



SOCIALTILSYN HOVEDSTADEN

ÅRSRAPPORT 2016

*Tilsyn med plejefamilier og sociale tilbud inden for
det specialiserede socialområde*

SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS ANSVARSRÅDE



Forord

Socialtilsyn Hovedstaden aflagde i 2016 over 2.200 besøg i plejefamilier og sociale botilbud og godkendte 120 nye tilbud og plejefamilier. 2016 var også året, hvor Socialtilsynene overtog ansvaret for tilsyn med alkoholbehandlingsområdet. En ny opgave, der betyder, at Socialtilsyn Hovedstaden i 2016 tog fat på opgaven med at regodkende tilbud på alkoholbehandlingsområdet - et arbejde, der strækker sig ind i 2017.

Socialtilsyn Hovedstaden har det udgangspunkt, at den gode dialog er forudsætningen for et godt tilsyn. Målet er, at tilsyn ikke alene skal bidrage til at sikre eksisterende kvalitet i tilbud og plejefamilier, men også bidrage til udvikling. Socialtilsyn Hovedstaden tror på, at det er via dialogen og det gode samarbejde med vores mange interessenter, at vi får mest muligt ud af tilsynet og dermed bidrager mest muligt til udvikling af kvalitet. Derfor en stor tak til alle vores samarbejdspartnere for et godt og konstruktivt samarbejde i 2016.

Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport 2016 indeholder data om den generelle kvalitet i tilbud på børne- og ungeområdet, plejefamilieområdet og voksenområdet. Der er desuden en mindre sammenligning i forhold til den kvalitet vi vurderede i tilbud og plejefamilier i 2015. For at belyse den generelle kvalitet mere konkret i forhold til de tendenser Socialtilsyn Hovedstaden observerer, har vi i årsrapporten 2016 kastet et blik ned i de mange udviklingspunkter vi har haft dialog med tilbud og plejefamilier om. Det er i den forbindelse interessant at se, at en hel del udviklingsdialoger koncentrerer sig om samme emner på tværs af tre hovedområder; børne- og ungetilbud, voksentilbud og plejefamilier.

Udover betragtninger om den generelle kvalitet har Socialtilsyn Hovedstaden i 2016 udvalgt tre fokusområder, som vi også udtaler os om. Det drejer sig om følgende tre fokusområder: 1) Brede målgrupper hos botilbud, 2) Plejefamiliernes samarbejde med biologisk familie, og endelig 3) En analyse af nye plejefamilier godkendt i 2016.

Socialtilsyn Hovedstaden håber, at vi med årsrapporten 2016 kommer med betragtninger, der kan bruges i den videre udvikling af det specialiserede socialområde, og at de anbefalinger vi giver, er brugbare med henblik på yderligere udvikling af kvaliteten i tilbud og plejefamilier.

I ønskes rigtig god læsning med årsrapporten 2016.



Mie Andresen,
Chef for Socialtilsyn Hovedstaden

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	4
RESUMÉ	6
1. TILSYNSOPGAVEN	9
2. SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS VIRKE I ÅRET	11
TILSYN OG TILSYNSBESØG	12
GODKENDELSE AF NYE TILBUD OG PLEJEFAMILIER	14
PÅBUD OG SKÆRPEDE TILSYN	15
TILBAGEKALDTE GODKENDELSER	19
INDBERETNINGER OM MAGTANVENDELSER	21
HENVENDELSER OM BEKYMRENDE FORHOLD ("WHISTLEBLOWS")	22
ANKESTYRELSENS AFGØRELSER VEDR. SOCIALTILSYNETS VIRKE	23
AKTINDSIGT I SOCIALTILSYNETS SAGER	24
TILSYN MED ALKOHOLBEHANDLING FRA 1. JANUAR 2016	24
AKTIVITETER: TEMADAGE OG FÆLLESMØDER AFHOLDT AF SOCIALTILSYNET	25
TILFREDSHEDSUNDERSØGELSER AF SOCIALTILSYNET	25
3. KVALITETEN I TILBUDDENE	29
METODE TIL AT UNDERSØGE KVALITETEN	30
BØRNE- OG UNGETILBUD	32
PLEJEFAMILIER	37
VOKSENTILBUD	41
<i>Fokusområder:</i>	
BOTILBUD MED BREDE MÅLGRUPPER	46
PLEJEFAMILIERS SAMARBEJDE MED BIOLOGISK FAMILIE	51
ANALYSE AF NYE PLEJEFAMILIER 2016	53
4. SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS ØKONOMI I 2016	58
TILSYNSTAKSTER OG OBJEKTIV FINANSIERING	58
BUDGET OG REGNSKAB 2016	60
TILKØBSYDELSER	61
KONKLUSION OG AFRUNDING	62

INDLEDNING

Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier, der er beliggende i hovedstadsområdet, herunder Bornholm, samt med tilbud og plejefamilier beliggende i Holbæk Kommune.

Socialtilsynets årsrapporter udgør en årlig afrapportering til Børne- og Socialministeriet og skal, udover at oplyse om kvaliteten i tilbud og plejefamilier, også beskrive socialtilsynets virke og resultater i forhold til de opgaver og rammer, som er stillet i lov om socialtilsyn.

Foruden at levere centrale oplysninger om socialtilsynets produktion samt vurdering af kvaliteten på det specialiserede socialområde, skal årsrapporten også muliggøre en sammenligning på tværs af de fem socialtilsyn og give øvrige interesserede mulighed for at følge socialtilsynets arbejde.

Årsrapporten 2016 er opdelt i henholdsvis et dataafsnit (kapitel 2 og 4) med oplysninger om antallet af tilsynsbesøg, godkendelser, skærpede tilsyn mv., samt et kvalitetsafsnit (kapitel 3) med socialtilsynets vurdering af kvaliteten på henholdsvis voksentilbudsområdet, børnetilbudsområdet, og plejefamilieområdet. Nedenstående afsnit er en læsevejledning til årsrapporten samt præsentation af årsrapportens indhold.

LÆSEVEJLEDNING OG INDHOLDSPRÆSENTATION

Årsrapporten 2016 er bygget op i fire hovedkapitler:

Kapitel et handler om Socialtilsyn Hovedstadens opgave, hvordan tilsynsopgaven gribes an, og antallet af tilbud og plejefamilier, som socialtilsynet fører tilsyn med.

Kapitel to indeholder socialtilsynets produktionsdata for 2016, dvs. antal gennemførte tilsynsbesøg, karakteren af de udstedte sanktioner og en gennemgang af henvendelser om bekymrende forhold ("whistleblows"). Ydermere behandler kapitlet aktindsigtsanmodninger i 2016 samt Ankestyrelsens afgørelser vedrørende klager over Socialtilsyn Hovedstadens afgørelser. Endelig gennemgås Socialtilsyn Hovedstadens tilfredshedsundersøgelser for 2016, som blev sendt til kommuner, plejefamilier og private botilbud.

Kapitel tre handler om Socialtilsyn Hovedstadens vurdering af kvaliteten i tilbuddene og plejefamilierne. Kapitlet indledes med en overordnet analyse af kvaliteten på alle tilbud og plejefamilier. Efterfølgende et fokus på nedenstående udvalgte områder:

- 1) Botilbud med brede målgrupper
- 2) Plejefamiliernes samarbejde med plejebarnets biologiske familie
- 3) Analyse af nye plejefamilier 2016

Årsrapporten skal indeholde socialtilsynets vurdering af den organisatoriske og faglige kvalitet i tilbuddene og plejefamilierne. Med årsrapporten 2016 har vi på tværs af de fem socialtilsyn valgt at tage udgangspunkt i tilsynsrapporternes *udviklingspunkter*. Det vil sige de anbefalinger, som socialtilsynet giver tilbuddet eller plejefamilien. Nogle gange er udviklingspunkterne defineret i samarbejde med tilbuddet/ plejefamilien, andre gange ser socialtilsynet en kvalitetsmangel, som tilbuddet/ plejefamilien bør arbejde for at løse.

Kapitel fire behandler Socialtilsyn Hovedstadens økonomiske finansieringsgrundlag, budget for 2017 og udviklingen i tilsynstaksterne.

RESUMÉ

Alle godkendte tilbud og plejefamilier har modtaget mindst ét tilsynsbesøg i løbet af 2016. Socialtilsyn Hovedstaden aflagde i årets løb **flere end 2.200 besøg** i plejefamilier og sociale botilbud. Det er en stigning på 20% i forhold til socialtilsynets opstartsår i 2014. Stigningen skyldes bl.a., at den omfattende opgave med at regodkende samtlige tilbud og plejefamilier blev løst i de to foregående år, og i 2016 var det derfor muligt at aflægge flere driftsorienterede besøg med afsæt i en risikovurdering af det enkelte tilbuds eventuelle kvalitetsmangler, karakter og kompleksitet.

Ved udgangen af 2016 bestod den samlede tilsynsportefølje af 1.441 tilbud og plejefamilier, men den samlede tilsynsopgave i 2016 var på over 1.700 tilbud og plejefamilier, idet socialtilsynet også har haft tilsyn med tilbud og plejefamilier, som er ophørt i løbet af året, ligesom socialtilsynet har behandlet ansøgninger om godkendelse fra nye tilbud og plejefamilier, hvoraf nogle har fået afslag på godkendelse.

Tabel 1. *Socialtilsyn Hovedstadens samlede opgaveportefølje i 2015 og 2016*

Opgaveportefølje ved udgangen af året	2015	2016
Plejefamilier	956	932
Tilbud	520	509
I alt	1.479	1.441

Tabel 2. *Socialtilsyn Hovedstadens samlede produktionsoversigt i 2016*

Produktionsoversigt	2015	2016
Besøg	2.109	2.218
Godkendelser af nye tilbud og plejefamilier	100	120
Afslag på nygodkendelse	9	17
Ansøgere som trak deres ansøgning om godkendelse.	39	68
Skærpede tilsyn	9	9
Antal påbud, herunder i forbindelse med skærpet tilsyn	75	95
Antal vilkår i forbindelse med regodkendelser og nygodkendelser	297	21
Tilbagekaldte godkendelser	26	9
Ophørt af egen drift	196	149
Magtanvendelsesindberetninger	2.141	2.500
Henvendelser om bekymrende forhold ("whistleblows")	202	206

Alkoholbehandlingsområdet blev fra 1. januar 2016 en del af lov om socialtilsyn, og socialtilsynene overtog opgaven med at godkende og føre tilsyn med disse tilbud. Socialtilsyn Hovedstaden regodkendte 22 alkoholbehandlingstilbud i 2016, svarende til 85% af de alkoholbehandlingstilbud, som skal regodkendes i 2016-2017. De fleste af tilbuddene bliver regodkendt med en afdeling som tilbyder alkoholbehandling på et allerede godkendt misbrugsbehandlingstilbud. Opgaven med at regodkende tilbud på alkoholbehandlingsområdet strækker sig ind i 2017.

Det er Socialtilsyn Hovedstadens overordnede konklusion, at der generelt er et højt kvalitetsniveau i langt de fleste tilbud og plejefamilier. Det gælder på tværs af de kvalitetstemaer, som socialtilsynet vurderer kvaliteten efter. Andelen af tilbud og plejefamilier, der får enten påbud, skærpet tilsyn eller helt tilbagekaldt deres godkendelse er lav, men dog en smule stigende. Stigningen er formentlig et udtryk for, at socialtilsynet efter et par års virke får øje på flere mønstre og uhensigtsmæssigheder i tilbuddene og plejefamilierne og for, at socialtilsynet ikke som det første udsteder påbud og skærpet tilsyn, men ad dialogens vej forsøger at formå tilbuddet/ plejefamilien til at rette op på kvalitetsmangler.

På *voksenområdet* oplever socialtilsynet, at tilbuddene i 2016 i forhold til 2015 har fået større opmærksomhed på, hvad de dokumenterer, og hvad formålet med dokumentationen er. Vi ser dog stadig, at tilbud bruger mange ressourcer på at dokumentere borgerens dagligdag, men at koblingen til tilbuddets behandlingsindsats i en del tilbud mangler. Det vanskeliggør efterfølgende faglig refleksion over behandlingen og den pædagogiske indsats. Socialtilsynet konkluderer endvidere, at vi efter flere tilsyn har anbefalet, at tilbuddet udarbejder en forebyggelsesplan mod vold og overgreb og arbejder systematisk på at sikre borgernes selvbestemmelsesret.

På *børn- og ungeområdet* oplever Socialtilsyn Hovedstaden generelt, at tilbuddene har velkvalificerede ledelser og fagligt dygtige medarbejdere, der anvender relevante metoder og tilgange i forhold til tilbuddenes målgrupper. Det kommer bl.a. til udtryk ved et generelt højt trivselsniveau blandt de anbragte børn, en høj grad af medinddragelse i hverdagen, og en positiv udvikling hos børnene. Udviklingspotentialer for visse af børne- og ungetilbuddene ligger lige som på voksenområdet bl.a. i at videreudvikle eksisterende dokumentationspraksis, så koblingen mellem behandlingsindsatsen og barnets udvikling i højere grad kommer til udtryk i dokumentationen.

På *plejefamilieområdet* er det Socialtilsyn Hovedstadens generelle oplevelse, at plejefamilierne er gode til at skabe stabile og trygge rammer omkring plejebørnene, hvilket kommer til udtryk ved et højt trivselsniveau hos børnene. Mange plejefamilier efterspørger dog mere regelmæssig og målrettet supervision og efteruddannelse fra anbringende kommune i forhold til de konkrete dilemmaer og problemstillinger, de står i. Socialtilsynet oplever fortsat plejefamilier, der ikke kan redegøre for de overordnede mål for barnets anbringelse og de deraf valgte indsatser over for barnet, og det indebærer en risiko for, at plejefamiliernes indsatser ikke er fokuserede og prioriterede, og at formålet med anbringelsen af barnet derfor ikke bliver indfriet. Det er Socialtilsyn Hovedstadens indtryk, at anbringende kommuner i stigende grad efterspørger plejefamilier, som er godkendt til høj belastningsgrad, men at det i givet fald vil forudsætte mere målrettede kurser og

efteruddannelse af eksisterende plejefamilier og en højere grad af tydeliggørelse fra kommunernes side af de forventede indsatser af plejefamilien i relation til barnets problematikker.

For Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport 2016 har vi udvalgt tre fokusområder, som vi med årsrapporten ønsker at belyse nærmere:

- Tilbud med brede målgrupper
- Plejefamiliers samarbejde med biologiske familie
- Analyse af nye plejefamilier

For en gennemgang af fokusområderne henviser vi til de konkrete afsnit, som starter på side 46.

1. TILSYNSOPGAVEN

Socialtilsynets opgave

Socialtilsyn Hovedstaden er organisatorisk hjemmehørende i Frederiksberg Kommune og godkender og fører tilsyn med specialiserede sociale tilbud i kommunerne i hovedstadsregionen (med undtagelse af egen kommune for sikre uvildighed), Region Hovedstaden samt Holbæk Kommune.

Vi varetager tilsynet med henholdsvis:

- botilbud til voksne med handicap,
- botilbud til voksne med psykiske lidelser, misbrug og udsatte,
- bo- og aflastningstilbud til børn anbragt i opholdssteder eller døgninstitutioner, og
- generelt godkendte plejefamilier

Socialtilsynet er desuden *fondsmyndighed* i forhold til private tilbud etableret som fonde.

Det er bestemt i lov om socialtilsyn, at socialtilsynene skal føre tilsyn og vurdere kvaliteten efter en fælles kvalitetsmodel for hhv. plejefamilier og for sociale tilbud. Kvaliteten bliver vurderet efter nedenstående syv temaer:

- 1) Uddannelse og beskæftigelse
- 2) Selvstændighed og sociale relationer
- 3) Målgrupper og resultater
- 4) Organisation og ledelse (for tilbud)/ Familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier)
- 5) Kompetencer
- 6) Økonomi
- 7) Fysiske rammer

Hvert tema indeholder en række kriterier, som skal være opfyldt for at tilbuddet/ plejefamilien leverer den fornødne kvalitet. Hvert kriterium indeholder en række indikatorer, som socialtilsynet skal bedømme opfyldelsesgraden af. Kvalitetsmodellen skal sikre, at der bliver ført et ensartet og systematisk tilsyn i hele landet, og at tilbuddene og plejefamilierne bliver vurderet efter centralt fastsatte parametre for kvalitet. Kvalitetsmodellerne kan læses i deres fulde længde i bekendtgørelsen om socialtilsyn.

I 2016 blev tilsynsopgaven varetaget af 5 ledere, 51 tilsynskonsulenter samt en stab med 8 økonomer, jurister, kontorpersonale mm.

Antallet af tilbud og plejefamilier

Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje kan opgøres på flere måder, og der er tale om en dynamisk størrelse, som ændrer sig i takt med at nye tilbud og plejefamilier kommer til, andre ophører, tilbud bliver slået sammen, og afdelinger bliver til selvstændige tilbud eller omvendt.

Opgaveporteføljen er opgjort pr 31. december og lød i 2016 på **1.441 sociale tilbud og plejefamilier**. Til sammenligning var den i 2015 1.476 sociale tilbud og plejefamilier.

Tabel 3. Opgaveportefølje pr. 31. december 2016 fordelt på tilbudstype¹

Tilbudstyper	2014	2015	2016
Plejefamilier	951	956	932
Børne- og ungetilbud	154	139	136
Voksenteilbud	385	381	373
I alt	1.490	1.476	1.441

Tilsynsopgaven vedrører det samlede antal tilbud og plejefamilier, som Socialtilsyn Hovedstaden havde tilsynsforpligtelse overfor i årets løb, og lød på 1.709 tilbud og plejefamilier i 2016. Tabel 4 viser, at der i løbet af året er ført tilsyn med tilbud og plejefamilier, som er ophørt, og der er indledt sagsbehandling i forbindelse med ansøgninger om godkendelse, som er afsluttet, fordi ansøgeren selv har trukket sin ansøgning tilbage.

Tabel 4. Tilsynsopgaven i 2016

	I alt
Porteføljen pr. 31.12.2016	1.441
Under godkendelse	25
Ophørt i 2016	149
Godkendelsen tilbagekaldt i 2016	9
Ansøger tilbagetrukket sin ansøgning	68
Afslag om nygodkendelse	17
I alt	1.709

¹ Enkelte børne- og ungetilbud omfatter både voksne og unge, idet nogle børnetilbud også har unge over 18 år indskrevet på efterværn i medfør af servicelovens § 76 eller har en godkendelse som botilbud efter servicelovens § 107 til unge inden for samme målgruppe. Tilsvarende har enkelte tilbud til voksne en godkendelse, der giver mulighed for også at have unge under 18 år indskrevet.

2. SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS VIRKE I ÅRET

Dette kapitel giver et overblik over Socialtilsyn Hovedstadens årlige produktion i form af gennemførte tilsyn, nye godkendelser, sanktioner og tilbagekaldte godkendelser, samt socialtilsynets årlige aktiviteter i form af temamøder, fællesmøder og grundkurser.

Kapitlet indeholder desuden et afsnit om antallet af aktindsigtsanmodninger, som socialtilsynet har sagsbehandlet i løbet af året, et afsnit om antallet af "whistleblower"-henvendelser, et afsnit om magtanvendelsesindberetninger, socialtilsynet har modtaget, samt et afsnit om klager over socialtilsynets afgørelser. Endelig indeholder kapitlet tilfredshedsundersøgelser af socialtilsynets virke og afholdelse af plejefamiliegrundkurser i 2016.

Således er kapitlet opdelt i følgende afsnit:

- Tilsyn og tilsynsbesøg
- Godkendelse af nye tilbud og plejefamilier
- Påbud og skærpede tilsyn
- Tilbagekaldte godkendelser
- Indberetninger om magtanvendelser
- Henvendelser om bekymrende forhold ("whistleblows")
- Ankestyrelsens afgørelser vedr. socialtilsynets virke
- Tilsyn med alkoholbehandling fra 1. januar 2016
- Aktiviteter – temadage og fællesmøder afholdt af socialtilsynet
- Tilfredshedsundersøgelser af socialtilsynet

Metode benyttet til at udtrække data om årets produktion

Bekendtgørelsen til lov om socialtilsyn § 11, stk. 2, fastslår, hvilke data socialtilsynet som minimum skal oplyse i sin årsrapport. Foruden økonomiske nøgletal og redegørelse for tilsynets indtægter og forbrug (som behandles i kapitel 4), skal de enkelte socialtilsyn bl.a. oplyse om antallet af tilsynsbesøg, afgørelser, sagsbehandlingstider og sanktioner. Det er produktionsdata, som vi har udtrukket fra socialtilsynenes fælles fagsystem kaldet "Tilsyn.dk".

