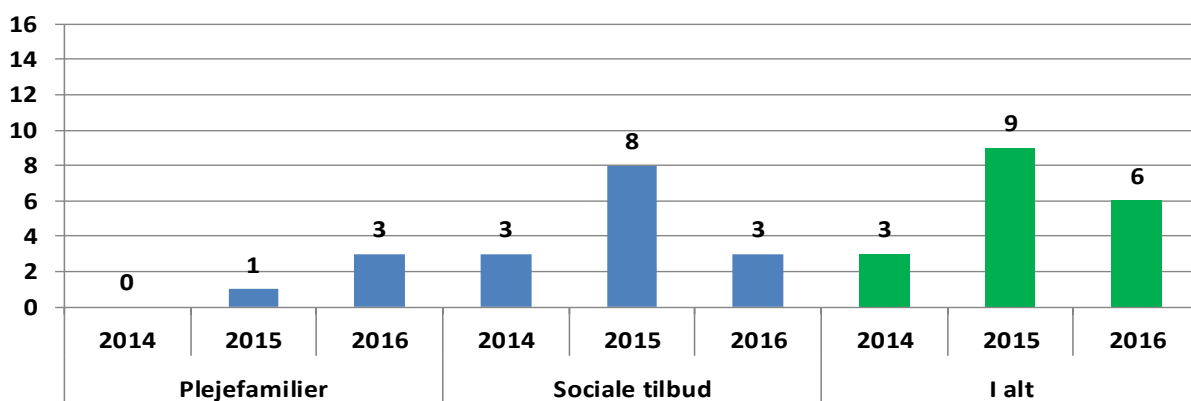
### Socialtilsyn Nord



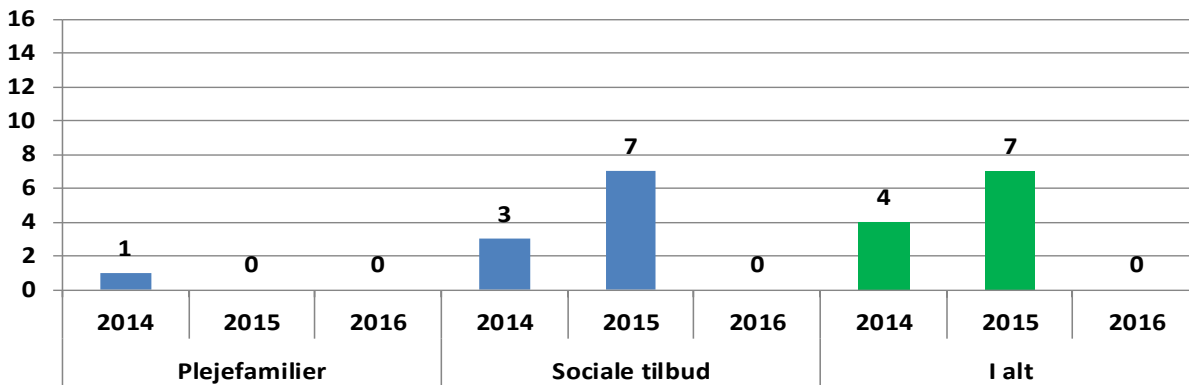
### Socialtilsyn Midt



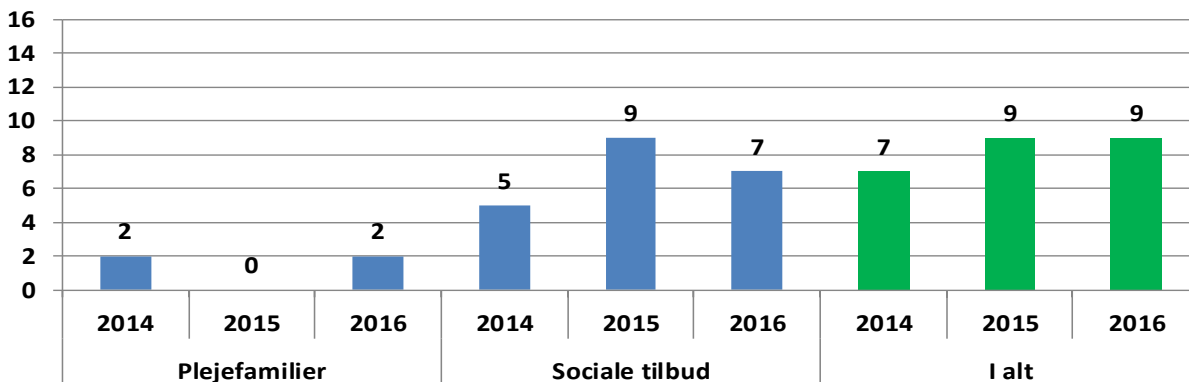
### Socialtilsyn Syd



## Socialtilsyn Øst



## Socialtilsyn HST



*Note: Antallet af skærpede tilsyn skal ses i sammenhæng med tilsynenes samlede portefølje af tilbud og plejefamilier, der varierer væsentligt, jf. figur 14 på side 28. Det skal ligeledes bemærkes, at tallene ikke dækker over antallet af tilbud, hvor der er blevet iværksat et skærpet tilsyn, men derimod antallet af gange, tilsynet har anvendt sanktionen 'skærpet tilsyn'. I de tilfælde, hvor et skærpet tilsyn forlænges, vil det optræde flere gange i opgørelsen.*

Figur 24 viser, at der fra 2015 til 2016 var et fald i antallet af skærpede tilsyn på tilbudsområdet. I 2016 blev der iværksat ca. halvt så mange skærpede tilsyn som i 2015. Faldet i antallet af skærpede tilsyn fra 2015 til 2016 skal ses i sammenhæng med, at der i 2015 blev gennemført et stort antal regodkendelser af eksisterende tilbud.

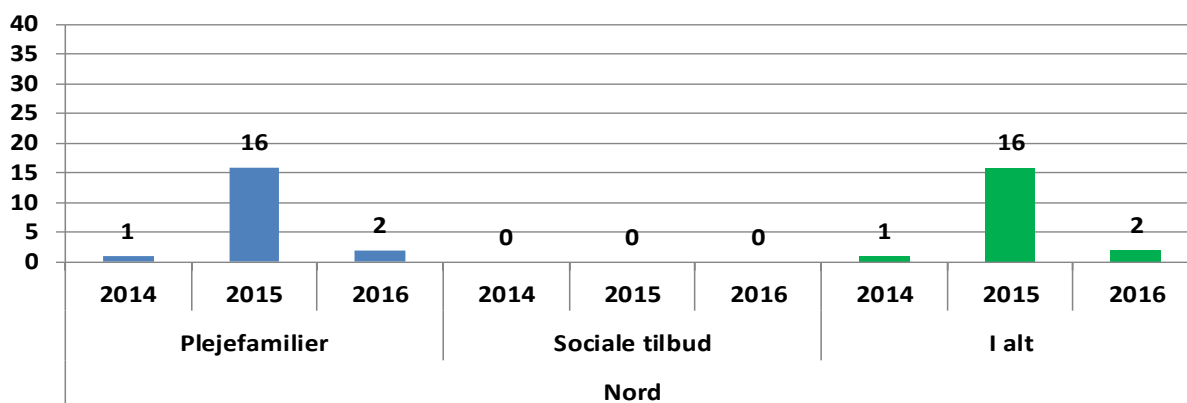
### *Ikke-godkendte tilbud og plejefamilier*

I forbindelse med regodkendelserne og i det driftsorienterede tilsyn har der været tilbud, hvor tilsynene har vurderet, at kvaliteten af tilbuddet har været utilstrækkelig, hvorfor tilsynene har tilbagekaldt godkendelsen. Figuren nedenfor viser antallet af godkendelser, som med en myndighedsafgørelse er trukket tilbage af tilsynene i henholdsvis 2014, 2015 og 2016. Ligesom for påbud og skærpede tilsyn skal det understreges, at de *absolutte* tal for tilbagekaldte godkendelser ikke er umiddelbart sammenlignelige på tværs af de fem socialtilsyn. Det

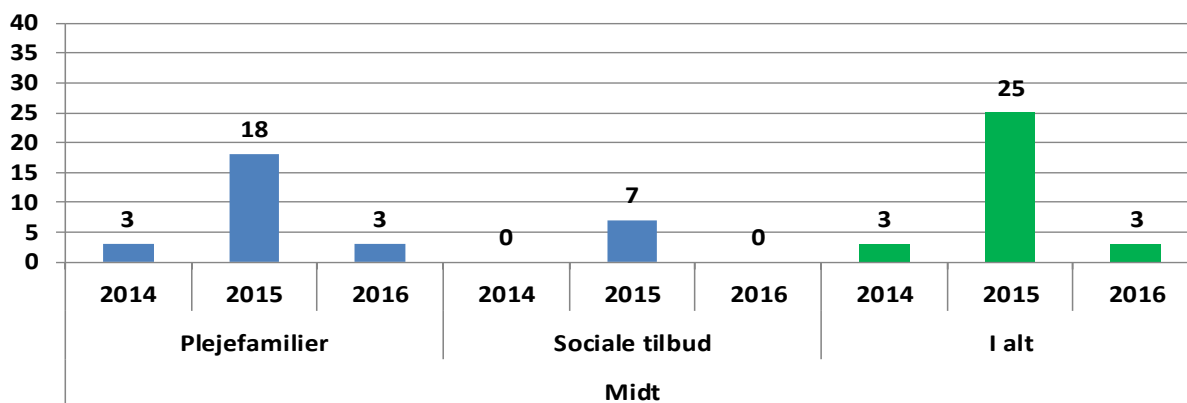
skyldes, at de fem socialtilsyn, jf. afsnit 4.3, har meget varierende porteføljestørrelser