De fem socialtilsyn opgør og oplyser disse data ens, således at produktionsdata i de fem socialtilsyns årsrapporter kan sammenlignes på tværs og samlet danne et overblik over antallet af tilbud og tilsyn i Danmark.

TILSYN OG TILSYNSBESØG

De fem socialtilsyn opererer med to forskellige begreber – et tilsyn og et tilsynsbesøg.

Alle plejefamilier og sociale tilbud omfattet af socialtilsyn får hvert år mindst ét tilsyn, enten i form af et driftstilsyn, et ny-godkendelsestilsyn eller et regodkendelsestilsyn². Antallet af besøg varierer derimod efter en faglig vurdering af forskellige risikofaktorer og henset til tilbuddets størrelse og eventuelle underafdelinger og tilbuddets kompleksitet. Et tilsyn kan således omfatte flere besøg – f.eks. hvis tilbuddet har mange afdelinger, der ikke besøges samme dag, og tilbud og plejefamilier kan også modtage flere tilsyn (evt. med flere tilsynsbesøg), såfremt risikofaktorer eller omstændigheder i tilbuddet/ plejefamilien giver anledning til et mere intensivt tilsyn. Det samlede antal besøg er således højere end det samlede antal tilsyn.

Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført 1.640 tilsyn og 2.200 besøg i 2016. Derudover er der gennemført 105 administrative tilsyn, hvor der blev udfærdiget en tilsynsrapport, men ikke aflagt et fysisk besøg. Administrativt tilsyn kan f.eks. anvendes ved godkendelse af nye økonomiske oplysninger, hvis et påbud er blevet opfyldt, eller hvis et tilbud eller en plejefamilie ophører af egen drift.

Alle tilbud og plejefamilier modtog mindst ét besøg i 2016. På plejefamilieområdet blev der aflagt 1.255 besøg og på tilbudsområdet 963 besøg. Tilbud har ofte flere afdelinger, og socialtilsynet skal besøge alle afdelinger hvert år. Samlet set har Socialtilsyn Hovedstaden aflagt flere end **2.200 besøg i 2016** - det er over 100 flere besøg end 2015 og over 300 besøg flere end i socialtilsynets opstartsfasen i 2014. 90% af tilsynsbesøgene var anmeldte tilsynsbesøg, og 10% var uanmeldte.

Nedenstående tabeller viser antallet af gennemførte tilsyn i 2016 samt antallet af besøg fordelt på de forskellige tilsynstyper.

Tabel 5. *Tilsyn afsluttet i 2016 med minimum ét besøg, og rapport offentliggjort på Tilbudsportalen*

	Plejefamilier	Børne - og ungetilbud	Voksentilbud	I alt tilsyn
Driftsorienterede tilsyn	875	184	370	1.429
Nygodkendelser	175	7	7	189
Regodkendelser	0	0	22	22
I alt	1.050	191	399	1.640

² Når et eksisterende tilbud eller plejefamilie første gang bliver omfattet af lov om socialtilsyn – ofte som del af en lovændring, hvor de nu hører under socialtilsyn - skal de "regodkendes". De beholder deres eksisterende godkendelse fra kommunen, indtil socialtilsynet har gennemført en regodkendelsesproces og har vurderet, om tilbuddet/ plejefamilien kan leve op til kvalitetskravene i kvalitetsmodellen.

Tabel 6. Besøg i 2016 i henholdsvis plejefamilier og tilbud

Plejefamilier			
	Anmeldte besøg	Uanmeldte besøg	I alt besøg
Driftsorienterede tilsyn	967	26	993
Nygodkendelser	262	0	262
I alt	1.229	26	1.255
Tilbud			
	Anmeldte besøg	Uanmeldte besøg	I alt besøg
Driftsorienterede tilsyn	716	199	915
Nygodkendelser	17	0	17
Regodkendelser	31	0	31
I alt	764	199	963
I alt			
	Anmeldte besøg	Uanmeldte besøg	I alt besøg
Samlet antal besøg i 2016	1.993	225	2.218

Diagram 1. Udviklingen i antallet af besøg fra 2014 til 2016

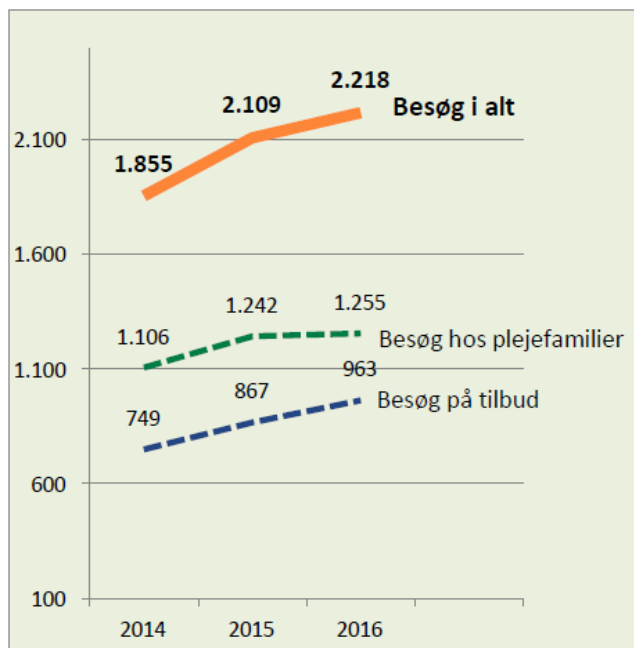
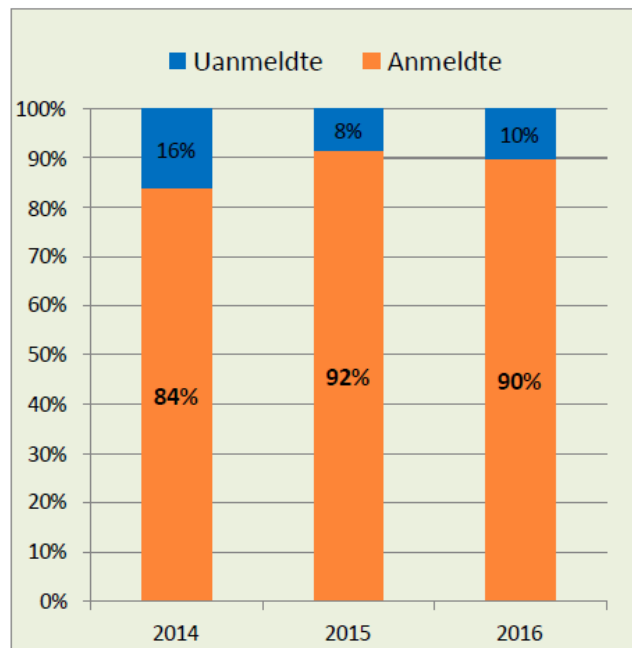


Diagram 2. Fordelingen af anmeldte og uanmeldte besøg fra 2014 til 2016



Diagrammerne viser, at der er sket en stigning i antal af tilsynsbesøg siden 2014. Stigningen er bl.a. et udtryk for, at den store opgave med at regodkende alle tilbud og plejefamilier i 2014-2015 er overstået, og at det frigør ressourcer til flere risikobaserede tilsyn med et mere fokuseret indhold.

GODKENDELSE AF NYE TILBUD OG PLEJEFAMILIER

I 2016 modtog Socialtilsyn Hovedstaden 129 plejefamilieansøgninger samt 16 ansøgninger fra tilbud om godkendelse. Socialtilsynet behandler ansøgningerne i takt med, at de modtages, og derfor er ikke alle 145 ansøgninger færdigbehandlet ved udgangen af 2016.

Foruden ansøgninger om nygodkendelse modtog Socialtilsyn Hovedstaden yderligere 206 ansøgninger om væsentlig ændring af eksisterende godkendelse.

Tabel 7. *Ansøgninger om godkendelse modtaget i 2016*

	Nygodkendelser	Væsentlig ændringer ³	I alt
Plejefamilier	129	115	244
Børne- og ungetilbud	7	45	52
Voksen tilbud	9	46	55
I alt	145	206	351

Når socialtilsynet har modtaget en ansøgning om nygodkendelse fra et tilbud eller en plejefamilie, pågår der er grundig sagsbehandling i socialtilsynet, hvor alle temaer i kvalitetsmodellen skal belyses og gennemgås. Ofte er ansøgningen ikke fuldt ud oplyst på ansøgningstidspunktet, og sammen med ansøger bliver grundlaget for godkendelse gennemgået og tilpasset undervejs. For plejefamilier skal der foruden ansøgningen bl.a. indhentes staffe- og børneattester, aflægges mindst to besøg, og begge plejeforældre skal have gennemført grundkursus for plejefamilier.

Færdigbehandlede ansøgninger i 2016

Socialtilsyn Hovedstaden færdigbehandlede 137 ansøgninger om nygodkendelse i 2016. Tabel 8 viser, at 120 ansøgere blev godkendt som nye plejefamilier eller tilbud. Det drejede sig om ansøgninger modtaget i både 2015 og 2016.

³ Ansøgninger om væsentlige ændringer for plejefamilier: Tallet er behæftet med en vis usikkerhed grundet en anden registreringspraksis end væsentlige ændringer for tilbud. Det er ikke muligt at validere data ved at sammenligne med socialtilsynets faktureringsoplysninger, da tilsyn mv. vedr. plejefamilier finansieres via objektiv finansiering og ikke som tilbud faktureres for en væsentlig ændring.

Tabel 8. *Færdigbehandlede ansøgninger om nygodkendelse i 2016*

	Godkendt	Afslag	Trak selv ansøgningen	I alt
Plejefamilier	108	17	66	191
Børne- og ungetilbud	9	0	0	9
Voksen tilbud	3	0	2	5
I alt	120	17	68	205

Som tabellen viser, har 33% af ansøgerne trukket deres ansøgning tilbage. Socialtilsyn Hovedstaden er særlig opmærksom på denne udfordring og gør en aktiv indsats i den indledende dialog med ansøger og med oplysninger på vores hjemmeside i forhold til at sikre, at ansøgerne har gjort sig grundige overvejelser forud for ansøgningen.

Socialtilsynets sagsbehandlingstid ved udgangen af 2016 var 13 uger for plejefamilier og 15 uger for tilbud⁴. Se side 53 for en analyse af nye plejefamilier; deres godkendelsesgrundlag, demografiske fordeling og familiestruktur.

Af de 120 nye plejefamilier og tilbud blev 20 af godkendelserne i 2016 betinget af et vilkår. Eksempelvis, at plejefamilien skulle gennemføre grundkursus forud for indskrivning af børn, eller at tilbuddet skal have færdigbygget toiletterne forud for indskrivning af borgere. I 2015 udstedte Socialtilsyn Hovedstaden næsten 300 vilkår, primært i forbindelse med regodkendelserne. Idet opgaven med at regodkende eksisterende tilbud og plejefamilier er afsluttet i 2015, er et fald i antallet af vilkår i forbindelse med godkendelse forventeligt.

PÅBUD OG SKÆRPEDE TILSYN

Socialtilsyn Hovedstaden iværksatte 9 skærpede tilsyn og udstedte 95 påbud i 2016, hvoraf 40% af påbuddene var i forbindelse med de skærpede tilsyn.

I 2016 fordeler de skærpede tilsyn sig på to plejefamilier og seks tilbud, hvoraf ét af tilbuddene fik forlænget sit skærpede tilsyn i yderligere tre måneder, så der er i alt iværksat 9 skærpede tilsyn fordelt på to plejefamilier og seks tilbud. To af de skærpede tilsyn er fortsat ind i 2017, men ingen af de afsluttede skærpede tilsyn i 2016 resulterede i tilbagekaldelse af godkendelsen for de respektive

⁴ Sagsbehandlingstid for afgørelse om nygodkendelser af plejefamilier i perioden 1. december – 31. december 2016. Sagsbehandlingstid for afgørelser om nygodkendelser af tilbud er opgjort for i perioden 1. januar – 31. december 2016, idet der bliver godkendt færre tilbud end plejefamilier, og en måling kun i december 2016 ville ikke give et retvisende billede af sagsbehandlingstiden.

plejefamilier og tilbud⁵. For to tilbud blev det skærpede tilsyn ophævet, men ét eller flere af påbuddene blev bibeholdt.

Socialtilsynet kan i forbindelse med et tilsyn udstede påbud, som tilbuddet skal efterleve for at opretholde sin godkendelse. Påbud drejer sig som regel om mere enkeltstående forhold, som påvirker tilbuddets kvalitet inden for et eller flere temaer. Hvis socialtilsynet vurderer, at kvalitetsmanglerne er særligt bekymrende og skaber bekymring for borgerens udvikling og trivsel, kan socialtilsynet i en periode iværksætte skærpet tilsyn med en række påbud.

Skærpet tilsyn varer i tre måneder⁶ ad gangen og kan forlænges i yderligere tre måneder.

Socialtilsynet kan kun iværksætte et skærpet tilsyn eller udstede påbud efter forudgående dialog med tilbuddet. Dialogredskabet er et vigtigt element i socialtilsynets arbejde. Via dialogmøder og i høringsfasen har Socialtilsyn Hovedstaden flere gange oplevet, at påtænkte afgørelser om skærpet tilsyn eller påbud bliver ændret, fordi tilbuddet eller plejefamilien allerede i den proces tager initiativ til at forbedre forholdene.

Tabel 9. *Afgørelser om skærpet tilsyn fordelt på tilbudstype*

	Antal afgørelser om skærpet tilsyn
Plejefamilier	2
Børne- og ungetilbud	2
Voksenteilbud	5
I alt	9

Tabel 10. *Påbud udstedt i 2016 inklusiv påbud i forbindelse med skærpet tilsyn*

	Påbud ifm. skærpet tilsyn	Øvrige påbud	Påbud i alt
Plejefamilier	2	25	27
Børne- og ungetilbud	7	9	16
Voksenteilbud	29	23	52
I alt	38	57	95

⁵ Ét tilbud har sidenhen valgt selv at lukke tilbuddet.

⁶ Ændret pr. 1.1.2017 jf. ændringer til lov om socialtilsyn.

Andelen af den samlede portefølje som får påbud

Det samlede antal af skærpede tilsyn og antal påbud er lavt i forhold til den samlede portefølje. Sammenlignet med de to foregående år har andelen af tilbud og plejefamilier, som får påbud, dog været stigende.

I 2016 fordeler påbuddene sig således, at 22 tilbud fik 68 påbud, og 26 plejefamilier fik 27 påbud. Tabel 11 viser, at de udgør 3,3% af den samlede portefølje⁷ inklusiv tilbud, som fik udstedt påbud i forbindelse med et skærpet tilsyn.

Tabel 11. Andelen af tilbud og plejefamilier som fik påbud i 2014, 2015 og 2016

2014		2015		2016	
Portefølje	%	Portefølje	%	Portefølje	%
951 Plejefamilier	0,5 %	956 Plejefamilier	1,25 %	932 Plejefamilier	2,8 %
539 tilbud	1,9 %	520 tilbud	2,8 %	509 tilbud	4,3 %
I alt	1 %		1,6 %		3,3 %

Socialtilsyn Hovedstaden har en dialogbaseret tilgang til tilsynet og vil i første omgang typisk adressere lav kvalitet på et område ved at gå i dialog med tilbuddet eller plejefamilien om forholdene. Når andelen af tilbud og plejefamilier, som får påbud er steget i forhold til de to foregående år, kan det bl.a. skyldes, at dialog ikke har været tilstrækkeligt til at sikre, at kvalitetsmangler blev udbedret. Stigningen kan dog også være et udtryk for, at socialtilsynet efter de første års virke har fået et bedre kendskab til de enkelte tilbud og plejefamilier og med mere fokuserede tilsyn får øje på flere uhensigtsmæssigheder eller mønstre i arbejdet med borgerne.

Årsager til påbud og skærpede tilsyn

Diagrammerne 3 og 4 på næste side viser, hvordan påbuddene fordeler sig i forhold til kvalitetsmodellens syv temaer - både påbud udstedt i forbindelse med skærpede tilsyn, og øvrige påbud. Som tidligere nævnt bliver der som udgangspunkt kun iværksat skærpet tilsyn, når socialtilsynet vurderer, at kvaliteten i tilbuddet eller plejefamilien samlet set er bekymrende lav. Påbud bliver udstedt, når det er enkeltstående forhold, som skal forbedres.

De fleste påbud i forbindelse med skærpet tilsyn er iværksat inden for temaet "målgruppe, metoder og resultater" samt "organisation og ledelse" / "familiestruktur og dynamik". Her har påbuddene bl.a. omhandlet tilbuddets faglige tilgange, en uklar målgruppebeskrivelse, mangel på relevante kompetencer, manglende stabil medarbejdertilstedeværelse, at tilbuddet ikke har formået at sikre

⁷ Den samlede portefølje pr 31. december 2016

borgernes trivsel og sikkerhed, eller at ledelsen ikke har drevet tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt.

Øvrige påbud fordeler sig anderledes. På plejefamilieområdet har 68% af øvrige påbud handlet om plejefamiliens fysiske rammer, eksempelvis at plejebarnets værelse skal godkendes til beboelse, eller forhold i plejefamilien, hvor socialtilsynet vurderer, at familien for en periode ikke skal indskrive nye eller yderligere plejebørn.

Diagram 3. *Tematisering af 38 påbud iværksat ifm. skærpet tilsyn i 2016*

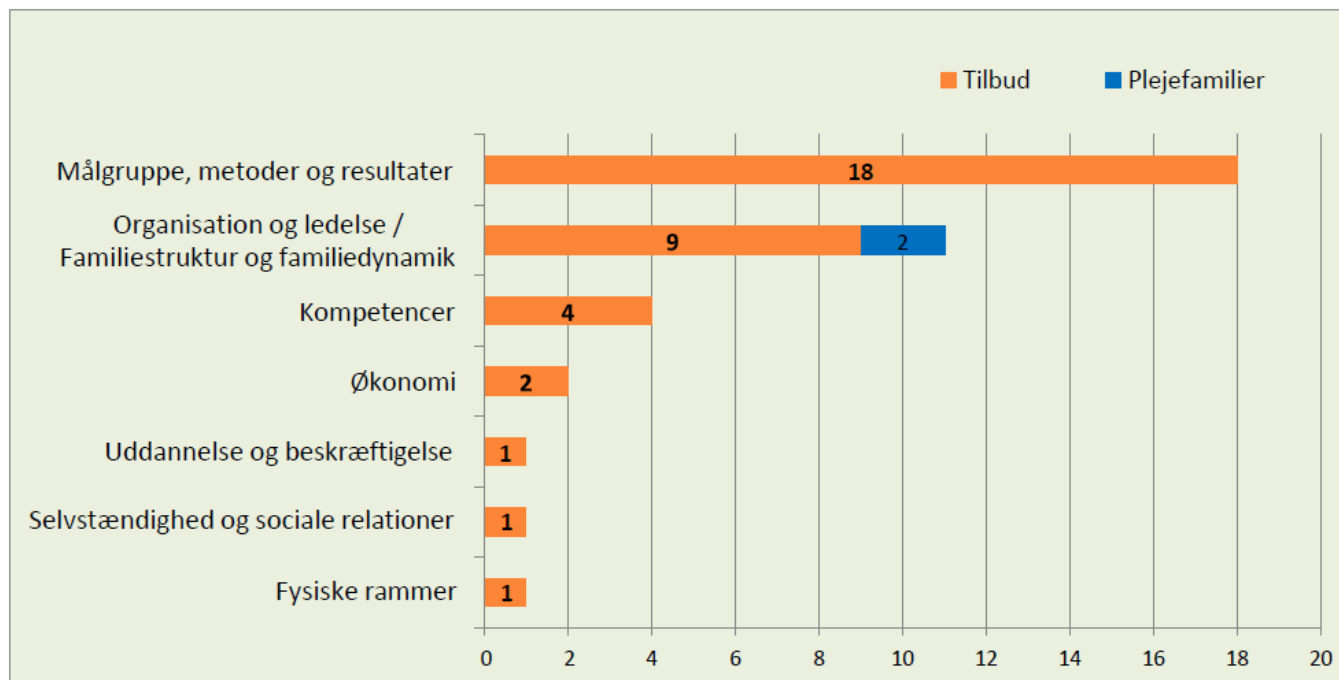
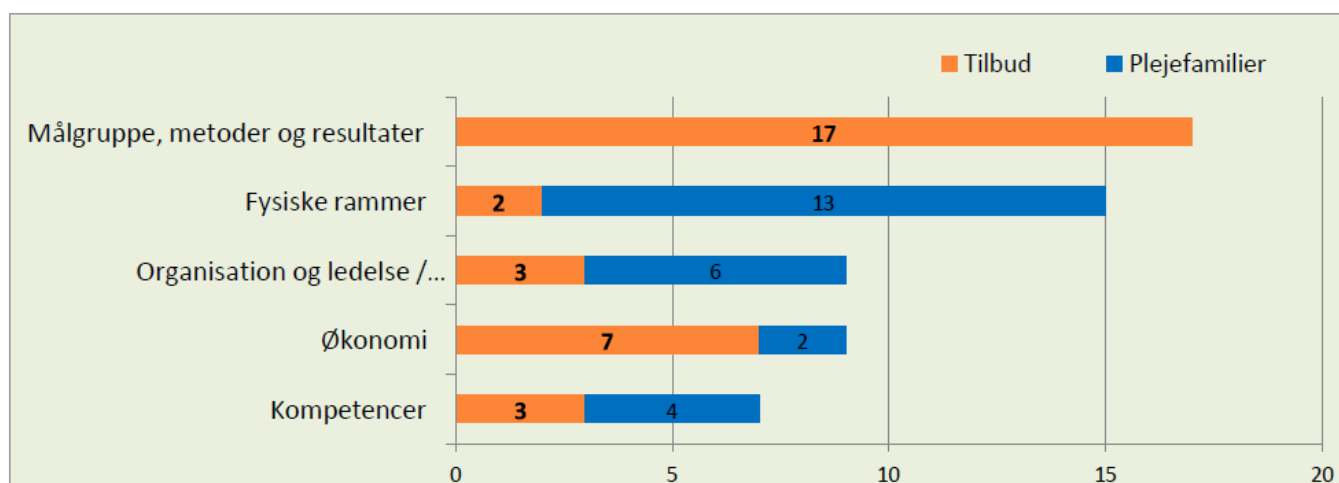


Diagram 4. *Tematisering af 57 øvrige påbud (ikke ifm. skærpet tilsyn)*



TILBAGEKALDTE GODKENDELSE

Socialtilsyn Hovedstaden tilbagekaldte i 2016 godkendelsen for 2 voksentilbud og 7 plejefamilier. Der blev ikke tilbagekaldt nogen godkendelser på børne- og ungeområdet.