Figur 25: Antal tilbagekaldte godkendelser

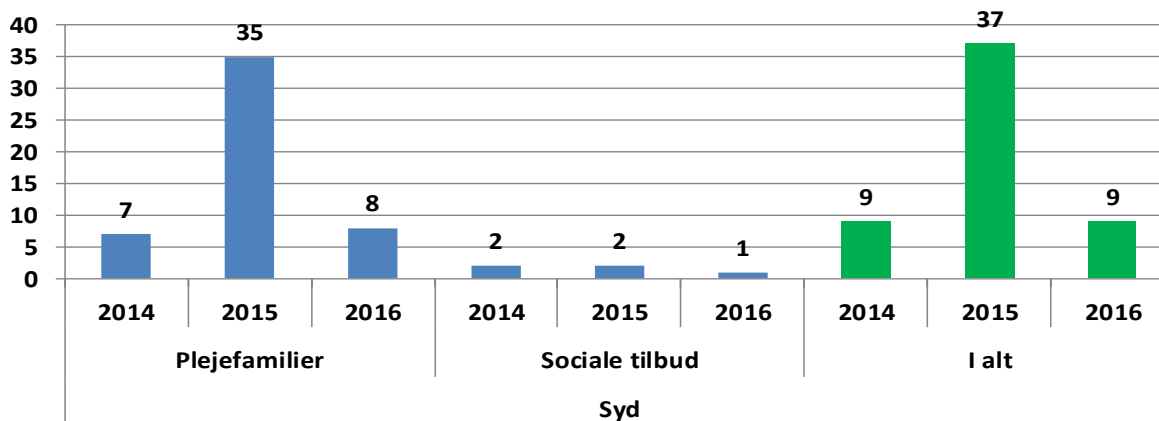
### Socialtilsyn Nord



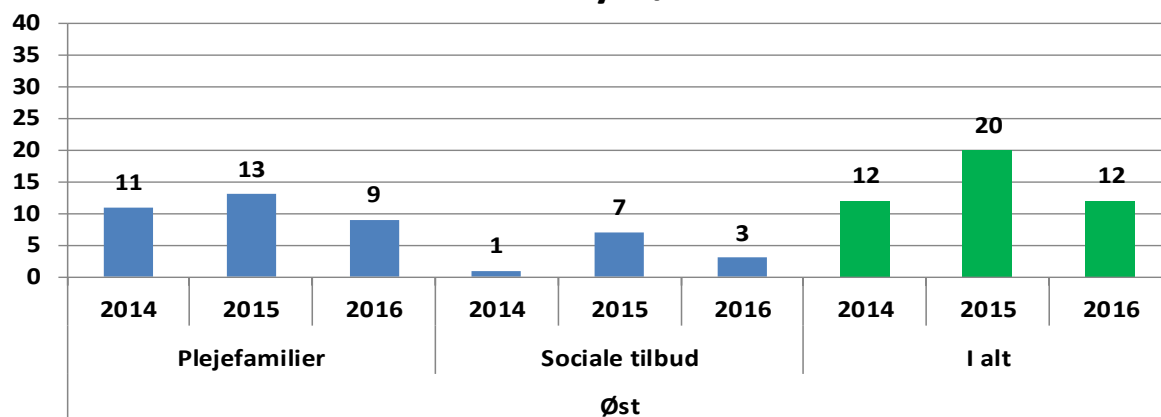
### Socialtilsyn Midt



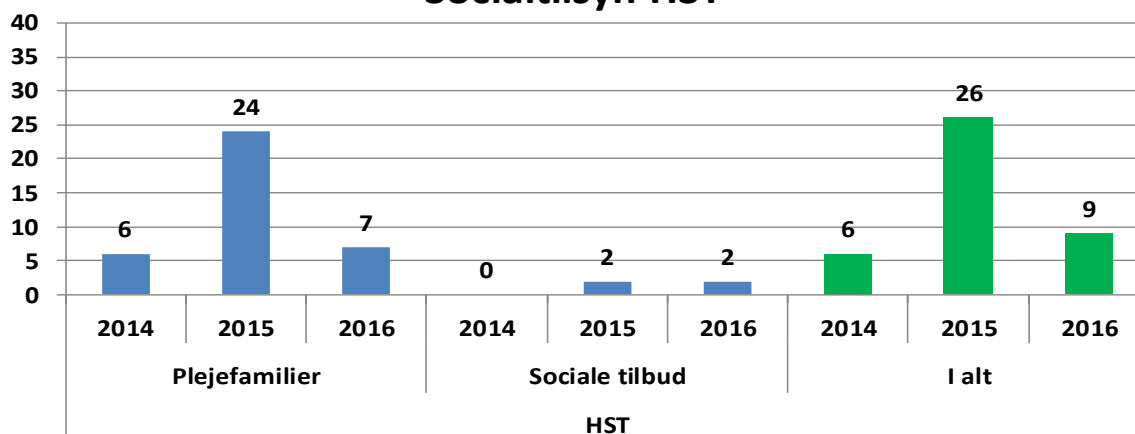
### Socialtilsyn Syd



## Socialtilsyn Øst



## Socialtilsyn HST



*\*Note: Figurerne illustrerer alene godkendelser, der er ophørt som følge af afgørelser fra tilsynet. Tilbud og plejefamilier, der er ophørt af andre årsager er ikke inkluderet i opgørelserne i figurerne.*