I forhold til det samlede antal tilbud og plejefamilier som opgjort ved udgangen af året svarer to tilbagekaldelser på tilbudsområdet til 0,4%, og 7 tilbagekaldelser på plejefamilieområdet svarer til 0,8%. Ét af tilbuddene, som fik tilbagekaldt sin godkendelse i 2016, havde forinden været under skærpet tilsyn i 2015.

Tilbagekaldelse af et tilbuds eller plejefamilies godkendelse er en alvorlig afgørelse, som både påvirker driftsherren/ plejefamilien og de børn eller voksne, som er visiteret dertil. Socialtilsyn Hovedstaden er bevidst om de alvorlige økonomiske og menneskelige konsekvenser, det har at tilbagekalde en godkendelse, og derfor er det kun en løsning, der anvendes i tilfælde, hvor socialtilsynet vurderer, at kvalitetsmanglerne ikke kan udbedres i tilstrækkelig grad.

Tabel 12. Tilbagekaldte godkendelser i 2016 fordelt på tilbudstype

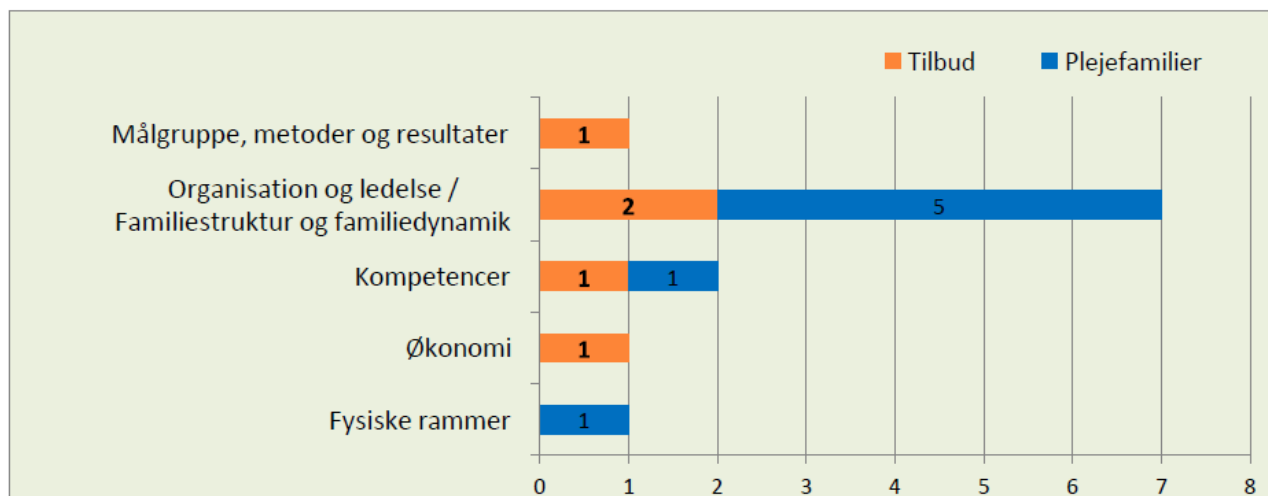
	Antal
Plejefamilier	7
Børne- og ungetilbud	0
Voksentilbud	2
I alt	9

Årsager til tilbagekaldte godkendelser

Diagram 5 viser, hvilke temaer i kvalitetsmodellen, der relaterer sig til begrundelsen for tilbagekaldelserne. Afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelse træffes som regel som følge af flere kvalitetsmangler i tilbuddet eller hos plejefamilien, og derfor vil antallet af temaer, som ligger til grund for tilbagekaldelserne, overstige antallet af tilbagekaldte godkendelser.

Som det fremgår, er temaet "organisation og ledelse/familiestruktur og familiedynamik" det væsentligste tema i Socialtilsyn Hovedstadens 9 afgørelser om tilbagekaldelse i 2016.

Diagram 5. *Tematisering af tilbagekaldte godkendelser*



Af de 9 afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelser er 2 blevet tilkendt opsættende virkning. Det betyder, at tilbuddet har klaget over socialtilsynets afgørelse, og at tilbuddet bevarer sin hidtidige godkendelse, indtil Ankestyrelsen har taget endelig stilling til tilbuddets klage. Det betyder også, at socialtilsynet fortsætter opgaven med at føre tilsyn med tilbuddet i den mellemliggende periode. Ankestyrelsen har færdigbehandlet én af de to klager, som Socialtilsyn Hovedstaden har modtaget over afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelser i 2016, og har stadfæstet Socialtilsyn Hovedstadens afgørelse. Læs særskilt afsnit om Ankestyrelsen afgørelser på side 23.

Tilbud og plejefamilier som selv ophører

I 2016 ophørte 31 tilbud og 118 plejefamilier. Det er en forventelig udskiftning og udvikling på området, ligesom der hvert år bliver godkendt nye tilbud og plejefamilier

For så vidt angår plejefamilierne, er der primært tale om familier, som ikke ønskede at opretholde en generel godkendelse, eller som ikke har haft plejebørn i mere end 3 år, hvorefter godkendelsen automatisk bortfalder. I 2016 har socialtilsynet desuden haft flere kommunale tilbud, som ønskede en sammenlægning, hvor tilbuddene er blevet til afdelinger samlet under ét tilbud.

Tabel 13. *Ophør af egen drift*

	2015	2016
Plejefamilier	116	118
Tilbud	80	31
I alt	196	149

INDBERETNINGER OM MAGTANVENDELSER

Det følger af reglerne om magtanvendelse over for både anbragte børn og voksne i boformer efter serviceloven, at tilbuddet skal indberette til socialtilsynet, hvis de har anvendt magt eller på anden vis foretaget indgreb i borgernes selvbestemmelsesret. I 2016 modtog og vurderede Socialtilsyn Hovedstaden 2.500 indberetninger om magtanvendelse over for anbragte børn og beboerne på voksentilbuddene.

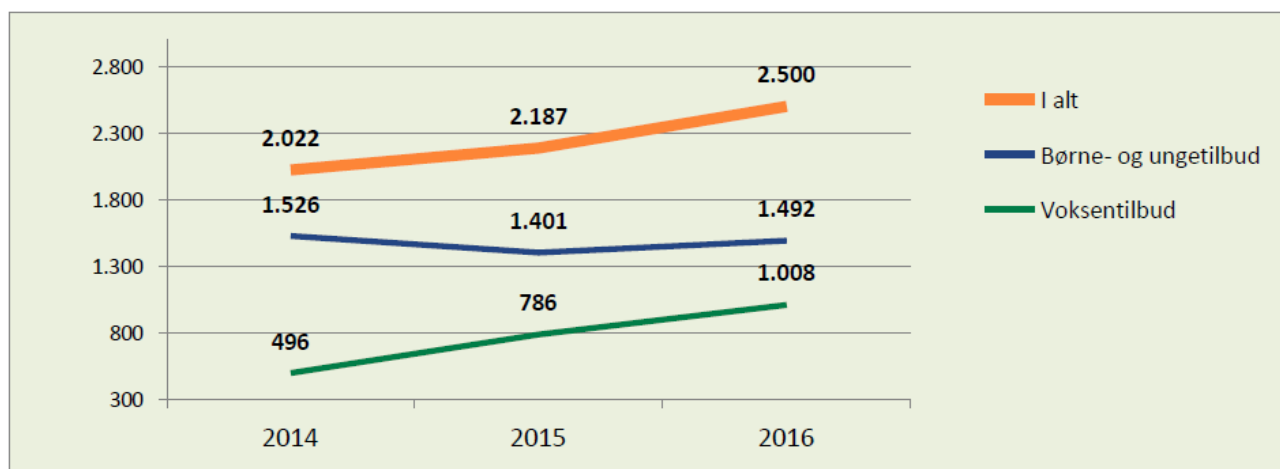
Socialtilsyn Hovedstaden modtager løbende indberetninger fra tilbuddene og gennemgår dem med henblik på at vurdere, hvorvidt magtanvendelsesindberetningen giver anledning til særlige tilsynsmæssige overvejelser.

Nedenstående tabel og diagram viser, at antallet af indberetninger om magtanvendelse på især voksenområdet er steget siden 2014. Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at stigningen først og fremmest er et udtryk for, at der frem til 2014 var et stort mørketal for omfanget af magtanvendelser i de sociale tilbud til voksne og en manglende viden i tilbuddene om korrekte procedurer for indberetning af magtanvendelse. Socialtilsyn Hovedstaden har igennem de første år af sit virke oplevet, at tilbuddene igennem dialog med tilsynet er blevet mere omhyggelige med at registrere og indberette, når der er anvendt magt over for en borger. Manglende kendskab til magtanvendelsesreglerne og/ eller mangelfulde indsatser i forhold forebyggelse af magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten har samtidig været nogle af de hyppigste årsager til udviklingspunkter, påbud og skærpet tilsyn.

Tabel 14. *Indberetninger om magtanvendelse i tilbuddene 2016*

Tilbudstype	Antal af indberetninger
Børne- og ungetilbud	1.492
Voksentilbud	1.008
I alt	2.500

Diagram 6. *Antallet af magtanvendelsesindberetninger i 2014 - 2016*



Trods stigningen i antallet af magtanvendelser er det Socialtilsyn Hovedstadens generelle vurdering, at tilbuddene i langt de fleste tilfælde har tilrettelagt en forebyggende indsats i relation til magtanvendelser og indgreb i borgernes selvbestemmelsesret. Et højt antal magtanvendelser er ikke i sig selv et udtryk for lav pædagogisk kvalitet i tilbuddet, idet visse typer af tilbud, som henvender sig til borgere med komplekse vanskeligheder og udadreagerende adfærd, naturligt vil have et større antal af magtanvendelser, end tilbud som ikke henvender sig til borgere med samme vanskeligheder og behov. Det enkelte tilbuds praksis og forebyggende foranstaltninger vurderes altid i lyset af målgruppen og sammenlignelige tilbud.

Konkrete borgere kan i perioder have en endog meget udadreagerende adfærd, som resulterer i ganske mange magtanvendelser over for netop denne borger, og det vil påvirke tilbuddets samlede antal magtanvendelser i forhold til tidligere perioder.

Socialtilsynet følger det enkelte tilbuds udvikling og evne til at uddrage læring og viden om forebyggelse af magtanvendelse.

HENVENDELSER OM BEKYMRENDE FORHOLD ("WHISTLEBLOWS")

Borgere, pårørende, ansatte og andre kan anonymt kontakte Socialtilsyn Hovedstaden med oplysninger om bekymrende forhold på tilbuddene eller i plejefamilierne. Socialtilsynet modtager henvendelser både skriftligt, telefonisk eller i sjældne tilfælde ved personligt fremmøde.

I 2016 modtog Socialtilsyn Hovedstaden 206 henvendelser om bekymrende forhold – såkaldte "whistleblows". Henvendelserne fordeler sig med 11% på plejefamilieområdet og 89% på tilbudsområdet. 14 af henvendelserne var om forhold uden for socialtilsynets kompetenceområde. Tabel 15 viser fordelingen af henvendelser på henholdsvis plejefamilier og tilbudsområdet.

Tabel 15. *Antallet af henvendelser på tilbudstype*

Tilbudstype	Antal
Plejefamilier	21
Tilbud	171
Uden for socialtilsynets område	14
I alt	206

Antal henvendelser i 2016 ligger på niveau med antal henvendelser i 2015. Antallet i de to foregående år var 170 henvendelser i 2014 og 202 henvendelser i 2015. Antallet inkluderer henvendelser, hvor samme henvender har henvendt sig flere gange om samme tilbud/ plejefamilie.

Socialtilsyn Hovedstaden registrerer alle henvendelser, og det er kun medarbejdere i Socialtilsyn Hovedstaden, som har adgang til oplysningerne. Umiddelbart efter henvendelsen er modtaget, bliver den videregivet til den relevante tilsynskonsulent og sektionsleder for området til videre behandling. Indholdet og alvorligheden i henvendelserne varierer ganske meget. De hyppigste årsager til henvendelserne vedrører ledelsesmæssige eller personalemæssige forhold, og en stor del vedrører de socialfaglige metoder og tilgange. Kun et meget lavt antal henvendelser vedrører mistanke om vold, overgreb eller lignende meget alvorlige bekymringer for borgernes sikkerhed og sundhed. Det er Socialtilsyn Hovedstadens opfattelse, at henvendelserne udgør en brugbar og vigtig kilde til information om det enkelte tilbud eller den enkelte plejefamilie. Oplysningerne indgår i tilrettelæggelsen af det næstkommende tilsyn med pågældende tilbud/ plejefamilie, og socialtilsynet forsøger igennem tilsynet at belyse forholdene nærmere. I enkelte tilfælde er oplysningerne af så alvorlig karakter, at de umiddelbart resulterer i et tilsynsbesøg med henblik på at kunne be- eller afkræfte de forhold, som whistlebloweren beretter om.

ANKESTYRELSENS AFGØRELSER VEDR. SOCIALTILSYNETS VIRKE

I 2016 færdigbehandlede Ankestyrelsen 14 sager om klager over Socialtilsyn Hovedstadens afgørelser. I 9 af sagerne stadfæstede Ankestyrelsen helt eller delvist afgørelsen, i 2 af sagerne blev sagen hjemvist til fornyet oplysning og behandling, og i 3 af sagerne blev socialtilsynets afgørelse ophævet.

Tabel 16 viser fordelingen af Ankestyrelsens afgørelser i 2016 samt årsag til klagen.

Tabel 16. Ankestyrelsens afgørelser i 2016 fordelt på årsag til klagen

Socialtilsyn Hovedstadens afgørelser, som Ankestyrelsen behandler en klage over.	Ankestyrelsens afgørelse			
	Medhold	Delvis medhold	Hjemvist	Ophævet
Afslag på nygodkendelse	2			
Tilbagekaldelse af godkendelse	4		2	1
Afslag på udvidelse af eksisterende godkendelsesramme	1	1		
Skærpet tilsyn		1		
Påbud				2
I alt	7	2	2	3

AKTINDSIGT I SOCIALTILSYNETS SAGER

I 2016 modtog Socialtilsynet 43 anmodninger om aktindsigt fra journalister, interesseorganisationer, tilbud, plejefamilier, kommuner og andre interesserede.

Socialtilsyn Hovedstaden modtager jævnligt anmodninger om aktindsigt i afgørelser, tilsynsrapporter og sagsmateriale. Det er Socialtilsyn Hovedstadens oplevelse, at der fra offentlighedens side er stor bevågenhed i relation til socialtilsynenes virke og til kvaliteten af tilbuddene til landets sårbare og udsatte. Socialtilsynet bemærker, at der ikke meddeles aktindsigt i henvendelser om bekymrende forhold ("whistleblows").

Tabel 17. Antal aktindsigtsanmodninger fordelt på henvendertype

Aktindsigtsanmodninger	Antal
Journalister	14
Interesseorganisationer	9
Andre interesserede	8
Tilbud eller plejefamilie	6
Pårørende til beboere/plejebørn	6
I alt	43

TILSYN MED ALKOHOLBEHANDLING FRA 1. JANUAR 2016

I 2016 overtog socialtilsynene opgaven med at godkende og føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud. Inden udgangen af 2017 skal alle eksisterende tilbud regodkendes af socialtilsynet, ligesom alle de øvrige tilbud og plejefamilier blev det i 2014-2015. Tilbuddene bibeholder deres eksisterende godkendelse, indtil de er blevet regodkendt af socialtilsynet, og tilbuddene vil modtage årligt tilsyn i den mellemliggende periode.

En opgørelse fra udgangen af 2016 viser, at **Socialtilsyn Hovedstaden skal regodkende 29 alkoholbehandlingstilbud**. Fire af disse leverer udelukkende alkoholbehandling og har derfor ikke tidligere været omfattet af lov om socialtilsyn. 25 tilbud er allerede en del af socialtilsynets opgaveportefølje som misbrugsbehandlingstilbud, men med én eller flere afdelinger, der leverer alkoholbehandling, og som fra 2016 derfor er omfattet af lov om socialtilsyn.

Inden udgangen af 2017 vil Socialtilsyn Hovedstaden have gennemført en regodkendelsesproces med alle 29 tilbud, og årsrapporten 2017 vil indeholde en nærmere analyse af alkoholbehandlingsområdet.

AKTIVITETER:

TEMADAGE OG FÆLLESMØDER AFHOLDT AF SOCIALTILSYNET

I 2016 har der været afholdt følgende fællesmøder, dialogmøder og kurser:

- 2016: Individuelle dialogmøder med alle kommuner og regionen
- 2016: 6 grundkurser for plejefamilieansøgere
- 2016: 5 informationsmøder for plejefamilier
- April: Fællesmøde for plejefamilier på Bornholm
- Juni: Fællesmøde med kommuner og regionen
- Oktober: Temamøde for tilbud om resultatdokumentation
- Oktober: Fællesmøde for private driftsherrer

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSER AF SOCIALTILSYNET

Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført fire tilfredshedsundersøgelser for 2016: én for plejefamiliedeltagerne på grundkursus, og tre generelle tilfredshedsundersøgelser for henholdsvis det private botilbudsområde, plejefamilierne, og for kommunerne og regionen.

Generel tilfredshedsundersøgelse 2016

Kommunerne i Region Hovedstaden, Holbæk Kommune samt Region Hovedstaden har for 2014, 2015 og 2016 fået tilsendt og udfyldt den samme tilfredshedsundersøgelse for at måle tilfredsheden med socialtilsynets tilsynsvirksomhed og socialtilsynets dialog med tilbuddene. Undersøgelsen er udformet som et spørgeskema, der er blevet adresseret til lederne på voksenområdet, lederne på børne- og ungeområdet, og lederne for plejefamilieområde på det specialiserede socialområde. I 2016 har tilfredshedsundersøgelsen også omfattet plejefamilierne og de private botilbud – dog med tilpassede spørgsmål i forhold til disse områder. Det er derfor muligt at foretage nogle overordnede sammenligninger på tværs af de tre områder.