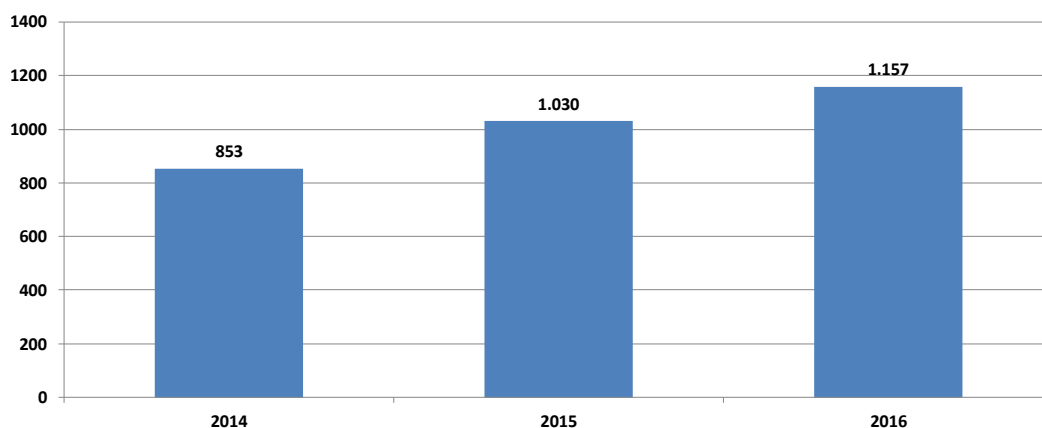
## 4.7 Whistleblowerordningen

Alle fem tilsyn har iværksat en whistleblowerordning, og har herunder etableret en særlig whistleblowertelefon, ligesom der er adgang til en skriftlig webformular via tilsynenes hjemmesider.

Tilsynene registrerer henvendelserne enkeltvis, uanset om der er flere anmeldere om det samme forhold eller om en anmelder henvender sig flere gange. Nedenfor vises antallet af henvendelser for hvert socialtilsyn i perioden 2014-2016.

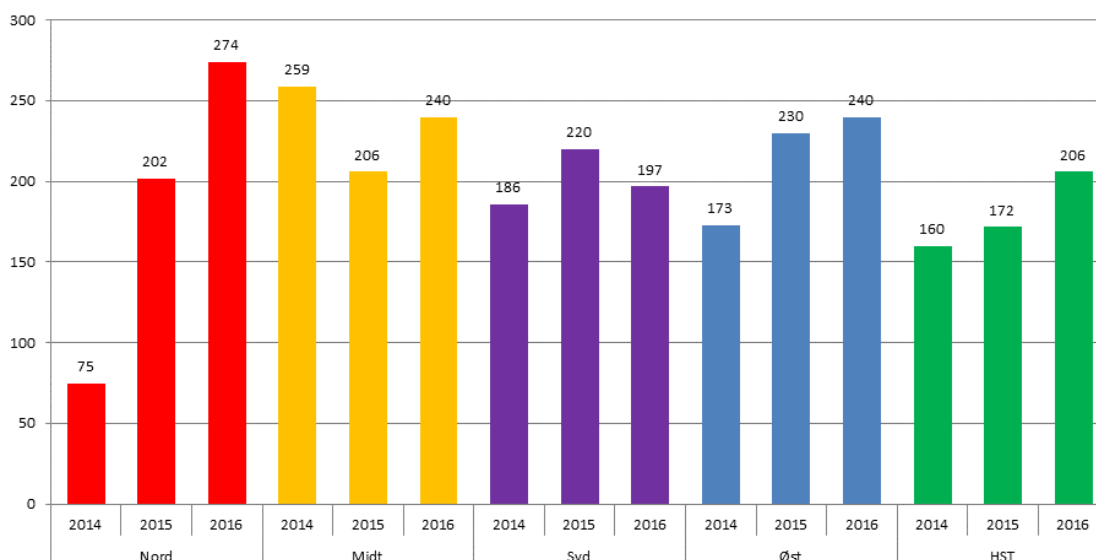


Figur 26. Henvendelser (i alt) efter § 11 (whistleblowerordningen) i 2014-2016



\*Hertil kommer 30 henvendelser i 2015, som ligger uden for socialtilsynets kompetenceområde. (2014: n=853, 2015: n=1030, 2016: n=1157) \*\*Alle data fra den kvartalsvise forespørgsel

Figur 27: Antal henvendelser efter § 11 (whistleblowerordningen) i 2014-2016 (fordelt på år og socialtilsyn)



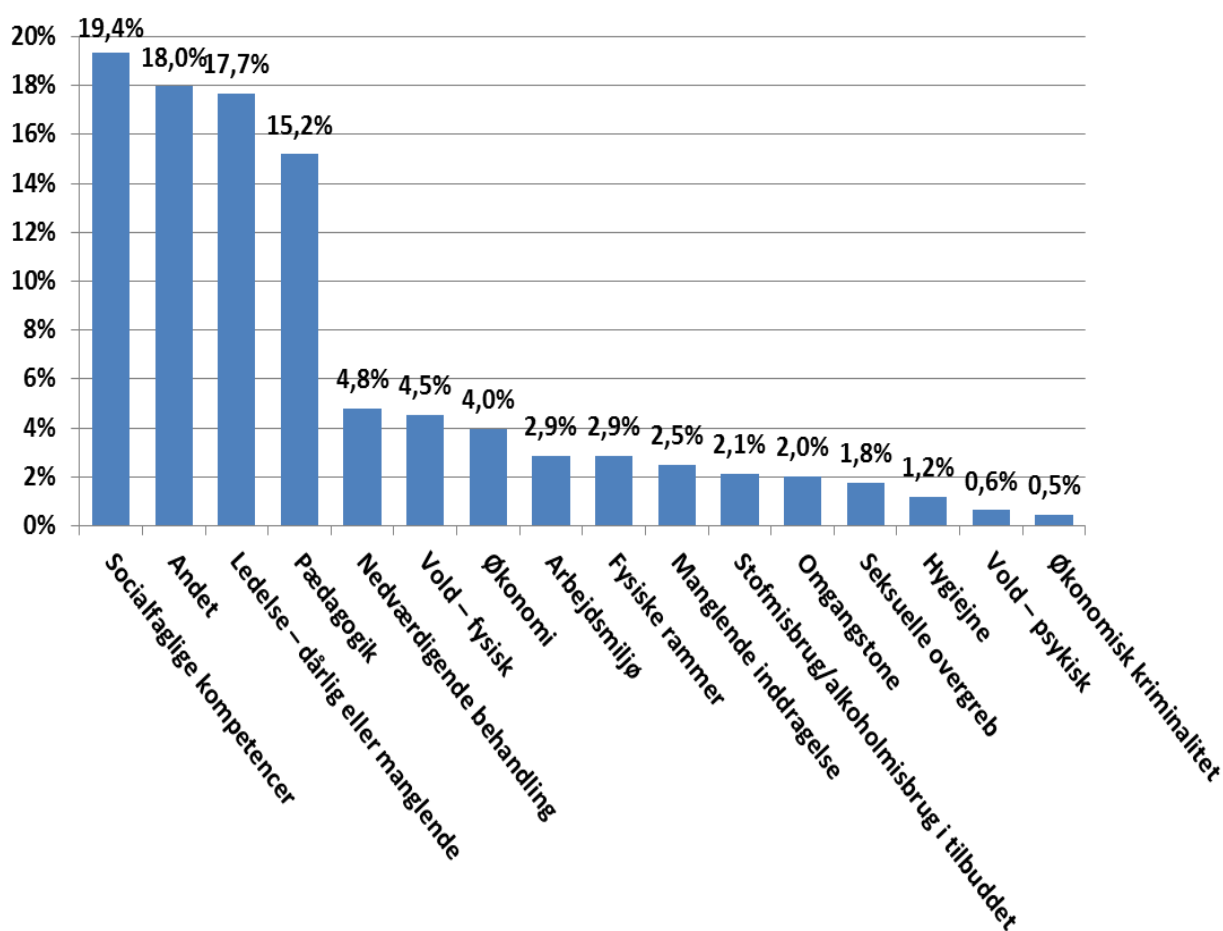
Note: Hertil kommer 30 henvendelser i Socialtilsyn HST i 2015, som ligger uden for socialtilsynets kompetenceområde. (2014: n=853, 2015: n=1030, 2016: n=1157)

I 2016 var der i alt 1.157 henvendelser til whistleblowerordningen (se figur 26). Fra 2015 til 2016 er der således sket en stigning i antal henvendelser om bekymrende forhold på 12 procent, hvilket er en fortsættelse af tendensen fra året før, om end stigningen ikke er lige så kraftig. Til sammenligning var der i 2015 i alt 1.030 henvendelser til whistleblowerordningen i de fem tilsyn, hvilket repræsenterede en stigning i antal henvendelser på 21 procent i forhold til 2014..

Midtvejsevalueringen af tilsynsreformen udarbejdet januar 2016 viste, at henvendelserne til de fem socialtilsyn primært har givet anledning til anmeldte eller uanmeldte tilsynsbesøg samt anden videre undersøgelse (Midtvejsevaluering af tilsynsreformen s. 31-32).

Midtvejsevalueringen viste, at årsagerne til henvendelserne hovedsageligt vedrører ledelse, socialfaglige kompetencer og pædagogik (Midtvejsevaluering af tilsynsreformen s. 30). Det synes også at være tendensen for henvendelserne i 2016 (se figur 23). Kun en mindre andel af henvendelserne omhandler meget alvorlige forhold om borgernes sikkerhed og sundhed. Som det fremgår af figur 23, så udgør temaerne vold og seksuelle overgreb tilsammen 8 procent af de samlede henvendelser.