Antal besvarelser i alt

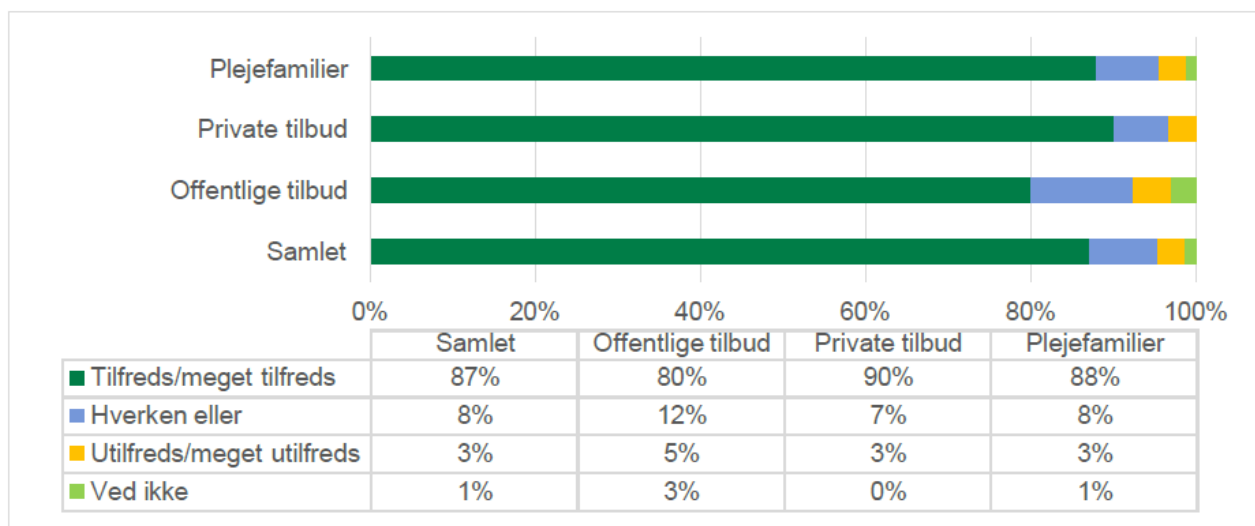
Flere af kommunerne har sendt mere end én besvarelse fra henholdsvis deres voksenområde og deres børne- og ungeområde. Således er der modtaget 65 besvarelser fra kommunerne og regionen, hvor 22 kommuner inkl. regionen ud af i alt 30 er repræsenteret. Det er en svarprocent på 73%. Plejefamilierne havde mulighed for at besvare tilfredshedsundersøgelsen anonymt, hvorfor det ikke er muligt at opgøre, hvor mange forskellige plejefamilier, der har svaret. I alt har vi fra plejefamilierne modtaget 403 besvarelser, hvilket vi oplever som en meget tilfredsstillende svarprocent ud af en portefølje på i alt 932 plejefamilier. Fra det private botilbudsområde har vi

modtaget 60 besvarelser fra 58 forskellige private botilbud svarende til en svarprocent på 26 %, idet vi fører tilsyn med i alt 224 private botilbud.

Den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden

87% har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse med Socialtilsyn Hovedstaden, mens 3% svarede, at de er utilfredse eller meget utilfredse med Socialtilsyn Hovedstaden. 8% har svaret hverken/ eller.

Diagram 7. *Generel tilfredshed med socialtilsynets tilsynsvirksomhed i 2016*



Det er første gang, at Socialtilsyn Hovedstaden udarbejder en samlet tilfredshedsundersøgelse i alle tilbudstyper inden for vores område.

I 2014 og 2015 gennemførte vi kun tilfredshedsundersøgelsen i de kommunale og regionale tilbud. Det er dog muligt at sammenligne besvarelserne med forrige års besvarelse fra kommunale og regionale tilbud. Diagrammerne 8 og 9 viser besvarelserne på *spørgsmålet "Hvor tilfreds er I samlet set med Socialtilsyn Hovedstaden?"* for år 2015 og 2016.

I 2016 har 80% svaret, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med Socialtilsyn Hovedstaden, mens 5% har svaret, at de generelt er utilfredse med Socialtilsyn Hovedstaden. Ingen af kommunerne har svaret, at de er meget utilfredse. I 2015 var procenterne henholdsvis 77% som svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med Socialtilsyn Hovedstaden, og 13% svarede, at de var utilfredse. Socialtilsyn Hovedstaden konkluderer på den baggrund, at tilfredsheden er steget.

Diagram 8. **2015** - Samlet tilfredshed hos kommunerne og regionen

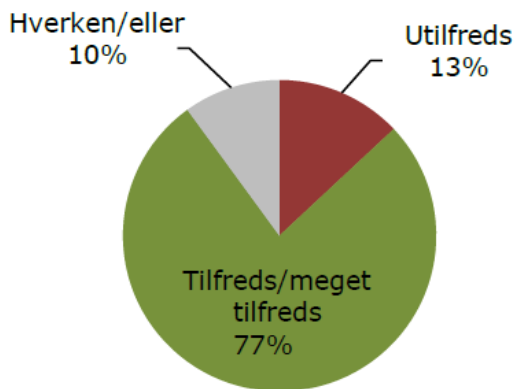
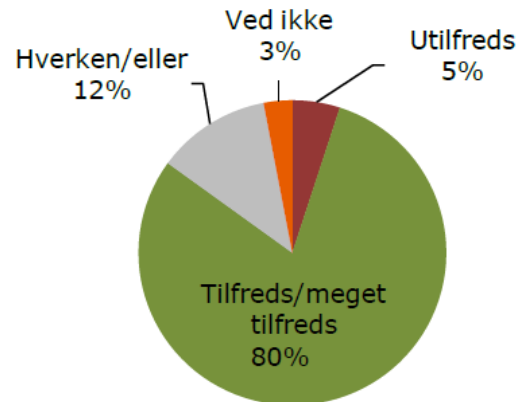


Diagram 9. **2016** - Samlet tilfredshed hos kommunerne og regionen



Tilfredshed med dialogen

Generelt er der en høj tilfredshed med dialogen med tilsynskonsulenterne og med afholdelse af selve tilsynsbesøget – både hos de private og de offentlige tilbud samt hos plejefamilierne. Eksempelvis svarede 92% af de private botilbud og 87% af plejefamilierne, at de var tilfredse eller meget tilfredse med dialogen med tilsynskonsulenterne, og af 80% af besvarelserne fra kommunerne og regionen fremgik, at de var tilfredse eller meget tilfredse med besøgene.

Tilfredsheden med dialogen i tilbud og plejefamilier, som har modtaget en eller flere sanktioner fra Socialtilsyn Hovedstaden i 2016 er generelt høj – 78 % er tilfredse med socialtilsynet håndtering af sagen og dialogen i forbindelse med sanktionen/ sanktionerne.

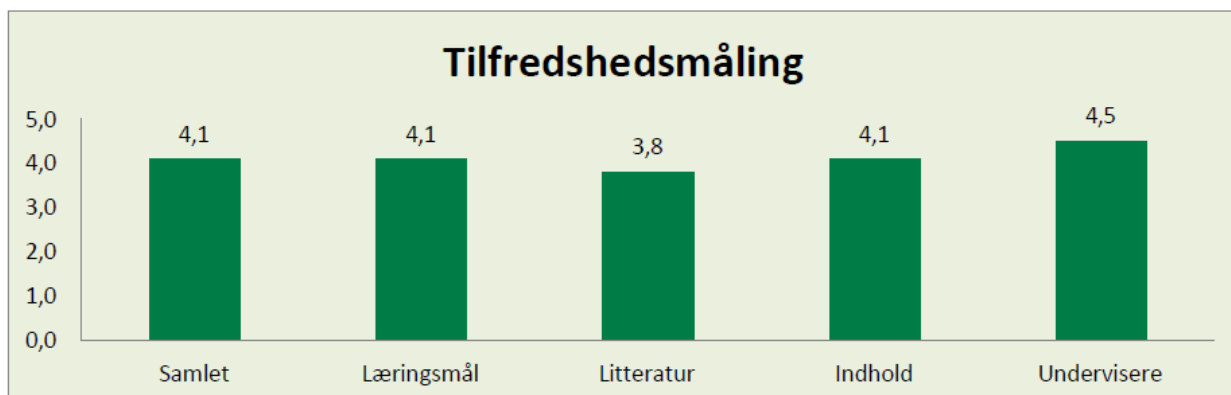
Tilfredsheden er dog generelt ikke lige så høj, når det gælder socialtilsynets opfølgning og afrapportering efter tilsynsbesøget. Nogle tilbud og plejefamilier har oplevet at modtage tilsynsrapporten senere end de 30 dage efter besøget, som er Socialtilsyn Hovedstadens målsætning. Socialtilsynene arbejder løbende på at forbedre tilsynsrapport-formatet, hvorfor vi i 2. halvår af 2016 fik nyt layout på rapporterne, der bl.a. reducerede "spildplads" i rapporterne væsentligt, og dermed længden på rapporterne. Vi har fået positiv feedback fra tilbuddene og plejefamilierne, som finder rapporterne med det nye layout mere læsevenlige. Socialtilsyn Hovedstaden arbejder fortsat på at gøre rapporterne endnu bedre og på at sikre, at alle tilbud og plejefamilier oplever at modtage en ordentlig og rettidig tilbagemelding på besøg fra socialtilsynet.

Tilfredshed blandt kursister på plejefamilie grundkursus

I forbindelse med afholdelse af grundkurser for plejefamilieansøgere har Socialtilsyn Hovedstaden gennemført en tilfredshedsundersøgelse hos kursisdeltagerne. Efter sidste kursusdag bad vi dem

udfylde et spørgeskema, hvor de skulle bedømme kursets indhold og undervisere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 var lavest og 5 højest.

Diagram 10. *Tilfredshedsmåling af plejefamiliekursisters oplevelse med grundkurset i 2016*



I 2016 har Socialtilsyn Hovedstaden afholdt seks grundkurser med hver fire undervisningsdage. Indholdet varierer fra teori til praktik bl.a. med besøg og oplæg fra eksisterende plejefamilier. 168 kursister (enten som par eller enlige) har besvaret socialtilsynets tilfredshedsundersøgelse i 2016.

Ansøgerne har overvejende udtrykt stor tilfredshed med grundkurset, hvor gennemsnitsbedømmelserne ikke afviger væsentligt fra 2014 og 2015.

3. KVALITETEN I TILBUDDENE

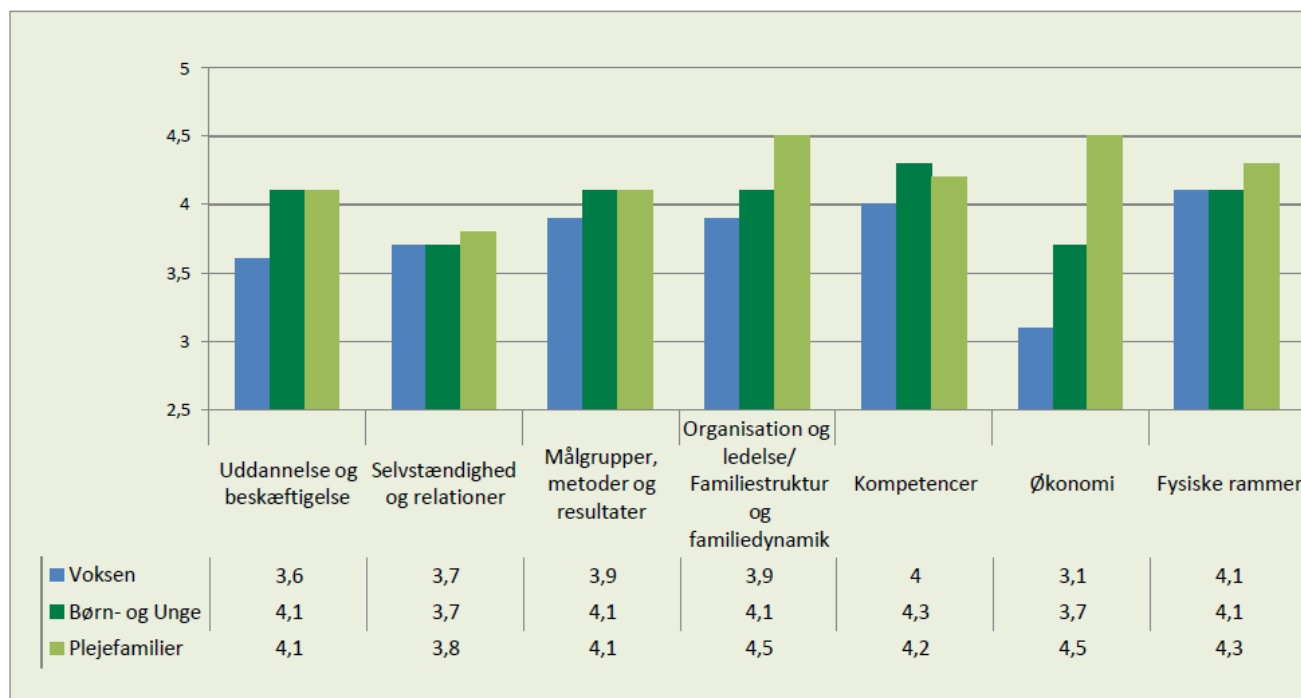
Lov om socialtilsyn foreskriver, at socialtilsynenes årsrapport skal indeholde en overordnet vurdering af kvaliteten i tilbuddene og plejefamilierne, herunder både deres generelle og organisatoriske udvikling. Med årsrapporten 2016 belyser Socialtilsyn Hovedstaden den generelle kvalitet i følgende underafsnit:

- 1) Metode til at belyse kvaliteten
- 2) Den generelle kvalitet på børne- og ungetilbudsområdet
- 3) Den generelle kvalitet på voksentilbudsområdet
- 4) Den generelle kvalitet på plejefamilieområdet

Socialtilsynene fører tilsyn efter en kvalitetsmodel opdelt i syv temaer, hvor vi inden for hvert tema vurderer på en skala fra 1 til 5 i hvor høj grad tilbuddene/ plejefamilierne opfylder forskellige kvalitetsindikatorer. Diagram 11 indeholder gennemsnittet af samtlige bedømmelser i tilsynene i 2016, fordelt på de syv temaer fra kvalitetsmodellen.

Der er generelt tilfredsstillende eller høj kvalitet på alle syv temaer i kvalitetsmodellen. Kvaliteten ses endvidere at være ganske stabil generelt set baseret på de bedømmelser, som Socialtilsyn Hovedstaden har givet i de forgangne år.

Diagram 11. Gennemsnitsbedømmelser i 2016 af de 7 temaer i kvalitetsmodellen



METODE TIL AT UNDERSØGE KVALITETEN

I årsrapporten 2016 beskriver og analyserer Socialtilsyn Hovedstaden kvaliteten i tilbuddene og plejefamilierne på baggrund af et kombineret undersøgelsesdesign bestående af såvel kvantitative data som kvalitative undersøgelser.

Kvantitative data:

- Data fra vores fagsystem "Tilsyn.dk" (kvalitetsbedømmelserne)
- Registreringsark over indsendte magtanvendelsesindberetninger
- Registrering af modtagne aktindsigtsanmodninger

Kvalitative undersøgelser eller kombination af data og undersøgelse:

- Interview med tilsynskonsulenter, ledergruppe, økonomer og jurister
- Tilfredshedsundersøgelse hos alle tilbud, kommuner, plejefamilier samt deltagere på plejefamiliernes grundkursus
- Stikprøve af konklusioner, sanktioner og udviklingspunkter i tilsynsrapporterne
- Afgørelser fra Ankestyrelsen

Beslutningen om at kombinere kvantitative data med interview hænger sammen med det forhold, at data fra "Tilsyn.dk" ikke i alle tilfælde kan stå alene i forhold til at vurdere kvaliteten i tilbuddet og altid skal ledsages af et fagligt skøn. I 2016 har vi valgt, at interviews internt i socialtilsynet skulle ske ved med samtlige tilsynskonsulenter opdelt i hold ud fra deres fagområde.

Stikprøve på "udviklingspunkter" i tilsynsrapporterne.

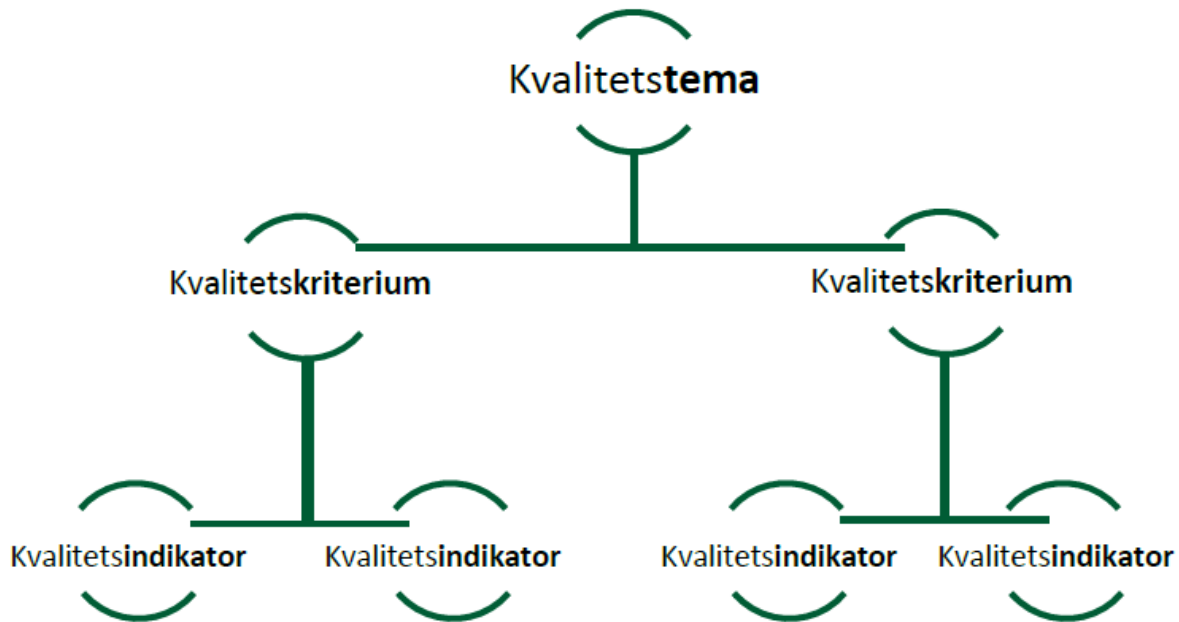
Tilsynscheferne i de fem socialtilsyn har besluttet, at årsrapporter 2016 alle skal inkludere et afsnit om socialtilsynets generelle anbefalinger til tilbuddene og plejefamilierne. For at sikre ensartethed og mulighed for at sammenligne på landsplan er der benyttet en fælles metodisk fremgangsmåde for analysen af data til formålet. I tilsynsrapporterne kommer tilsynskonsulenten ofte med anbefalinger til tilbuddets eller plejefamiliens videre udvikling – de kaldes for "udviklingspunkter". I modsætning til påbud - som er et sanktionsredskab, socialtilsynet kan benytte, hvis socialtilsynet finder bekymrende lav kvalitet på nogle områder i plejefamilien - så er udviklingspunkter ofte anbefalinger i forhold til at forbedre en praksis yderligere. De fem socialtilsyn har lavet stikprøve på over 200 tilsynsrapporter for at kortlægge overordnede tendenser i vores anbefalinger.

Bedømmelse på en skala fra 1 til 5

Tilsynsrapporterne bliver udarbejdet i fagsystemet "Tilsyn.dk" som benyttes af de fem socialtilsyn, og med udgangspunkt i **den fælles kvalitetsmodel**, som indeholder syv temaer. Hvert tema indeholder et antal kriterier, som er formuleret som resultatmål, der definerer god kvalitet inden for det pågældende tema. Det kan for eksempel omhandle medarbejderkompetencer. For at undersøge, om tilbuddene lever op til et givent kriterium, er der opstillet indikatorer, som tilsynskonsulenterne måler og bedømmer ud fra. Hver indikator bliver bedømt i forhold til, om

tilbuddet i lav (score 1) eller høj grad (score 5) lever op til kvalitetsindikatoren. Det er altså disse indikatorer, som vi i nærværende rapport har udtrykt gennemsnitsbedømmelser på. Scoringerne er beregnet som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet og som pejlingsmærke for tendenser på området. Et tilbud kan dog også blive bedømt på andet eller mere end de opstillede kvalitetsindikatorer.

Illustration:



Tabel 18. *Bedømmelsesskala fra Kvalitetsmodellen*

Bedømmelsesskala til at vurdere tilbuddene og plejefamiliernes kvalitet
5: I meget høj grad opfyldt
4: I høj grad opfyldt
3: I middel grad opfyldt
2: I lav grad opfyldt
1: I meget lav grad opfyldt

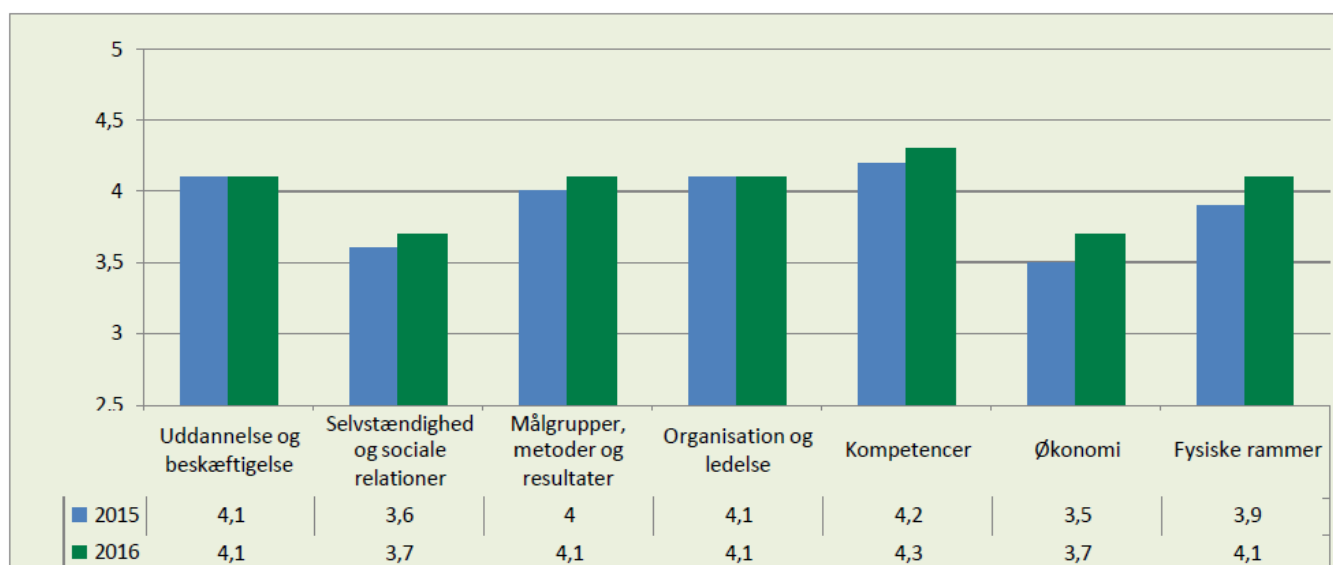
BØRNE- OG UNGETILBUD

Socialtilsyn Hovedstaden førte med udgangen af 2016 tilsyn med 136 børne- og ungetilbud, navnlig døgninstitutioner og opholdssteder, aflastningstilbud for børn samt kost- og efterskoler med anbringelsespladser. Socialtilsynet aflagde 277 besøg i disse tilbud svarende til i gennemsnit 1,9 besøg pr. børne- og ungetilbud.

Der vurderes generelt at være høj kvalitet på børne- og ungeområdet. Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der er et højt trivselsniveau blandt de anbragte børn målt på baggrund af kvalitetsmodellens indikatorer. Børnene giver i vid udstrækning udtryk for at føle sig respekteret og inddraget i beslutninger i dagligdagen i tilbuddet. Tilbuddene har en tilfredsstillende praksis for at sikre børnene muligheder for fritidsaktiviteter og socialt samvær, og en stor del af de anbragte børn i døgntilbuddene deltager i fritidsaktiviteter uden for tilbuddet på lige fod med jævnaldrende børn og unge. Tilbuddene på børne- og ungeområdet vurderes generelt at have fagligt dygtige medarbejdere, der anvender relevante metoder og tilgange i forhold til tilbuddets målgruppe. Ligeledes vurderer Socialtilsyn Hovedstaden, at de fleste børne- og ungetilbud har en ansvarlig ledelse og organisation og er i stand til at sikre en stabil økonomisk drift.

Diagram 12 viser gennemsnitsbedømmelserne (fra 1 til 5) af samtlige tilsyn fra 2015 og 2016 på børnetilbudsområdet.

Diagram 12. Gennemsnitsbedømmelser på børne- og ungeområdet i 2015 og 2016 fordelt på de 7 temaer i kvalitetsmodellen



Børne- og ungeområdet vurderes i gennemsnit til at have en høj kvalitet inden for de fleste af temaerne i kvalitetsmodellen. Ovenstående diagram viser, at tilbuddene generelt set får en lidt lavere bedømmelse inden for temaet "Selvstændighed og sociale relationer" i forhold til de øvrige temaer. Det er dog ikke Socialtilsyn Hovedstadens generelle vurdering, at tilbuddenes indsats inden for dette

tema er mangelfuld. Tilsynskonsulenterne på børne- og ungeområdet fortæller, at det for nogle børn kan være utrygt at deltage i aktiviteter uden for tilbuddet, hvorfor tilbuddene selv arrangerer faste sociale arrangementer for disse børn, som skal trænes i deres sociale kompetencer. En anden forklaring er, at børn i aflastning ofte ikke vil deltage i en fritidsaktivitet arrangeret af tilbuddet, fordi dét at være i aflastning i sig selv kan fungere som et "fritidstilbud" for barnet. På børne- og ungeområdet er der også tilbud til ganske små børn under skolealderen og tilbud til meget handicappede børn, som sædvanligvis heller ikke har egentlige fritidsaktiviteter uden for tilbuddet.

De lidt lavere bedømmelser på temaet "selvstændighed og sociale relationer" skal i forhold til en generel betragtning ses som et udtryk for tilbuddenes forskelligartede karakter og målgruppernes behov, idet bedømmelserne udtrykt ved en score alene forholder sig til ordlyden af indikatorerne og ikke til målgruppens karakteristika.

Eksempel på et tilbud, som sikrer at børnene deltager i sociale aktiviteter

Fra socialtilsynets tilsynsrapport:

"...[socialtilsynet] vurderer, at tilbuddet opfordrer og støtter børn og unge i at have fritidsaktiviteter uden for tilbuddet. Børnene og de unge går til forskellige aktiviteter uden for tilbuddet: 3 går til badminton, 1 til svømning, 1 til fodbold, 4 til fitness, 5 til motocross, hvoraf de 4 går til cross inde på tilbuddet, 1 går til judo og en til ridning og alle de større børn går i den lokale ungdomsklub. Flere af de større børn går desuden til konfirmationsforberedelse med deres klassekammerater." (Juni 2016)

Temaerne "målgruppe, metoder og resultater" og "kompetencer" vedrører tilbuddets valg og brug af behandlingsmetoder, og tilbuddets dokumentation i forhold hertil. Tilbuddene på børne- og ungeområdet vurderes generelt at have fagligt dygtige medarbejdere, der anvender **relevante metoder og tilgange**.

Tilbuddene kender til anbringende myndigheds formål med foranstaltningen og til de overordnede indsatsmål, og langt de fleste tilbud udarbejder behandlingsplaner eller opholdsplaner med delmål for deres indsats. Der er imidlertid ét område, hvor Socialtilsyn Hovedstaden i vid udstrækning erfarer, at den kommunale handleplan for barnet ikke er blevet fulgt op på og justeret i tide, og det drejer sig om **planen for den unges overgang til en selvstændig voksertilværelse eller for et eventuelt efterværn**. Tilbuddets indsats over for de næsten voksne unge er derfor ikke altid baseret på en handleplan, og mange unge selv giver udtryk for, at de ikke er klar over, hvad der skal ske, når de fylder 18 år. Det er anbringelseskommunens ansvar at udarbejde en handleplan for den unges overgang til voksertilværelsen, både for de unge, som bliver boende på børne- og

ungetilbuddet i efterværn, og for de unge, som eventuelt skal flytte til et midlertidigt botilbud for voksne.

Manglen på en rettidig handleplan for den unges overgang til voksentilværelsen kommer bl.a. til udtryk ved, at Socialtilsyn Hovedstaden oplever at modtage henvendelser fra tilbuddene, der drejer sig om muligheden for at lade de 18-årige forblive indskrevet i børnetilbuddet, indtil der findes en løsning for den unge. Eller det kommer til udtryk ved, at socialtilsynet i forbindelse med tilsynsbesøg kan konstatere, at et antal unge fortsat opholder sig i børnetilbuddet uden at have fået bevilget efterværn eller i øvrigt have en handleplan for foranstaltningen. I sådanne sager tager Socialtilsyn Hovedstaden sædvanligvis kontakt til den unges sagsbehandler med henblik på at gøre opmærksom på den manglende opfølgning på den unges handleplan, og socialtilsynet drøfter derudover konkret med tilbuddet, hvordan tilbuddet kan sikre sig, at tilbuddets godkendelsesramme bliver efterlevet.

Temaerne "organisation og ledelse" og "økonomi" vedrører ledelseskompetencer og en stabil tilbudsdrift. Socialtilsyn Hovedstaden har som i 2015 vurderet, at de fleste børne- og ungetilbud har en ansvarlig **ledelse og organisation** og er i stand til at sikre en **stabil økonomisk drift**. Når temaet "økonomi" får en gennemsnitlig lavere bedømmelse i forhold til de fleste andre temaer i kvalitetsmodellen, skyldes det bl.a., at Socialtilsyn Hovedstaden ikke altid har modtaget de nødvendige regnskaber fra tilbuddene, eller at tilbuddene forsømmer at indberette oplysninger til dels Tilbudsportalen og dels socialtilsynet.

I 2016 traf Socialtilsyn Hovedstaden afgørelse om iværksættelse af **2 skærpede tilsyn** på børne- og ungeområdet fordelt på 1 tilbud, samt **9 øvrige påbud fordelt på 6 tilbud**. Påbuddene handlede bl.a. om uoverensstemmelse mellem den godkendte målgruppe og de faktisk indskrevne børn og unge, fysiske rammer, gennemsigtighed i tilbuddets økonomi, uoverensstemmelse mellem anvendte metoder på tilbuddet og tilbuddets beskrivelse på Tilbudsportalen samt påbud om at sikre medarbejdernes viden om magtanvendelsesregler og procedurer ved brug af magt. Det skærpede tilsyn handlede om alvorlige kvalitetsmangler inden for alle temaerne i kvalitetsmodellen⁸.

Socialtilsynets anbefalinger til videre udvikling

I forbindelse med udarbejdelsen af en tilsynsrapport er der mulighed for at tilknytte "udviklingspunkter". Det kan være anbefalinger til tilbuddets videre udvikling, eller det kan være udviklingspunkter, som tilsynskonsulenten har formuleret i samarbejde med tilbuddet.

Antallet af udviklingspunkter i en tilsynsrapport afspejler ikke tilbuddets kvalitet, og det kan ikke konkluderes, at tilbud med udviklingspunkter har højere eller lavere kvalitet end tilbud som ingen udviklingspunkter har. Men indholdet af udviklingspunkterne kan fortælle noget om tendenser på området.

⁸ Læs afsnittet "Påbud og skærpede tilsyn" s.45 for yderligere analyse

Der har været tilknyttet ét eller flere udviklingspunkter i over 65% af Socialtilsyn Hovedstadens tilsyn i 2016 på børne- og ungeområdet. Udviklingspunkter bliver tilknyttet et konkret kvalitetstema i tilsynsrapporten. På børne og ungeområdet er der hovedsageligt blevet tilknyttet udviklingspunkterne til temaet **Målgruppe, metoder og resultater**, hvor de fleste udviklingspunkter handler om nedenstående tre emner:

- 1) Dokumentationspraksis
- 2) Kendskab til magtanvendelsesreglerne
- 3) Forebyggelse af overgreb

1) Dokumentationspraksis i forhold til indsatsen over for anbragte børn og unge

Socialtilsynet ser en tendens til, at selv om de fleste tilbud har en god og stabil dokumentationspraksis, så fremgår det ikke altid tydeligt, hvordan eller til hvilket formål tilbuddet bruger dokumentationen. Socialtilsynet ser navnlig en tendens til, at koblingen mellem tilbuddets behandlingsindsats og barnets udvikling i lav grad er dokumenteret på en måde, så det er muligt at vurdere, om tilbuddet kan bruge dokumentationen til at evaluere, justere og tilpasse indsatsen.

Udviklingspunkter i forhold til dokumentation handler bl.a. om forslag til at ændre eksisterende dokumentationspraksis, ofte med at skifte fokus fra omfanget af dokumentation til, hvordan dokumentation kan bruges til at understøtte barnets udvikling, og hvordan dokumentation kan tage udgangspunkt i indsatsmål og i leveret indsats frem for en "løsrevet" beskrivelse af barnets dagligdag og barnets adfærd.

2) Kendskab til magtanvendelsesreglerne

Socialtilsynet oplever, at tilbud, som har en anerkendende, konfliktnedtrappende, og kompenserende tilgang til konflikter med børn og unge, har færre magtanvendelser end sammenlignelige tilbud med en anden tilgang. Tilbuddets metoder og tilgange bliver bl.a. beskrevet i tilbuddenes indberetninger af magtanvendelse over for børnene. I visse indberetninger er det tydeligt, at tilbuddet ikke i tilstrækkelig grad har tilrettelagt en forebyggende indsats i relation til magtanvendelser, eller at tilbuddets medarbejdere ikke har tilstrækkelig viden om magtanvendelsesreglerne.

En tilsynskonsulent i Socialtilsyn Hovedstaden fortæller: "*[Tilbudslederen] skriver til mig [...] 'Der har slet ikke været nogen magtanvendelser i marts måned, vi har dog lavet en ransagning.'*" En sådan udtalelse afspejler manglende kendskab til magtanvendelsesreglerne, idet en ransagning er et indgreb i selvbestemmelsesretten, som i lighed med f.eks. fysisk fastholdelse skal registreres og indberettes. Socialtilsyn Hovedstaden har set enkelte eksempler på tilbuds brug af "husorden" i forhold til at regulere de unges adfærd i tilbuddet, hvor "husordenen" var så omfattende og mere vidtgående, end hvad formålet tilsiger, at den måtte betragtes som et ikke lovhjemlet indgreb i den enkelte unges selvbestemmelsesret.

Manglende eller begrænset viden om magtanvendelsesreglerne resulterer typisk i første omgang i, at Socialtilsyn Hovedstaden i et udviklingspunkt til tilbuddet henleder tilbuddets opmærksomhed på nødvendigheden af, at tilbuddet sikrer opkvalificering af ledelse og medarbejdere inden for dette emne. Kun hvis dette viser sig ikke at være tilstrækkeligt til at skabe de fornødne kvalitetsforbedringer af praksis, vil Socialtilsyn Hovedstaden indlede dialog med tilbuddet om mulige sanktioner om påbud.

3) Forebyggelse af overgreb

Forebyggelse af overgreb på børne- og ungetilbud handler ikke kun om overgreb mellem de unge, men også mellem medarbejdere og unge og mellem de unge og andre uden for tilbuddet (eksempelvis pårørende).

Det er vigtigt, at børne- og ungetilbud har en forebyggelses- og beredskabsplan i forhold til, hvis de anbragte børn og unge oplever overgreb eller selv udfører overgreb. Socialtilsyn Hovedstaden har i flere tilsynsrapporter på børne- og ungeområdet tilknyttet udviklingspunkter, hvor tilbuddene anbefales at styrke forebyggelsesindsatsen og deres medarbejders bevidsthed om handlestrategier og lovgivning på området. Socialtilsynet oplever, at tilbuddene generelt set har høj faglighed i forhold til at være opmærksomme på målgruppens særlige sårbarhed og udsathed i forhold til overgreb og i forhold til at kunne genkende tegn på, at et barn kan være udsat for overgreb af andre eller måske selv udviser en overgribende adfærd. Socialtilsynet oplever dog samtidig, at kun et mindre antal tilbud har en helt klar beredskabsplan i forhold til at reagere på mistanke eller viden om overgreb. I ganske få tilfælde har Socialtilsyn Hovedstaden fået kendskab til, at et barn er blevet krænket på tilbuddet eller selv har krænket andre, til trods for tilbuddets indsats.

To eksempler på udviklingspunkter fra tilsynsrapporterne:

Dokumentation: *"[Tilbuddet] kan med fordel overveje omfanget af dokumentationen og i højere grad have fokus på det interne læringsaspekt i dagbogsnotater i brugen af metoder og tilgange i forhold til den enkelte unge med henblik på i højere grad at kunne dokumentere effekter af en given metode eller tilgang."* (sep. 2016)

Forebygge overgreb: *"Det er Socialtilsynets vurdering, at målgruppen af anbragte børn og unge er særlig sårbar i forhold til overgreb. [...] [tilbuddets] ledelse med fordel kan sikre, at medarbejderne får erhvervet sig kompetencer i, hvilke signaler medarbejderne skal være særlig opmærksomme på. [...] med fordel skal lave retningslinjer og procedurer for, hvorledes medarbejderne skal agere i tilfælde af overgreb. Socialtilsynet har under tilsynsbesøget vejledt i, hvor [tilbuddet] kan søge viden og inspiration."* (okt. 2016)

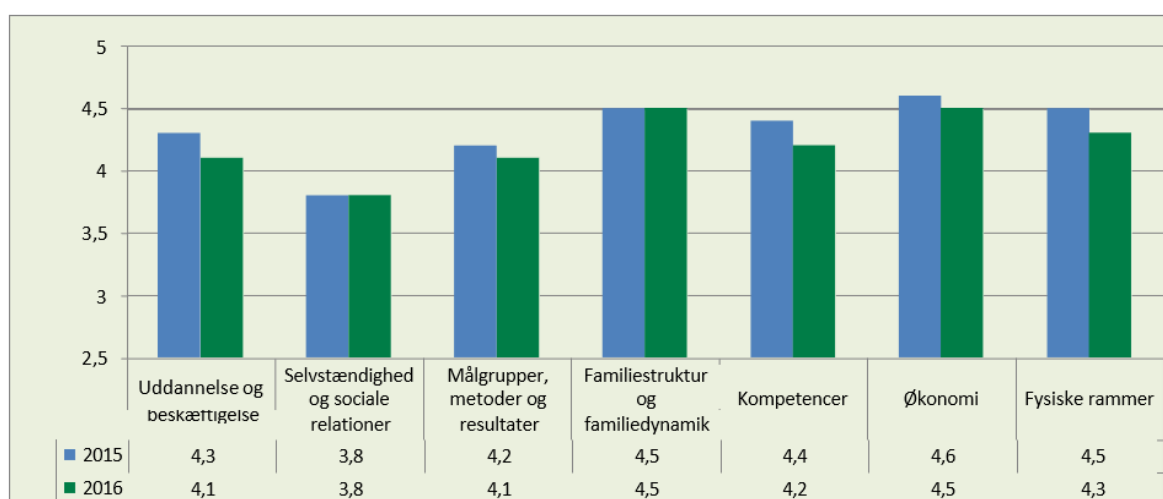
PLEJEFAMILIER

Socialtilsyn Hovedstaden førte med udgangen af 2016 tilsyn med 932 plejefamilier, primært godkendt til døgnpleje⁹. Socialtilsynet aflagde 1.255 besøg, svarende til i gennemsnit 1,2 besøg pr. plejefamilie.

Der vurderes generelt at være en høj kvalitet på plejefamilieområdet. Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der er et højt trivselsniveau blandt de anbragte børn i plejefamilierne baseret på indikatorerne i kvalitetsmodellen. Plejebørnene føler sig hørt og respekteret. Plejefamilierne er gode til at skabe stabile rammer og giver børnene en tryk og forudsigelig hverdag, hvor plejefamilien gør en indsats for at hjælpe plejebarnet med at danne sociale relationer og støtte dem i opnå et stabilt samvær med biologisk familie. Socialtilsynet vurderer ydermere, at plejefamilierne generelt har de nødvendige kompetencer for at drage omsorg for plejebarnets særlige behov og opdragelse, men flere plejefamilier efterspørger mere regelmæssig og målrettet supervision fra anbringende kommune.

Diagram 13 viser gennemsnitsbedømmelserne (fra 1 til 5) af samtlige tilsyn fra 2015 og 2016 på plejefamilieområdet.