Figur 28: Årsager til henvendelser om bekymrende forhold 2016 (alle socialtilsyn)



Det er socialtilsynenes vurdering, at der er et godt kendskab til ordningen, og at det anvendes efter formålet. Hvor det tidligere primært var tidligere medarbejdere, pårørende og naboer der henvendte sig, så synes der nu at komme flere henvendelser fra nuværende og tidligere beboere. Det er ikke nødvendigvis et udtryk for flere bekymrende forhold, men kan også være et udtryk for at socialtilsynenes indsats for at udbrede kendskabet til whistleblowerordningen har en virkning, samt at flere føler sig trygge ved at henvende sig. Tilsynene peger desuden på, at ordningen har bidraget til oplysninger, som socialtilsynene ellers

ikke ville komme i besiddelse af. Dog nævnes også, at det kan være en udfordring at undersøge oplysningerne til bunds, idet socialtilsynet i 2016 ikke måtte orientere tilbud eller plejefamilier om de modtagne oplysninger.

Socialtilsynene oplyser, at de informerer om whistleblowerordningen på deres respektive hjemmesider. Derudover fortælles der om ordningen i forbindelse med tilsynsbesøg ligesom oplysninger om ordningen er trykt på forskellige materialer fra tilsynene, herunder eksempelvis visitkort, plakater og foldere.

## 4.8 Tilbuddenes kvalitet

Socialtilsynet har ansvar for at føre tilsyn med alle sociale tilbud og plejefamilier i Danmark. Det giver mulighed for at opnå et indblik i udviklingen og kvaliteten på området. Udover at føre tilsyn med tilbud og plejefamilier følger tilsynene den overordnede udvikling i kvaliteten i tilbud og plejefamilier og tager i tilrettelæggelsen af tilsynet afsæt heri.

De fem socialtilsyn skal udarbejde en årsrapport om tilbuddenes kvalitet herunder socialtilsynenes generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud, der er omfattet af socialtilsynet samt den faglige og organisatoriske udvikling i tilbuddene jf. bekendtgørelsen til lov om socialtilsyn § 11. Socialtilsynenes generelle overvejelser danner grundlag for nedenstående tværgående opsamling.

### Udviklingspunkter

Socialtilsynene har både til opgave at føre kontrol med forholdene i tilbuddene og at indgå i dialog med tilbuddene om fastholdelse og udviklingen af kvaliteten i tilbuddet jf. lov om socialtilsyn § 7, stk. 1. Det driftsorienterede tilsyn afdækker således eventuelle fokus- og udviklingspunkter, som efterfølgende indgår i socialtilsynets dialog med tilbuddet. I forbindelse med udarbejdelse af tilsynsrapporten har tilsynskonsulenterne mulighed for at beskrive udviklingspunkter, som tilsynskonsulenten ser, at det pågældende tilbud med fordel kan arbejde med. Udviklingspunkter kan også udarbejdes i et samarbejde mellem tilsynskonsulenten og tilbuddet.

Til belysning af tilbuddenes generelle kvalitet har fire ud af fem socialtilsyn i årsrapporterne for 2016 valgt at sætte fokus på de udviklingspunkter, der er givet i årets løb, med det formål at bruge udviklingspunkterne til at belyse tendenser ift. kvaliteten på området<sup>7</sup>. Flere tilsyn påpeger i den forbindelse, at udviklingspunkter ikke nødvendigvis er udtryk for dårlig kvalitet i tilbuddet. Udviklingspunk-

---

<sup>7</sup> Socialtilsyn Nord, Midt, Øst og Hovedstaden har valgt at belyse tilbuddenes kvalitet med udgangspunkt i udviklingspunkter. Socialtilsyn Syd har valgt ikke at belyse tilbuddenes kvalitet med udgangspunkt i udviklingspunkter, men har i stedet valgt følgende fokusområder: Tilbuddenes målgrupperelevans, metoder og resultater, Plejefamiliernes kendskab til og understøttelse af målene i barnets handleplan, Tilbuddenes forebyggelse og håndtering af magt-anvendelser.

terne er udtryk for, hvad tilbuddet med fordel kan arbejde med for at styrke en måske allerede igangværende udviklingsproces eller for at forbedre kvaliteten i tilbuddet yderligere.

Der er lidt variation i de fire tilsyns behandling af udviklingspunkter i deres årsrapporter<sup>8</sup>. De fire tilsyn har dog alle forholdt sig til *indholdet* af udviklingspunkterne. Nedenfor er således udledt nogle helt overordnede tendenser for kvaliteten på henholdsvis tilbuds- og plejefamilieområdet med udgangspunkt i de fire socialtilsyns analyse af indholdet af de udviklingspunkter, som tilsynene har givet i løbet af året. Enkelte steder er medtaget særlige pointer fra de enkelte socialtilsyns analyse med det formål at folde disse tendenser yderligere ud.

Ud over de fire socialtilsyns fokus på udviklingspunkter har alle fem socialtilsyn valgt at behandle andre fokusområder til belysning af kvaliteten i tilbuddene. Det er eksempelvis fokusområder så som; brede målgrupper i botilbud, plejefamiliernes samarbejde med biologisk familie, nye plejefamilier godkendt i 2016, sanktioner og afgørelser, magtanvendelser, borgerperspektivet, plejefamiliernes kendskab til og understøttelse af målene i barnets handleplan etc. Det er ikke fokusområder, der går på tværs af alle tilsynenes årsrapporter, hvorfor der ikke kan udledes noget om den generelle kvalitet på tværs med udgangspunkt i disse fokusområder. Disse fokusområder vil derfor ikke blive behandlet i det følgende, men der henvises i stedet for til de enkelte tilsyns årsrapporter, som fremgår af tilsynenes hjemmesider (se links til socialtilsynenes årsrapporter bagerst i indeværende rapport).