Diagram 13. Gennemsnitsbedømmelser på plejefamilieområdet i 2015 og 2016 fordelt på de 7 temaer i kvalitetsmodellen



Plejefamilieområdet vurderes i gennemsnit til at have en høj eller meget høj kvalitet inden for de fleste af temaerne i kvalitetsmodellen. I forhold til selvstændighed og børnenes muligheder for at skabe sociale relationer, er der **høj trivsel** blandt de anbragte børn, men det kan i lighed med

⁹ Se kapitel "Analyse af nye plejefamilier i 2016" for særskilt analyse

anbragte børn botilbud og døgninstitutioner være svært for nogle af plejebørnene at deltage i sociale aktiviteter pga. de vanskeligheder, som børnene har. Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der for nogle plejefamilier ligger et udviklingspotentiale i at understøtte og facilitere nogle udadgående aktiviteter og etablering af netværk for barnet uden for plejefamiliens rammer.

Plejefamilierne skaber en **tryk og forudsigelig hverdag** for børnene. De tilbyder stabilitet og kvalitet i forhold til de fysiske rammer og i forhold til plejefamiliernes økonomiske forhold. Socialtilsynet vurderer generelt, at plejefamilien i høj grad har de nødvendige kompetencer for at drage omsorg for barnets særlig behov. Socialtilsynet møder plejefamilier, som selv er opsøgende på videre uddannelse, og flere har udtrykt ønske om at kunne løse mere komplicerede plejeopgaver med højere belastningsgrad, fordi det efterspørges af kommunerne. Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at **samarbejdet mellem anbringende kommune og plejefamilie** med fordel kan styrkes i forhold til udbydelse af relevante kurser og supervision og til udarbejdelse af den del af plejebarnets handleplan, som omhandler plejefamiliens konkrete indsats og plejeopgave.

I 2016 traf Socialtilsyn Hovedstaden afgørelse om at iværksætte **2 skærpede tilsyn på plejefamilieområdet**, begge grundet kvalitetsmangler fra temaet "familiestruktur og familiedynamik", og begge hvor plejefamilierne under det skærpede tilsyn opfyldte de opstillede påbud og derved bibeholdt deres godkendelse. Socialtilsynet iværksatte foruden de skærpede tilsyn **25 øvrige påbud fordelt på 24 plejefamilier**. Påbuddene handlede primært om familier, hvor der ikke var etableret selvstændigt værelse til barnet, eller sikkerhedsmæssige foranstaltninger i hjemmet, som skulle forbedres, førend plejefamilien måtte modtage børn.

Socialtilsynets anbefalinger til videre udvikling

Socialtilsyn Hovedstaden har i over 50% af tilsynsrapporterne fra 2016, tilknyttet anbefalinger til plejefamiliens videre udvikling – såkaldte udviklingspunkter. Antallet af udviklingspunkter i en tilsynsrapport afspejler ikke plejefamiliens kvalitet, og det kan ikke konkluderes, at plejefamilier med udviklingspunkter i rapporterne har højere eller lavere kvalitet end plejefamilier, der ingen udviklingspunkter har. Men indholdet af udviklingspunkterne kan fortælle noget om tendenser på området og om yderligere potentiale for kvalitetsforbedring.

På plejefamilieområdet er der hovedsageligt blevet tilknyttet udviklingspunkter til temaerne **målgruppe, metoder og resultater, og kompetencer**. De fleste udviklingspunkter handler om nedenstående to emner:

- 1) Samarbejdet mellem plejefamilien og anbringende kommune
- 2) Yderligere uddannelse og deltagelse i lovpligtige kurser

1) Styrke samarbejdet med anbringende kommune og indsatsmål fra barnets handleplan

Når et barn anbringes i pleje, skal barnets hjemkommune (anbringende kommune) udforme et konkret formål for anbringelsen og indsatsmål i plejeopgaven.

Socialtilsyn Hovedstaden har tilknyttet udviklingspunkter til tilsynsrapporterne, hvor socialtilsynet anbefaler plejefamilien at styrke samarbejdet med anbringende kommune, f.eks. ved at sikre klare aftaler, mere supervision eller skriftlige mål for anbringelsen. Socialtilsynet oplever, at en stor del af plejefamilierne ikke kan redegøre for de konkrete indsatser for barnets anbringelse. Mange plejefamilier har alene fået indsatsmålene at vide mundtligt, eller de er formuleret meget overordnet ("I skal sikre barnets trivsel"), men ikke konkret hvad plejefamilien skal levere af indsats (hvordan de skal sikre barnets trivsel). Tilsynskonsulenter i Socialtilsyn Hovedstaden fortæller, at især aflastningsfamilier mangler indsatsmål og formål for anbringelsen. Det betyder ikke, at plejefamilierne ikke arbejder konstruktivt med plejebarnets problematikker, men indsatsen tager blot ikke afsæt i formulerede indsatsmål. Indsatsen bliver i så fald i meget høj grad afhængig af kvaliteten af den opfølgning, som anbringende myndighed laver, og af kvaliteten af den vejledning, som en evt. familieplejekonsulent yder.

Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at skriftlige og klare indsatsmål sikrer den bedst mulige anbringelse og de bedste forudsætninger for at forventningsafstemme imellem plejefamilie og anbringende myndighed. Nogle plejefamilier fortæller tilsynskonsulenterne, at det kan være svært at prioritere i mængden af problematikker hos plejebarnet, og at de mangler vejledning fra sagsbehandleren/ familieplejekonsulenten om, hvilken indsats plejefamilien skal prioritere. Socialtilsynet møder også ind i mellem plejefamilier, hvor deres forhold til plejebarnets biologiske familie er blevet negativt præget af, at plejefamilien ikke kender indsatsmålene og formålet for anbringelsen. Der kan opstå uenighed om, hvad plejefamiliens rolle er, og de kan blive usikre i samarbejdet og relationen til barnets biologiske familie, og det påvirker i sidste ende plejebarnets trivsel.

2) Yderligere uddannelse og deltagelse i de lovpligtige kurser

Når et barn skal anbringes i pleje, er det den anbringende kommunes pligt at tilbyde kurser til plejefamilierne, og plejefamilierne er forpligtet til at deltage heri¹⁰. Som minimum skal det svare til to hele kursusdage årligt, uanset hvor mange plejebørn familien har i alt. Hvis plejefamilien består af både en plejemor og plejefar, er det dog kun lovpligtigt for den ene part at deltage.

Socialtilsyn Hovedstaden ser en tendens til, at nogle plejefamilier får tilbudt kurser, som ikke er relevante i forhold til deres plejeopgave, eller som kun bliver udbudt i weekenderne, hvor de har plejebørnene boende, og de vælger derfor ikke at deltage. Plejefamilier beretter om kurser vedrørende helt lavpraktiske forhold, som erfarne plejefamilier allerede kender til eller har gennemgået tidligere, eksempelvis udarbejdelse af en statusbeskrivelse. I 2016 tilknyttede socialtilsynet mange udviklingspunkter til tilsynsrapporterne, hvor vi anbefalede begge plejeforældre

¹⁰ Bekendtgørelse om plejefamilier §§ 7-10

i at deltage i de udbudte kurser eller gå i dialog med anbringende kommune for at få tilbudt andre, mere relevante kurser eller reel uddannelse.

Det er Socialtilsynets erfaring, at kommunerne efterspørger plejefamilier, som er godkendt til høj belastningsgrad, men det vil for mange plejefamilier kræve yderligere reel uddannelse foruden de to lovpligtige kursusdage. Tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Hovedstaden fortæller, at uddannelse, som vil opkvalificere eksisterende plejefamilier til høj belastningsgrad, ikke bliver tilbudt i tilstrækkelig grad.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at plejefamilierne er bevidste om deres ret til supervision og er gode til rette henvendelse til kommunerne herom, men at der ligger et klart udviklingspotentiale i indholdet af supervisionen. Flere plejefamilier efterspørger mere regelmæssig og målrettet supervision fra anbringende kommune. Socialtilsyn Hovedstaden har kunnet konstatere, at der ikke er ens praksis fra kommunernes side i forhold til, hvilken slags supervision de udbyder til plejefamilierne, og hvor målrettet supervisionen er. Plejefamilierne fortæller til tilsynskonsulenterne, at nogle kommuner tilbyder gruppesupervision med flere plejefamilier, men hvor supervisor ikke målretter indholdet til plejefamiliernes individuelle problemsæt i opgaven, plejebørnenes alder mv.

I 2017 er supervision hos plejefamilierne et særskilt fokus i socialtilsynets tilsyn, og en kvalitetsanalyse af området vil indgå i årsrapporten for 2017.

Eksempler på udviklingspunkter fra tilsynsrapporterne:

1: "Plejefamilien har haft barnet i aflastning siden 2012 [...] Plejefamilien har ikke set en sagsbehandler eller drøftet handleplan for kommunen. De har ikke drøftet specifikke mål, og aflastningsfamilien bør i langt højere grad være opmærksom på deres opgave og de fremadrettede mål for barnet. Tilsynet har også bemærket, at der ikke afholdes statusmøder med plejefamilien og biologisk familie."

2: "Familien skal blive bedre til at skabe tydelige forventninger i samarbejdet med kommunen. De skal arbejde med deres rolle som plejefamilie og stille relevante krav og forventninger til handleplan, samarbejde og fremtidig supervision. Dette udviklingspunkt fra 2015 er gentaget ved driftstilsyn 2016, da der ikke er sket de store forandringer"

VOKSENTILBUD

I 2016 førte Socialtilsyn Hovedstaden tilsyn med 373 botilbud for voksne; herunder handicaptilbud, psykiatritilbud, misbrugsbehandlingstilbud, alkoholbehandlingstilbud samt krisecentre og herberger. Socialtilsynet aflagde i alt 686 besøg på tilbuddene svarende til 1,8 besøg pr. voksenbotilbud.

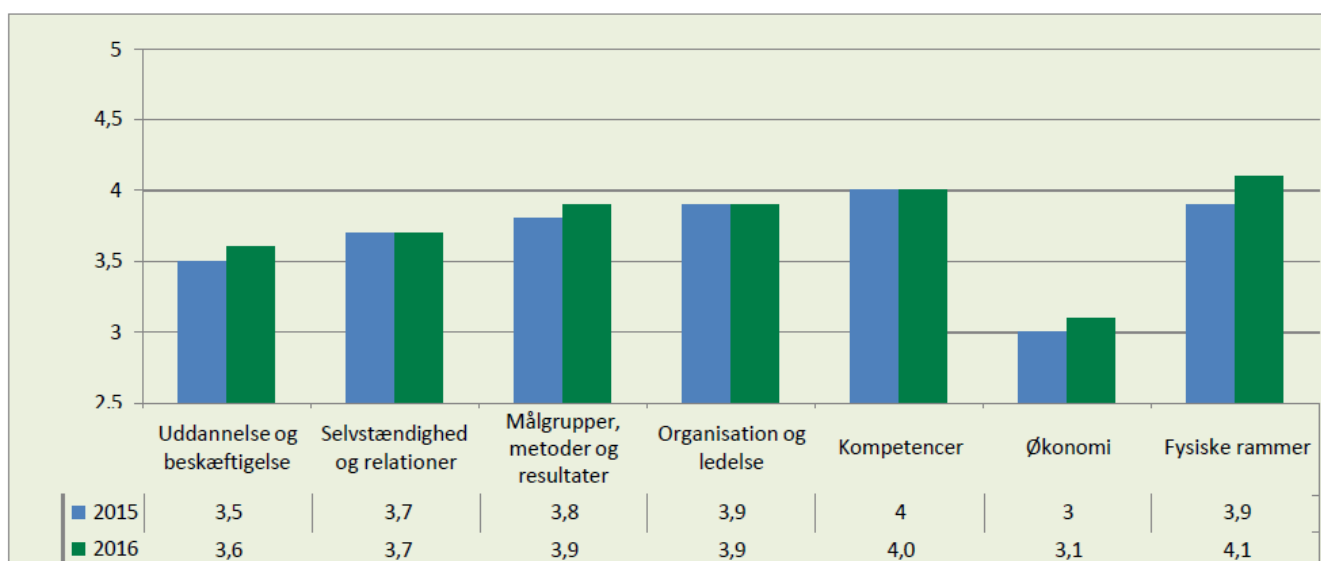
Det vurderes generelt, at der er en tilfredsstillende kvalitet på voksentilbudsområdet.

De fleste tilbud støtter borgerne i at deltage i aktiviteter internt i tilbuddet og i det omkringliggende samfund, og langt de fleste voksentilbud vurderes at have en høj kvalitet inden for ledelses- og medarbejderkompetencer. Endelig vurderes det, at tilbuddenes økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet og afspejler målgrupperne.

Borgernes trivsel i tilbuddene vurderes generelt at være god. I 75% af tilsynsrapporterne vurderes det, at borgerne har en høj eller meget høj trivsel, og i 25% af tilsynsrapporterne vurderes det, at borgernes trivsel er middel eller lige under middel. I de tilbud, hvor borgerne har et lavere trivselsniveau, ses samtidig en sammenhæng til komplekse målgrupper, høj personalegennemstrømning og manglende ledelseskompetencer.

Diagram 14 viser gennemsnitsbedømmelserne (fra 1 til 5) af samtlige tilsyn fra 2015 og 2016 på voksentilbudsområdet.

Diagram 14. Gennemsnitsbedømmelser på voksentilbudsområdet i 2015 og 2016 fordelt på de 7 temaer i kvalitetsmodellen



Som det fremgår af oversigten over gennemsnitsbedømmelser vurderes voksentilbudsområdet til generelt set at have en middel til høj kvalitet inden for temaerne i kvalitetsmodellen. Det afspejler sig bl.a. i, at socialtilsynet generelt set observerer en **god trivsel** blandt borgerne, der i videst muligt

omfang inkluderes i samfundslivet, og i at tilbuddene generelt er gode til at sikre aktivitetstilbud til borgerne. Socialtilsynet har bemærket, at tilbuddene også i 2016 på det psykiatriske området er bedre end handicaptilbuddene til at opstille mål for og med borgeren i forhold til borgerens uddannelse og beskæftigelse, men til trods herfor er borgerne i disse tilbud i lavere grad end på handicapområdet rent faktisk i uddannelse eller beskæftigelse. Socialtilsynet oplever, at nogle tilbud på psykiatriområdet har stor fokus på at kunne **tilbyde borgerne et aktivitetstilbud**, men mindre fokus på dén støtte, det kræver fra tilbuddets side at få borgerne til at benytte tilbuddet. Det modsatte er gældende på handicapområdet, hvor tilbuddene i middel grad opfylder kvalitetsindikatoren om at opstille mål for borgeren, men i høj grad opfylder kvalitetsindikatoren om, hvorvidt borgeren faktisk er i undervisningstilbud, beskæftigelse eller lignende. Som en af konsekvenserne af, at der mangler den fornødne støtte til at få borgerne i en eller anden form for aktivitet eller beskæftigelse, så ser Socialtilsyn Hovedstaden en bekymrende tendens til social isolation på de botilbud, hvor der ikke er fokus på at sikre, at borgerne bliver aktiveret.

Langt de fleste voksertilbud vurderes at have en høj kvalitet inden for ledelses- og medarbejderkompetence, men det er samtidig det område, hvor socialtilsynet på enkelte tilbud har set alvorlige kvalitetsmangler. Der blev i 2016 givet 6 skærpede tilsyn til voksertilbud, bl.a. begrundet i mangler inden for tilbuddets faglig tilgange, en uklar målgruppebeskrivelse, mangel på relevante kompetencer, manglende stabil medarbejdertilstedeværelse, at tilbuddet ikke har formået at sikre borgernes trivsel og sikkerhed, eller at ledelsen ikke har drevet tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt. Samtlige skærpede tilsyn i 2016 har indeholdt en kritik af ledelsens kompetencer.

I 2014 og 2015 anbefalede Socialtilsyn Hovedstaden kommunerne at blive bedre til at formulere **indsatsmål** i forbindelse med borgerens ophold i tilbud mv. I 2015 udtalte Socialtilsyn Hovedstaden, at der var sket en forbedring i forhold til 2014. I 2016 kan Socialtilsyn Hovedstaden fortsat konstatere, at der er borgere i tilbud, hvor tilbuddene ikke kender til indsatsmålene, og hvor der derfor ikke kan ske en koordinering af tilbuddets indsats over for borgeren og det formål og mål, der er for borgerens ophold i tilbuddet. Socialtilsyn Hovedstaden ser derfor fortsat et udviklingspotentiale i tilbuddenes resultater med borgerne, såfremt der tilstræbes en bedre koordinering af indsats og målfastsættelse.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer generelt, at **tilbuddenes økonomi** giver mulighed for den fornødne kvalitet og afspejler indsatsen over for målgruppen. Voksertilbud får generelt en lavere kvalitetsvurdering inden for temaet "økonomi" i forhold til øvrige temaer i tilsynet. Årsagen skal findes i det faktum, at Socialtilsynet ofte ikke modtager tilbudsbudgetterne rettidigt, eller at tilbudsbudgetterne er mangelfulde, hvilket vanskeliggør vurderingen af økonomitemaet.

I 2016 indberettede tilbuddene på de reviderede budgetskemaer i Tilbudsportalen med ny vejledning, hvilket ses at have hævet kvaliteten på økonomiområdet fra 2015 til 2016 væsentligt. Ligeledes er der sket store forbedringer i 2016 i forhold til, at vi i årsrapporten 2015 beskrev, hvordan borgernes egenbetaling i strid med reglerne indgik i mange tilbudsbudgetter. Det har i langt mindre

grad været tilfældet i 2016, hvilket har medvirket til en større grad af gennemsigtighed, der ligeledes har betydning for vurderingen af tilbuddenes økonomiske kvalitet.

Eksempel på et velfungerende tilbud med kompetent ledelse, medarbejdere og klar målgruppeafgrænsning.

Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Socialtilsynet vurderer, at der igennem en klar målgruppebeskrivelse og forståelse hos personalet anvendes faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe. Det vurderes samtidig, at tilbuddet fortsat kan tydeliggøre deres fælles metoder og faglige tilgange. Socialtilsynet vurderer, at de pædagogiske sundhedsplaner har opstillet relevante mål for borgernes ophold på tilbuddet... [...] Den nye ledelse har lagt en strategi for at optimere arbejdsgangene omkring dokumentation, så der frigives tid til det pædagogiske arbejde med beboerne. Socialtilsynet vil følge denne udvikling fremadrettet. Socialtilsynet vurderer, at der er en kultur og opmærksomhed, som medvirker til undgåelse af konflikter og dermed magtanvendelser. Det vurderes, at medarbejderne og ledelsen kender retningslinjerne på området. Socialtilsynet vurderer, at der arbejdes på at støtte borgerne, så de undgår at blive udsat for overgreb."* (november 2016)

Socialtilsynets anbefalinger til videre udvikling

I forbindelse med Socialtilsynets tilsynsbesøg drøftes tilbuddets udviklingsmuligheder, som adresseret i tilsynsrapporterne i form af udviklingspunkter. Udviklingspunkter afspejler ofte den dialog, tilsynet har haft med tilbuddet om udviklingsmuligheder under tilsynsbesøget, men også de anbefalinger, tilsynet skriftligt har ønsket at videregive til tilbuddet efter tilsynsbesøget. Der kan på baggrund af udviklingspunkter ikke konkluderes noget generelt om tilbuddets kvalitet, og tilbud med ingen eller få udviklingspunkter har ikke nødvendigvis højere eller lavere kvalitet end andre tilbud med flere udviklingspunkter. Udviklingspunkter fortæller dog tilbuddet, hvad de med fordel kan udvikle på, med henblik på at styrke en igangværende udviklingsproces eller med henblik på at højne kvaliteten i tilbuddet yderligere.

De udviklingspunkter, Socialtilsyn Hovedstaden har beskrevet i forhold til tilbud på voksenområdet, kan overordnet sige noget om de tendenser, der samlet ses på området.

Der har været tilknyttet ét eller flere udviklingspunkter i mere end 90% af Socialtilsyn Hovedstadens tilsyn i 2016 på voksentilbudsområdet. Udviklingspunkter bliver tilknyttet et konkret kvalitetstema i tilsynsrapporten. På voksenområdet er der hovedsageligt blevet tilknyttet udviklingspunkterne til

temaet **Målgruppe, metoder og resultater**, og der kan på den baggrund identificeres to overordnede tendenser på udviklingspunkter for tilbuddene på området:

- 1) Dokumentationspraksis
- 2) Forebyggelse af overgreb og sikre bedre konflikthåndtering

1) Dokumentationspraksis i forhold til indsatsen overfor borgeren

Socialtilsyn Hovedstaden har formuleret mange udviklingspunkter med henblik på forbedret dokumentationspraksis i voksentilbuddene. Overordnet set oplever Socialtilsyn Hovedstaden, at voksentilbuddene i forhold til 2015 i 2016 har fået større opmærksomhed på, hvad de dokumenterer, og hvordan det kan bruges, og det faglige kvalitetsniveau er mange steder hævet.