### **Udviklingspunkter givet til tilbud på voksenområdet**

De fire socialtilsyns analyse af indholdet af udviklingspunkterne til tilbud indenfor voksenområdet viser, at størsteparten af udviklingspunkterne er givet indenfor temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' i kvalitetsmodellen.

Udviklingspunkterne har hovedsageligt udspring i manglende eller uklar resultatdokumentation for arbejdet med borgerne herunder manglende fokus på at dokumentere på en måde, så data kan anvendes som udgangspunkt for udvikling af indsatsen og til egen læring. Flere tilsyn nævner, at tilbuddene har udviklet sig i positiv retning i forhold til systematisk at dokumentere og arbejde med mål for borgerne, men at der fortsat ligger et udviklingspotentiale her.

Udviklingspunkterne har desuden grundlag i manglende fokus på, om de anvendte faglige metoder er relevante for tilbuddets målgruppe og medvirker til borgernes trivsel og den ønskede udvikling for borgerne. Herunder ligger også

---

<sup>8</sup> To tilsyn har eksempelvis, via interviews/spørgeskemaer undersøgt, hvad udviklingspunkterne har givet anledning til ift. plejefamiliernes/tilbuddenes arbejde.

nogle tilbuds manglende implementering af de valgte faglige tilgange og metoder og dermed at sikre, at alle medarbejdere kender og kan arbejde med de metoder og tilgange, som tilbuddet har valgt at arbejde med.

Herudover har nogle udviklingspunkter grundlag i tilbuddets arbejde med at forebygge overgreb. Flere tilsyn påpeger, at mange af tilbuddene har arbejdet med beredskabsplaner på området, men at disse med fordel i højere grad kan tilpasses målgruppen for tilbuddet, ligesom der bør være fokus på at implementere beredskabsplaner og sikre, at alle medarbejderne kender dem. Et socialtilsyn nævner desuden, at tilbuddene med fordel kan arbejde med en bredere forståelse af begrebet overgreb, så der ikke udelukkende fokuseres på overgreb mellem beboere, men eksempelvis også mellem medarbejdere og beboere og de former for overgreb, som beboerne kan opleve i det omgivende samfund.

Endeligt har nogle udviklingspunkter grundlag i tilbuddets fokus på og arbejde med at sikre borgerens med- og selvbestemmelse. Flere tilsyn nævner, at der er givet udviklingspunkter, der har fokus på, at tilbuddet i udarbejdelse af husregler tager højde for selv- og medbestemmelsesretten, og at tilbuddet generelt bør have fokus på at inddrage borgerne eksempelvis i forhold til mad og måltider samt brugerråd og beboermøder.

### **Udviklingspunkter givet til tilbud på børn- og ungeområdet**

Socialtilsynenes analyse af indholdet af udviklingspunkterne til tilbud indenfor børn- og ungeområdet viser, at størsteparten af udviklingspunkterne er givet indenfor temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' i kvalitetsmodellen.

På børn- og ungeområdet gør det sig ligeledes gældende, at en del udviklingspunkter omhandler tilbuddenes dokumentationspraksis herunder manglende fokus på at dokumentere på en måde, så data kan anvendes som udgangspunkt for at kunne understøtte barnets udvikling samt danne grundlag for udvikling af indsatsen i tilbuddet. Nogle udviklingspunkter er givet i relation til, at der i nogle tilbud ses et behov for at styrke medarbejdernes kendskab til tilbuddenes anvendte metoder og anvendelsen af disse ift. målgruppen.

En del udviklingspunkter har desuden grundlag i, at tilbuddet bør have et øget fokus på at tilrettelægge en forebyggende indsats ift. brugen af magtanvendelser og at sikre, at alle medarbejdere har tilstrækkelig viden om magtanvendelsesreglerne (lov om voksenansvar) herunder selvbestemmelsesretten. Kendskab til reglerne om registrering af magtanvendelser samt retssikkerhed og tavshedspligt nævnes også som genstand for udviklingspunkter.

Endelig gives udviklingspunkter, der tager afsæt i behovet for et øget fokus på at forebygge overgreb. Flere tilsyn nævner, at der også på børn- og ungeområdet

bør være et fokus på, at overgreb både omfatter overgreb mellem børn/unge, men også mellem medarbejder og børn/unge eller mellem de anbragte børn/unge og andre uden for tilbuddet. Det nævnes, at mange tilbud har udarbejdet beredskabsplaner ift. overgreb, men at disse i højere grad bør tilpasses aldersgruppen, målgruppen og dennes specifikke udfordringer. Der er desuden behov for at arbejde med, at beredskabsplanerne er kendt af alle medarbejdere. Det nævnes i den forbindelse, at det generelt er oplevelsen, at tilbuddene har en høj faglighed hvad angår forebyggelse af og opmærksomhed på overgreb i forhold til børn og unge.