Socialtilsynet konstaterer, at de fleste tilbud bruger mange ressourcer på at dokumentere borgerens dagligdag, men at koblingen mellem tilbuddets behandlingsindsats og borgerens udvikling i lav grad er dokumenteret på en måde, der muliggør efterfølgende faglig refleksion over behandlingsmetoder og pædagogiske indsatser til brug for egen læring.

Med udviklingspunkterne i tilsynsrapporterne anbefaler Socialtilsyn Hovedstaden, at tilbuddene i højere grad synliggør den faglige refleksion til brug for egen læring og skifter fokus fra omfanget af dokumentationen til, hvordan dokumentationen kan bruges i at understøtte borgerens udvikling, og hvordan dokumentationen kan tage udgangspunkt i indsatsmål fremfor beskrivelse af borgerens dagligdag og adfærd. Ligeledes anbefaler socialtilsynet, at tilbuddene i deres faglige refleksion med fordel kan diskutere den enkelte indsats over for en konkret borger i forhold til tilbuddets overordnede metoder og tilgange. Formålet med dokumentationen bør således være udvikling af praksis og indsats med henblik på at opnå bedre resultater for borgerne.

Langt de fleste voksentilbud benytter sig af elektroniske journalsystemer, men Socialtilsyn Hovedstaden møder fortsat enkelte tilbud, som dokumenterer i dagbogsformat i notatbøger, hvor der er notater om flere borgere, hvilket gør det svært at overskue indsatsen for den enkelte borger. Andre tilbud har flere forskellige journalsystemer til forskellige formål, og der bruges ressourcer på at dobbelt-journalisere. Samtidig gør de forskellige systemer det svært at overskue den samlede indsats over for borgeren. Medarbejdere på enkelte tilbud fortæller, at de oplever dokumentationen som en kontrol af deres indsats frem for dokumentation af borgerens udvikling, der kan bruges til udvikling af og opfølgning på metoder.

2) Forebyggelse af overgreb og sikre bedre konflikthåndtering

Socialtilsyn Hovedstaden har i flere tilfælde anbefalet tilbuddene at udvikle og forbedre deres forebyggelses – og beredskabsplaner for at forhindre overgreb, og for at sikre, at borgernes selvbestemmelsesret ikke bliver tilsidesat unødigt.

Socialtilsynet oplever, at "overgreb" forstås forskelligt i tilbuddene, og det påvirker forebyggelsesindsatsen. Overgreb i kvalitetsmodellens forstand handler ikke kun om overgreb mellem beboerne, men også overgreb over for medarbejdere, eller overgreb, der omhandler grov tilsidesættelse af beboernes selvbestemmelsesret. En forebyggelsesplan kan også inddrage de overgreb, som beboere kan opleve i det omgivende samfund (sociale medier, tricktyveri mv.), og hvor tilbuddet i deres pædagogiske indsatser kan være med til at styrke beboernes kompetencer til at undgå det. Socialtilsyn Hovedstaden konstaterer, at **tilbud, som er gode til håndtere konflikter**, har en fælles pædagogisk retning, hvor de inddrager borgerne i udarbejdelse af trygheds-/beredskabsplaner samt risikovurderinger og mestringsstrategier i forhold til borgerne og medarbejderne. Det er ligeledes tilbud, der som en del af deres forebyggelsesindsats italesætter overgrebsproblematikken i forhold til overgreb medarbejdere og borgere imellem .

I relation til **indgreb i selvbestemmelsesretten** oplever Socialtilsyn Hovedstaden ind imellem tilbud, der har indført husregler, der er i et unødigt omfang udgør et indgreb i beboernes med- og selvbestemmelsesret. Husregler, som strider mod selvbestemmelsesretten, kan være regler som dikterer opførsel, som hvad slags tøj, beboerne må have på, hvordan værelser/ lejligheder skal se ud og lign. Det kan være dilemmafyldt på den ene side at sikre fornuftige aftaler om, hvordan alle kan leve sammen i et botilbud, og på den anden side sikre, at den enkeltes ret til at bestemme over eget liv og bolig tilgodeses. Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler, at tilbuddene fokuserer på dialogen med beboerne og inddragelse af alle, når det gælder fælles aftaler om det at leve sammen i et botilbud.

To eksempler på udviklingspunkter fra tilsynsrapporterne:

Dokumentation:

Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Tilbuddet kan med fordel arbejde med at ensrette sin dokumentationspraksis, så den stemmer overens med hele organisationen, med henblik på at synliggøre tilbuddets daglige praksis og dokumentere succeser. Tilbuddet kan med fordel arbejde med at konkretisere de pædagogiske mål, så de fremstår handlingsanvisende og målbare. Hertil kan tilbuddet med fordel arbejde med en løbende evaluering af målene, med henblik på læring samt eventuelt en forbedring af indsatsen."* (oktober 2016)

Forebygge overgreb:

Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Socialtilsynet anbefaler, at der udarbejdes en overordnet definition af begrebet overgreb i forhold til tilbuddets målgruppe samt instruktion til, hvorledes overgreb forebygges, og at dette endvidere formidles til borgere og pårørende. Det vurderes som et udviklingspunkt for tilbuddet, at retningslinjerne beskrevet i [tilbuddets retningslinjer] afspejler borgerinddragelsen og evt. inddrages som en specificering målgruppebeskrivelsen."* (august 2016)

FOKUSOMRÅDE:

BOTILBUD MED BREDE MÅLGRUPPER

For Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport 2016 har vi udvalgt tre fokusområder, som vi med årsrapporten ønsker at belyse nærmere. Ét af fokusområderne er botilbud med brede målgrupper.

Ganske mange tilbud opererer med flere målgrupper og med målgrupper, der kan betegnes som meget brede. Et tilbuds målgruppe kan være bred, fordi målgruppen i sig selv favner et meget bredt spektrum af problemstillinger hos borgerne, eller den kan være bred, fordi tilbuddet har mange forskellige målgrupper, som hver især kan rumme en vis bredde. Udfordringerne i forhold til brede målgrupper knytter sig til variationen af støttebehov inden for målgruppen/ målgrupperne. Autisme er et eksempel på en bred målgruppe, fordi autismspektret er meget bredt, og fordi borgere med autisme følgelig kan have ganske forskellige støttebehov og vanskeligheder. På samme måde er "psykiske vanskeligheder", "udviklingshæmning" eller "omsorgssvigt" eksempler på brede målgrupper.

Det er imidlertid afgørende for kvaliteten i et tilbud, at tilbuddet tydeligt kan redegøre for sin målgruppe eller målgrupper, og at tilbuddets metoder og tilgange nøje er afpasset netop denne målgruppe / disse målgrupper. Det er ligeledes afgørende for kvaliteten, at tilbuddets medarbejdere har kompetencer til at praktisere metoderne og til at håndtere målgruppens/ målgruppernes forskelligartede behov. Endelig er det afgørende, at tilbuddets fysiske rammer også understøtter målgruppens bredde.

De fleste tilbud er opmærksomme på potentielle udfordringer ved brede målgrupper og på selv at afgrænse målgruppen. Socialtilsyn Hovedstaden oplever imidlertid også tilbud, der af hensyn til pladsledighed i tilbuddet eller af hensyn til samarbejdet med visiterende myndighed ikke foretager den nødvendige afgrænsning i målgruppen og derfor indskriver borgere, hvis problematikker og behov er vanskelige at imødekomme i det pågældende tilbud.

I tilbud med brede målgrupper er det afgørende, at:

- de fysiske rammer er indrettet til at kunne imødekomme borgere med forskellige behov
- medarbejderne kan tilpasse metoderne og tilgangen til målgruppens bredde
- medarbejderkompetencerne i tilbuddet afspejler målgruppens/ målgruppernes behov for støtte og hjælp
- tilbuddet har en klar og afgrænset målgruppebeskrivelse, som bl.a. gør det nemmere for kommunerne at visitere en borger til tilbuddet.

Når Socialtilsyn Hovedstaden skal bedømme kvaliteten af et tilbuds metoder, tilgange og personalekompetencer bliver det med andre ord afgørende, at tilbuddet selv kan redegøre for sin(e) målgruppe/ målgrupper og i den forbindelse kan afgrænse målgruppen. For at undgå unødige

flytninger af borgere og for at sikre det bedste grundlag for et match imellem borger og tilbud er det således vigtigt, at tilbuddet er i stand til at yde den optimale støtte til borgeren og er bevidst om egne begrænsninger og om målgrupper, der indbyrdes kan have modsatrettede behov.

Socialtilsyn Hovedstaden har igennem det seneste års tid oplevet en tendens til, at tilbud ønsker at blive godkendt til flere målgrupper og til flere ydelser. Et sådant ændringsønske kan skyldes mange forskellige faktorer, men det er socialtilsynets generelle indtryk, at ændringsønskerne bl.a. skyldes ønsket om at kunne imødekomme en ændret efterspørgsel, men også ønsket om at kunne samle flere ydelser på én matrikel. Endelig kan ønsket være afstedkommet af det faktum, at en målgruppe, som f.eks. borgere med udviklingshæmning over tid har udviklet andre og mere specialiserede behov, der fordrer andre tilgange og personalekompetencer. I udgangspunktet ser Socialtilsyn Hovedstaden positivt på ændringsønskerne, men stiller samtidig krav om, at tilbuddet har de fornødne kompetencer til at rumme målgruppernes behov og til at kunne praktisere de angivne metoder og tilgange. Socialtilsynet lægger endvidere vægt på, at tilbuddets fysiske rammer understøtter målgruppernes trivsel og behov.

Tabel 19 viser Socialtilsyn Hovedstadens gennemsnitlige bedømmelser af udvalgte indikatorer fra kvalitetsmodellen. Indikator 3.a og indikator 10.a. handler om tilbuddets evne til at anvende de relevante faglige metoder og sikre de nødvendige medarbejderkompetencer i forhold til målgruppen.

Tabel 19. *Gennemsnitlige bedømmelse i 2016 på indikator 3.a og 10.a på en skala fra 1 til 5*

<i>Indikator 3.a. "Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe"</i>	
Børne- og ungetilbud	4,2
Voksenteilbud	3,9
Gennemsnit alle tilbud	4,0
<i>Indikator 10.a. "Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder"</i>	
Børne- og ungetilbud	4,2
Voksenteilbud	3,9
Gennemsnit alle tilbud	4,0

Som vist i tabellerne bedømmes tilbuddene generelt til i høj grad at opfylde indikator 3.a og 10.a, som begge bedømmes til 4 ud af 5. Ud fra et overordnet perspektiv er tilbuddene med andre ord i høj grad i stand til at imødegå målgruppens/målgruppernes behov i forhold til tilbuddenes faglige tilgange og metoder, og i et fremadrettet perspektiv er det vigtigt at fastholde dette fokus. Bedømmelserne skal ses i lyset af tilbuddenes egen evne til at afgrænse målgruppen og til at

redegøre for valgte metoder og tilgange. Bedømmelserne er udtryk for et billede af kvaliteten her og nu og tager således ikke højde for, om kvaliteten kan bevares, såfremt tilbuddet udvider sin målgruppe eller sine ydelser.

En klar målgruppebeskrivelse, som forholder sig til støtteniveauet

Socialtilsyn Hovedstadens erfaring viser, at tilbud, som er gode til at rumme borgere med modsatte støttebehov, har en **klar og afgrænset målgruppebeskrivelse** i forhold til underafdelinger af tilbuddet og kan redegøre for, hvordan metoderne og tilgangen afviger fra hinanden i forhold til borgernes fysiske og psykiske funktionsniveau. Socialtilsynet har omvendt bemærket, at tilbud, der ikke i tilstrækkelig grad kan tilpasse ydelserne og metoderne til de forskellige støttebehov hos målgrupperne, og hvor de fysiske rammer ikke tager højde for forskellige støttebehov, har flere konflikter borgerne imellem og en lavere grad af trivsel blandt borgerne. Vurderingen hviler fortrinsvis på observationer gjort i forbindelse med tilsynsbesøg og på gennemgang af dagbogsnotater, magtanvendelsesindberetninger og på samtaler med borgere, medarbejdere og ledelser under tilsyn, idet socialtilsynets eget fagsystem ikke giver mulighed for at udtrække mere specifikke data på dette område.

Eksempel på en klar målgruppebeskrivelse

"Psykisk syge, primært skizofrene, der ikke kan bo for sig selv. Aldersgruppen er fortrinsvis fra 18-45 år ved indskrivningstidspunktet. [Tilbuddet] henvender sig til færdigbehandlede borgere, som kan profitere af et ophold i [Tilbuddet] af kortere eller længere varighed. Der skal være behov for personalestøtte, dog uden behov for personale om natten. [Tilbuddet] modtager ikke udadreagerende borgere eller borgere med stofmisbrug." (Tilbudsportalen, marts 2017, tilbud godkendt til §107 med målgruppen psykiske vanskeligheder)

Eksempel på en uklar målgruppebeskrivelse

Vores målgruppe er udelukkende stofmisbrugere over 18, der er i substitutionsbehandling i kombination med en behandlingsmæssig og/ eller social indsats. (Tilbudsportalen, april 2017, tilbud godkendt til §101, godkendt til over 300 pladser)

Sikre god trivsel borgerne imellem

Foruden medarbejdernes kompetenceniveau og specialisering inden for målgruppen er **trivsel** hos borgerne en vigtig faktor for, om kvaliteten på tilbuddet er høj nok. Når målgruppen er for uklar, kan borgernes støttebehov være kontraindikerende, eksempelvis hvor én gruppe af borgere er meget sårbare på deres sanser og har brug for struktur og forudsigelighed i hverdagen, mens en anden

gruppe inden for samme målgruppe har forskellige misbrugsproblematikker og "larmende adfærd". Visse grupper har behov for få stimuli, mens andre trives med mange stimuli.

Interaktion mellem borgere inden for en bred målgruppe behøver som udgangspunkt ikke at skabe mistrivsel. Hvis medarbejderne og de fysiske rammer kan imødekomme og understøtte de forskellige støttebehov, kan en bred målgruppe have glæde af hinanden og uden problemer bo på samme tilbud, ligesom tilbuddet kan have driftsmæssige fordele. Problemer med brede målgrupper kan opstå, hvis der ved **visitationen** bliver anbragt en borger, hvis støttebehov ikke er foreneligt med tilbuddets behandlingsmetoder og de øvrige beboeres støttebehov. For at undgå fejlvisitation og den optimale behandling og støtte er det vigtigt, at tilbuddets målgruppebeskrivelse er klar.

Når en bred målgruppe ikke fungerer

Nogle tilbud er bedømt lavt på indikatorerne 3.a. og 10.a i kvalitetsmodellen, som handler om tilbuddets evne til at anvende de relevante faglige metoder og sikre de nødvendige medarbejderkompetencer i forhold til målgruppen.

Eksempler på lave bedømmelser:

- tilbud med stor personalegennemstrømning, som har medført, at medarbejderne ikke besidder de nødvendige kompetencer og viden for at understøtte hele borgergruppen.
- fejlvisitering af en borger, som har et større støttebehov, end medarbejderne kan imødekomme.
- borgernes behov er så modsatrettede, at de ikke trives med hinanden, selv om tilbuddet har de nødvendige kompetencer.

I tilbud, som oplever udfordringer med brede målgrupper, har Socialtilsyn Hovedstaden bl.a. anbefalet, at tilbuddet overvejer en anden organisering af arbejdet og medarbejderkompetencer, at de fysiske rammer indrettes anderledes, og at tilbuddet arbejder på at konkretisere sin målgruppebeskrivelse, så den bliver mere afgrænset og klar. Ydermere har socialtilsynet også over for nogle tilbud anbefalet at ændre deres metoder og tilgange.

En lav bedømmelse er dog ikke nødvendigvis altid et udtryk for, at tilbuddet rummer en for bred målgruppe i forhold til tilbuddets personaleressourcer og faglige metoder og tilgange, men kan også være et udtryk for andre forhold, herunder måden at omsætte faglige metoder og tilgange på.

Eksempel på et tilbud, hvor det fungerer med en bred målgruppe

Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og lægger vægt på, at målgruppen er børn og unge i alderen 5-18 år, karakteriseret ved tilknytnings- og/eller relationsforstyrrelser med tillægsforstyrrelser. [Tilbuddet] har en særlig afdeling, hvor der bor børn og unge med autismespektrumforstyrrelser. Ledelsen har ved tidligere tilsynsbesøg oplyst, at udgangspunktet er miljøterapi, og at [tilbuddet] læner sig op af den psykodynamiske tænkning. Miljøterapien er blandt andet kendetegnet ved, at barnet spejles, hjælpes til at forstå sig selv og andre i sociale sammenhænge, samt at dagen struktureres for barnet. Ledelsen og medarbejderne oplyste, at i døgntilbuddet tager behandlingen udgangspunkt i at etablere relationer mellem børn og pædagoger. Dagen er struktureret, og der laves aftaler med børnene om aktiviteter.*

[Tilbuddet] udviklede konceptet i forhold til miljøterapi for børn med diagnoser. To af husene er bygget op omkring aftalestrukturen og mulighed for at arbejde på relationen og forpligtelsen - herunder tidsstruktur. I [afdelingen] arbejdes udelukkende med tidsstruktur - medarbejderne oplyste, at der tages udgangspunkt i børnenes specialinteresser, og disse bygges ind i tidsstrukturen. I [afdelingen] kan det sociale ikke trække, hvorfor særinteresser bruges til at trække børnene ind i fællesskabet.

Ledelsen oplyste, at strukturbegrebet er defineret forskelligt afhængigt af diagnoser og de forskellige huse. Medarbejdere og ledelse oplyste, at det er nødvendigt at differentiere behandlingen alt efter børnenes/ de unges forskellige diagnoser." (april 2016)

Eksempel på et tilbud, hvor det ikke fungerer med en bred målgruppe

Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Det beskrives og fremgår af tilsendt dokumentation, at ud over udviklingshæmning er der borgere med autisme, demens og en borger, der har et udpræget stort pleje- omsorgsbehov. Hertil har tilbuddet en borger, der kan udvise kraftig udadreagerende adfærd, hvor det under interview kommer frem, at ikke alle medarbejdere føler sig klædt på, til at tackle dette." (september 2016)*

FOKUSOMRÅDE:

PLEJEFAMILIERS SAMARBEJDE MED BIOLOGISK FAMILIE

For Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport 2016 har vi udvalgt tre fokusområder, som vi med årsrapporten ønsker at belyse nærmere. Ét af fokusområderne er plejefamiliernes samarbejde med plegebarnets biologiske familie.

Socialtilsyn Hovedstaden har i 2016 prioriteret, at det i samtlige tilsyn med plejefamilier i 2016 skulle undersøges, i hvor høj grad plejefamilien støtter barnet i at skabe og opretholde stabile og konstruktive relationer til sin familie og netværk. Emnet er blevet belyst ved, at tilsynskonsulenterne har spurgt ind til, hvem der sætter rammerne for samværet med biologisk familie, stabiliteten i samværet og kontakten, hvordan aftaler indgås (udstedt af kommunen eller direkte mellem parterne), og endelig hvordan den biologiske familie orienteres om og inddrages i barnets trivsel. I socialtilsynets undersøgelse er der taget højde for, at nogle plejefamilier kun har barnet boende i aflastning, og at barnet således er hjemmeboende hos forældrene.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der generelt er **høj kvalitet i samarbejdet mellem plejefamilien og plegebarnets egen familie**, men at samværet som regel er med forældrene og i mindre grad med øvrig familie så som søskende og bedsteforældre. I de tilsyn, hvor socialtilsynet har talt med plegebarnets forældre, oplever tilsynskonsulenterne, at biologisk familie er åbne og ærlige omkring deres forhold til deres barns plejefamilie, og at de generelt er meget glade for plejefamilien og indsatsen over for barnet. Der ses generelt at være stabilitet i samværet, og det er socialtilsynets vurdering, at plejefamilierne ofte gør en målrettet indsats for, at plegebarnet overholder aftaler med sin biologiske familie.

Det er dog ikke alle plejebørn, som har et stabilt samvær med de biologiske forældre eller med anden nær familie, men i disse sager er det tilsynskonsulenternes vurdering, at den begrænsede kontakt til barnets biologiske familie ikke skyldes manglende støtte fra plejefamilien, men andre omstændigheder i forholdet mellem plejebarn og biologisk familie. Særligt i forhold til tvangsanbringelser kan der fra anbringende myndigheds side være truffet særlige afgørelser i relation til barnets samvær og/ eller kontakt til biologisk familie.