### **Udviklingspunkter givet til plejefamilier**

De fire socialtilsyns analyse af indholdet af udviklingspunkterne på plejefamilieområdet viser, at størsteparten af udviklingspunkterne gives indenfor de to temaer 'Målgruppe, metoder og resultater' samt 'Kompetencer' i kvalitetsmodellen<sup>9</sup>.

#### *Målgrupper, metoder og resultater*

Udviklingspunkterne indenfor temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' har på tværs af tilsynene hovedsageligt grundlag i, at plejefamilierne ikke i alle tilfælde kender målene for barnets anbringelse eller, at målene er formuleret meget overordnet og derfor er svære at arbejde med for plejefamilierne. Udviklingspunkterne viser desuden, at nogle plejefamilier har svært ved at redegøre for, hvordan de arbejder med at understøtte opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse. Et socialtilsyn nævner, at de oplever, at det særligt er aflastningsfamilier, som ikke kender til målene for barnets anbringelse. Det nævnes desuden, at manglende skriftlige eller uklare mål kan betyde, at nogle plejefamilier kan have været ved at fokusere deres indsats ift. barnets mangeartede problematikker, og at manglende mål kan medføre usikkerhed omkring samarbejdet og relationen til biologiske forældre og dermed have en negativ indflydelse på samarbejdet.

Flere tilsyn bemærker dog også, at det er indtrykket, at flere plejefamilier end tidligere kender og forholder sig til de opstillede mål for barnets anbringelse og kan se værdien af handleplanerne. Det påpeges desuden, at plejefamilierne generelt arbejder konstruktivt med plejebørnenes problematikker.

#### *Kompetencer*

Udviklingspunkterne indenfor temaet 'Kompetencer' har på tværs af tilsynene hovedsageligt grundlag i, at plejefamilierne ikke i tilstrækkelig grad deltager i

---

<sup>9</sup> Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Hovedstaden behandler udviklingspunkter indenfor begge temaer i afsnittet om plejefamilier i deres årsrapporter. Socialtilsyn Midt behandler udviklingspunkter indenfor temaet Målgruppe, metode og resultater mens Socialtilsyn Øst behandler udviklingspunkter indenfor temaet Kompetencer.

den efteruddannelse, som kommunerne er forpligtet til at udbyde og som plejefamilierne er forpligtet til at følge. Efteruddannelsen skal svare til mindst to hele kursusdage årligt jf. bekendtgørelse om plejefamilier § 7.

Tilsynene giver forskellige forklaringer på, hvorfor plejefamilierne ikke deltager i den lovpligtige efteruddannelse. Et tilsyn nævner, at plejefamilierne oplever, at det er problematisk, at kurserne ligger i dagtimerne, hvor plejeforældrene går på arbejde. Et andet tilsyn nævner omvendt, at det er problematisk, at plejefamilierne tilbydes kurser i weekenderne, hvor de har plejebørnene. Det nævnes desuden, at plejefamilierne tilbydes kurser, som ikke er relevante og endelig nævnes det, at nogle plejeforældre ikke ser behov for deltagelse i efteruddannelse.

Et socialtilsyn nævner, at nogle plejefamilier ikke bliver tilbudt de lovpligtige kurser og at nogle plejefamilier ikke er bekendt med, at kommunen er forpligtet til at udbyde kurser. I den sammenhæng vurderes det, at kommunerne ikke fuldt ud lever op til deres forpligtelse om efteruddannelse til plejefamilier. Et tilsyn påpeger, at kommunerne efterspørger plejefamilier med høj belastningsgrad, hvilket vil kræve efteruddannelse af plejefamilierne. Ifølge tilsynet udbyder kommunerne på nuværende tidspunkt ikke sådanne kurser i tilstrækkelig grad.

Det nævnes, at den manglende efteruddannelse betyder, at en eller begge plejeforældre kan mangle viden og kompetencer i forhold til, hvordan de kompetent kan drage omsorg for plejebarnet/børnene med de særlige behov, der måtte være. Det drejer sig eksempelvis om manglende kompetencer indenfor metoder og pædagogiske tilgange eller viden om diagnoser. Det kan også være manglende viden om, hvordan barnets behov kan udvikle sig med alderen.

Endelig bemærker et socialtilsyn, at nogle udviklingspunkter indenfor temaet 'Kompetencer' omhandler den supervision, som plejefamilierne modtager, idet denne er meget varierende på tværs af kommunerne. Nogle steder modtager plejefamilierne gruppesupervision, uden at indholdet er målrettet den specifikke opgave, som plejefamilierne har. Socialtilsynet ser et udviklingspotentiale i forhold til indholdet af den supervision, der udbydes.

## 5. Links til socialtilsynenes årsrapporter

[Socialtilsyn Nord](#)

[Socialtilsyn Midt](#)

[Socialtilsyn Syd](#)

[Socialtilsyn Øst](#)

[Socialtilsyn Hovedstaden](#)