Ved anbringelse af et barn eller en ung i pleje, skal kommunen udforme en handleplan for anbringelsen, som beskriver den støtte og indsats, som er påtænkt barnet eller den unge og dennes familie, og formålet med indsatsen. Handleplanerne skal desuden indeholde konkrete indsatsmål i forhold til barnets trivsel og udvikling, bl.a. en beskrivelse af den indsats plejefamilien skal gøre i forhold til den biologiske familie. Det er kommunen, som sætter rammerne for samværet mellem barnet og egen familie, men tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Hovedstaden oplever, at der **ofte ikke er lavet indsatsmål for at sikre et godt samarbejde** mellem plejefamilien og biologisk familie. Socialtilsynet oplever dog på trods af manglende klare rammer for samarbejdet, at plejefamilierne

generelt er indstillet på at have et godt samarbejde og tager initiativ til det. I aflastningsfamilier vil der ikke blive udarbejdet en samværsplan, idet plejebarnet bor hos sin biologiske familie i dagligdagen.

Eksempel på manglende samvær med biologisk familie, men hvor plejefamilien arbejder med problemstillingen:

"Samværet med biologisk far har været sat på stand by siden april 2014. Faderen er meget syg og har ikke overholdt samvær. Der har løbende været forsøgt flere samværsaftaler. Plejeforældrene fremstår særdeles aktive og positive i forsøget på at få etableret kontakt ved at henvende sig til kommunen, såvel som de aktivt støtter op om barnets kendskab til sin baggrundshistorie og tidligere opvækstbetingelser. P.t arbejdes der på kontakt til barnets søster, hvilket han er positivt stemt for." (september 2016)

Eksempler på konstruktivt samarbejde ml. plejefamilie og biologisk familie

1: Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Det bedømmes, at plejemor formår at indgå i et konstruktivt samarbejde med biologisk familie. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at plejemor beskriver, at de har en konstruktiv og hyppig kontakt til biologisk familie. Hun har fokus på videreformidling af relevante informationer og indgår i dialog omkring plejebarnets særlige vanskeligheder og hverdagsproblematikker f.eks. sengetider, venskabsrelationer og skolegang. Plejemor omtaler biologiske mor i en anerkendende og respektfuld tone, og har fokus på at fremhæve hendes positive kompetencer." (november 2016)*

3: Fra socialtilsynets tilsynsrapport: *"Plejemor er observant på udfordringen i rollen som plejemor set i forhold til biologisk mors indflydelse på barnets udvikling. Plejemor har fået supervision og har derved ændret syn på egen andel i relationen, så den nu understøttes bedre i respekt for barnet grænser. Plejemor er meget glad for ændringen i egen adfærd, da hun ser en effekt hos barnet i positiv retning."*

FOKUSOMRÅDE:

ANALYSE AF NYE PLEJEFAMILIER 2016

I 2016 færdigbehandlede Socialtilsyn Hovedstaden 125 ansøgninger, hvoraf 108 blev godkendt som generelt godkendt, og 17 fik afslag på godkendelse.

Godkendelsesprocessen

Socialtilsyn Hovedstaden har i 2016 arbejdet målrettet med at nedbringe sagsbehandlingstiden på nygodkendelser af plejefamilier til et optimalt niveau. Det er lykkedes, og ved udgangen af 2016 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 13 uger fra modtagelsen af ansøgning til afgørelse. I sagsbehandlingstiden er inkluderet minimum to besøg i plejefamilien, indhentelse af børne- og straffeattest, plejefamiliens deltagelse og gennemførelse af grundkursus, udarbejdelse af en godkendelsesrapport og en partshøringsperiode på to uger, hvor plejefamilien kan komme med kommentarer og faktuelle rettelser til tilsynsrapporten og udkastet til afgørelsen. Sagsbehandlingstiden kan dog variere, hvis f.eks. plejefamilien selv udsætter sin deltagelse på grundkurset, eller hvis der skal indhentes helbredsoplysninger om et eller flere familiemedlemmer.

Når plejefamilien bliver godkendt, vil det i afgørelsen være præciseret, hvad godkendelsesrammen omfatter. Godkendelsen beskriver således, hvilken målgruppe, aldersgruppe og belastningsgrad plejefamilien er godkendt til. Der kan også være vilkår tilknyttet godkendelsen, som plejefamilien skal opfylde inden for en given tidsfrist. Foruden godkendelsesskrivelsen får plejefamilien tilsendt en godkendelsesrapport, hvor socialtilsynet har gennemgået alle kvalitetsmodellens syv temaer og på baggrund heraf har fundet familien egnet til den givne godkendelsesramme.

Vi har kortlagt, hvordan de nye plejefamilier fordeler sig demografisk, familiestrukturmæssigt, og hvad de blev godkendt til.

Hvad bliver plejefamilier godkendt til?

Den gennemsnitlige nygodkendte plejefamilie i 2016 består af et par med egne børn, de bor i byen, er i slutningen af fyrrerne, og den ene eller begge har en socialfaglig baggrund. De bliver i første omgang godkendt til 1 barn i døgnpleje, middel belastningsgrad, og barnet skal være mellem 1-5 år ved anbringelsen. Godkendelsesrammen er individuel og afspejler såvel plejefamiliens egne ønsker som socialtilsynets vurdering af deres kompetencer og ressourcer. Godkendelsesrammen bliver ofte udvidet i takt med, at plejefamiliens erfaring og kompetencer vokser.

Tabel 20. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på godkendelsesrammen

	108 (100%)
	% af godkendte
Døgnpleje	48%
Aflastning	47%
Begge	5%

Tabel 21. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på belastningsgrad

	108 (100%)
	% af godkendte
Høj belastningsgrad	9%
Middel belastningsgrad	56%
Lav belastningsgrad	34%

Tabel 21. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på antallet af børn som de må have i pleje

	108 (100%)
	% af godkendte
1 barn	74%
1 barn eller søskendepar	17%
2 børn	8%
3 børn	1%

Tabel 22. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på plejebørnenes alder ved anbringelse

	108 (100%)
	% af godkendte
Spædbørn	19%
1-5 år	46%
6-10 år	26%
11-18 år	8%

Døgn eller aflastning

Som tabel 20 viser, blev halvdelen af nye plejefamilier i 2016 i første omgang godkendt til at modtage børn i døgnpleje, og den anden halvdel til at modtage børn i aflastning, eksempelvis i weekender. Godkendelsesrammen kan udvides, hvis plejefamilien senere ønsker det, og når familien har fået mere erfaring med opgaven og rollen som plejefamilie.

Aldersgruppe

De fleste plejefamilier bliver i første omgang godkendt til børn under 10 år ved anbringelsen, og få familier bliver godkendt til børn under 1 år. Dette skyldes, at det er vigtigt, at plejefamilier, som modtager spædbørn, har kompetencer til at varetage de særlige udfordringer, som nyfødte børn har. Det er relativt få plejefamilier, som blev godkendt til plejeopgaver med børn i alderen 11-18 år på anbringelsestidspunktet, da de fleste nye plejefamilier ønsker godkendelse til små plejebørn. Der er dog plejefamilier, som selv har en alder og et helbred, som tilsiger, at de kun godkendes til større børn.

Antallet af børn

17% af Socialtilsyn Hovedstadens godkendelser i 2016 på plejefamilieområdet var til "1 barn eller et søskendepar", da man gerne vil undgå at anbringe søskendepar i forskellige familier. Plejefamilier med en godkendelsesramme på "1 barn eller et søskendepar" kan som udgangspunkt kun tage imod

ét barn i pleje, men hvis der opstår en situation (f.eks. akutanbringelse), hvor det drejer sig om et søskendepar, vil plejefamilien godt kunne påtage sig denne opgave.

Godkendelser med vilkår

18 af de 108 godkendelser, Socialtilsyn Hovedstaden færdigbehandlede i 2016, havde ét eller flere vilkår tilknyttet. En godkendelse med et vilkår benyttes, når der er forhold, som skal og kan udbedres, enten før plejefamilien må varetage opgaver, eller inden for en given tidsfrist.

Syv af vilkårene handler om de fysiske rammer – eksempelvis afskærmning af en trappe – og seks af vilkårene om, at plejefamilien skulle gennemføre grundkursus, før de kunne modtage børn. De resterende var om forhold i familien, såsom helbredsmæssige forhold eller familiens igangværende flytning.

Plejefamiliernes sammensætning og demografi

I 72% af de nygodkendte plejefamilier i 2016 har den ene eller begge af plejeforældrene en socialfaglig baggrund. Det kan være som socialpædagog, pædagog, skolelærer, terapeut mv. I 25% af de nygodkendte plejefamilier er det *begge* plejeforældre, som har en socialfaglig baggrund.

De fleste plejefamilier består af to forældre. Det har dog ingen betydning for ens muligheder for at blive plejefamilie, om man ansøger som par eller som enlig plejeforælder, men det kan have betydning for godkendelsesrammens omfang i forhold til typen af de plejeopgaver, plejefamilien vurderes at kunne varetage. Godkendelsesrammen fastsættes på baggrund af dialog med plejefamilien og i forhold til familiens viden om børn med særlige behov samt en vurdering af deres ressourcer og mentale overskud til at rumme et plejebarn. Der tages desuden hensyn til plejefamiliens egne børn samt til, hvilke muligheder de fysiske rammer giver.

De 108 nye plejefamilier er bosiddende i 24 kommuner, hvor Københavns Kommune og Holbæk Kommune har det højeste antal plejefamilier, som er godkendt i 2016.

Tabel 24. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på plejeforældres gennemsnitsalder

	108 (100%)
	% af godkendte
Gns.alder når det er to plejeforældre	47 år
Gns.alder når det er én plejeforælder	49 år

Tabel 26. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på hvorvidt de selv har børn

	108 (100%)
	% af godkendte
Har egne børn	80%
Har ikke børn selv	20%

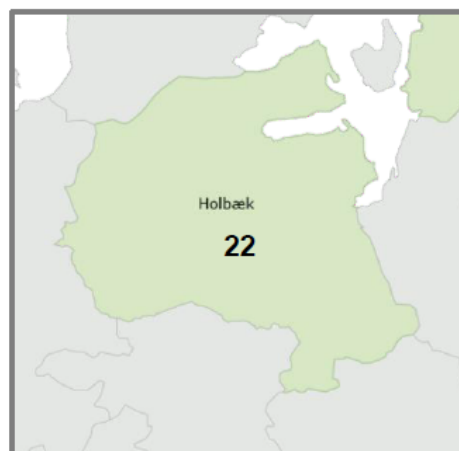
Tabel 25. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på antallet og deres faglige baggrund

	108 (100%)
	% af godkendte
Har en socialfaglig baggrund	72%
Har anden baggrund	28%

Tabel 27. Nye plejefamilier i 2016 – fordelt på plejefamilier med én eller to plejeforældre

	108 (100%)
	% af godkendte
To plejeforældre	75%
En plejeforælder	25%

Kort 2. Fordelingen af nye plejefamilier ift. deres bopælskommune



4. SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS ØKONOMI I 2016

TILSYNSTAKSTER OG OBJEKTIV FINANSIERING

Socialtilsynets samlede omkostninger finansieres dels af tilsynstakster og dels af objektiv finansiering fra kommunerne.

Tilsynstaksterne opkræves hos alle tilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstadens tilsyn. Tilbuddets årlige takst afhænger af, hvor mange pladser tilbuddet er godkendt til. Endvidere opkræver socialtilsynene en takst af nye tilbud, der søger om at blive godkendt, samt af eksisterende tilbud, hvis socialtilsynet skal godkende en væsentlig ændring af tilbuddets godkendelse, eller hvis tilbuddet underlægges skærpet tilsyn.

Tilsyn med og godkendelse af plejefamilier finansieres af den objektive finansiering, som fordeles forholdsmæssigt på de 29 kommuner i Socialtilsyn Hovedstadens tilsynsområde. Den enkelte kommunes bidrag afhænger af kommunens andel af det samlede antal børn og unge i tilsynsområdet.

Tabel 28 og 29 viser udviklingen fra 2014 til 2017 i den objektive finansiering og i tilsynstaksterne. Socialtilsyn Hovedstaden har fastholdt taksterne fra 2016 til 2017, så de alene er pristalsreguleret, mens den samlede objektive finansiering end ikke er pristalsreguleret. Dette til trods for, at der i omkostningerne i 2017 indgår en efterregulering af merforbrug i 2015 på 0,7 mio. kr., hvilket opnås ved effektivisering i forhold til budget 2016.

Tabel 28. *Udviklingen i den samlede objektive finansiering, løbende og faste priser, mio. kr.*

	2014	2015	2016	2017
Objektiv finansiering, løbende priser, mio. kr.	18,6	17,4	17,6	17,6
Ændring i forhold til året før, faste priser ¹¹		-8 %	0 %	-2%

¹¹ Faste priser er ekskl. inflation og beregnes ift. et udgangså. Pris- og lønudviklingen har i perioden ligget på 1,5-2% pr. år. Til brug for budgetlægningen for 2017 var PL-skønnet 2,2 % fra 2016 til 2017. Dette ville medføre en stigning på ca. 0,4 mio. kr. i den objektive finansiering.

Tabel 29. *Socialtilsyn Hovedstadens takster*¹² løbende priser, kr. og udvikling i faste priser¹³, %

Takstkategori	2014	2015	2016	2017
Tilsyn				
0 – 7 pladser	30.832	28.378	28.680	29.287
8 – 24 pladser	36.999	34.054	34.417	35.144
25 – 49 pladser	61.665	56.756	57.361	58.574
>50 pladser	92.497	85.134	86.041	87.861
<i>Ændring ift. året før i faste priser</i>		-10 %	0 %	0 %
Skærpet tilsyn ¹⁴				
0 – 7 pladser	7.708	7.094	7.170	2.929
8 – 24 pladser	9.250	8.513	8.604	3.514
25 – 49 pladser	15.416	14.189	14.340	5.857
>50 pladser	23.124	21.283	21.510	8.786
<i>Ændring ift. året før i faste priser</i>		-10 %	0 %	
Nygodkendelser				
0 – 7 pladser	23.042	22.876	23.121	23.598
8 – 24 pladser	27.651	27.451	27.745	28.318
25 – 49 pladser	46.085	45.752	46.241	47.196
>50 pladser	69.127	68.628	69.362	70.794
<i>Ændring ift. året før i faste priser</i>		-3 %	0 %	0 %
Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse				
0 – 7 pladser	11.521	11.438	7.261	7.413
8 – 24 pladser	13.825	13.726	8.714	8.896
25 – 49 pladser	23.042	22.876	14.523	14.826
>50 pladser	34.564	34.314	21.784	22.240
<i>Ændring ift. året før i faste priser</i>		-3 %	-37 %	0 %

¹² Takster for skibsprojekter og tillægstakster fremgår ikke af tabellen, da de opgøres konkret og individuelt.

¹³ Faste priser er ekskl. inflation og beregnes ift. et udgangstår.

¹⁴ Skærpet tilsyn opkræves fra 2017 pga. den ændrede bekendtgørelse som 10 % af tilsynstaksten pr. påbegyndt måned, fra 2014 til 2016 blev der opkrævet 25 % af tilsynstaksten pr. påbegyndt kvartal.

BUDGET OG REGNSKAB 2016

Budget og regnskab indeholder Socialtilsyn Hovedstadens omkostninger inkl. indirekte omkostninger. Budgettet godkendes af Magistraten i Frederiksberg Kommune. Budgettet danner basis for beregningen af socialtilsynets takster, mens regnskabet viser årets resultat. Eventuelle forskelle mellem regnskabet og takstbudgettet reguleres i socialtilsynets takster to år efter.

Tabel 30. Budget 2016 og regnskab 2016 for Socialtilsyn Hovedstaden, 1.000 kr., 2016-priser¹⁵

	Budget 2016	Regnskab 2016	Forskel
Direkte omkostninger (løn mv.)	39.867	39.453	-413
Indirekte omkostninger (overhead, afskrivninger mv.)	3.582	4.257	675
Omkostninger i alt	43.449	43.711	262
Indtægter fra objektiv finansiering	-17.586	-17.586	0
Indtægter fra tilsynstakster	-24.430	-24.692	-262
Indtægter i alt	-42.016	-42.278	-262
Netto 2016	1.433	1.433	0
Regulering overskud 2014 ¹⁶	-1.433	-1.433	0
Årets resultat (netto)	0	0	0

Årsregnskabet for 2016 udviser følgende ændringer ift. det budgetterede, jf. tabel 30:

- Lidt flere indtægter fra tilsynstakster og flere væsentlige ændringer, mens der har været færre indtægter fra nygodkendelser og tillægstakster.
- Lidt færre direkte omkostninger, hvoraf godt halvdelen skyldes, at husleje til Frederiksberg Kommune er omlagt fra direkte til indirekte omkostninger. Herudover skyldes stigningen i indirekte omkostninger, at der er afdraget lidt mere end budgetteret på socialtilsynets gæld til Frederiksberg Kommune vedr. hensættelse til feriepengeforpligtelser.

¹⁵ Fortegnet minus er lig med indtægter eller mindreforbrug, plus er lig med udgifter eller merforbrug.

¹⁶ Jf. bekendtgørelse om socialtilsyn §24 *Stk. 3*. Hvis det ved afslutning af socialtilsynets regnskab for et kalenderår konstateres, at socialtilsynet har oparbejdet et over- eller underskud i forhold til de budgetterede omkostninger, skal over- eller underskuddet indregnes i takster og objektiv finansiering senest efter to år.

TILKØBSYDELSER

Socialtilsynet kan i medfør af § 3 i lov om socialtilsyn socialtilsynet vælge at tilbyde tilkøbsydelser så som tilsyn med tilbud, der ligger uden for lov om socialtilsyn, konsulentbistand og undervisning relateret til socialtilsynets tilsyns-, social- eller sundhedsfaglige viden til en kommune, en region eller et tilbud. Indtægter fra tilkøbsydelser skal svare til løn- og øvrige omkostninger til opgaverne og skal holdes adskilt fra socialtilsynets takstfinansierede budget. Socialtilsyn Hovedstaden har ikke udført tilkøbsydelser i 2014 og 2015. I 2016 har der været indtægter og omkostninger på ca. 0,2 mio. kr., og der er ansat ca. 1/3 årsværk ekstra for at kunne imødekomme ønsker om tilkøb.

Tabel 31. Antal kontrakter og indtægter fra tilkøbsydelser, 1000 kr.

	Kontrakter	Indtægter
Tilsyn med tilbud ¹⁷	4	139
Skriftlig behandling af magtanvendelser	1	36
Grundkursus til plejefamilier	6	16
I alt tilkøbsydelser	11	191

¹⁷ En kontrakt om tilsyn kan indeholde aftale om flere tilsynsbesøg.

KONKLUSION OG AFRUNDING

Socialtilsyn Hovedstaden har med nærværende årsrapport analyseret på kvaliteten på de tre områder: voksentilbud, børn- og ungetilbud, og generelt godkendte plejefamilier. Foruden en vurdering af den generelle kvalitet har vi valgt at belyse tre fokusområder, som vi i 2016 har haft særligt fokus på 1) Botilbud med brede målgrupper, 2) Plejefamiliers samarbejde med den biologiske familie, og 3) Analyse af nye plejefamilier 2016.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der er en tilfredsstillende og høj kvalitet i de fleste plejefamilier og tilbud inden for det specialiserede socialområde. Ud af den samlede tilsynsportefølje i Hovedstadsområdet inkl. Holbæk kommune, har kun 3,3% af tilbuddene og plejefamilierne fået iværksat sanktioner i 2016. Det inkluderer 9 skærpede tilsyn og 57 øvrige påbud.

Kvaliteten i sociale tilbud kommer til udtryk ved, at der samlet set er en høj trivsel hos borgerne og de anbragte børn. De fleste tilbud har fagligt dygtige medarbejdere, en ansvarsfuld ledelse, og benytter relevante metoder. Udviklingspotentialet for sociale tilbud ligger primært i at sikre relevant dokumentationspraksis og udarbejdelse af bedre forebyggelsesplaner med inddragelse af borgerne eller de anbragte børn. For de tilbud, hvor socialtilsynet observerer en lavere trivsel, er der ofte også høj personalegennemstrømning, manglende ledelseskompetencer og en uklar målgruppeafgrænsning.

I plejefamilierne kommer kvaliteten til udtryk ved, at der generelt er høj grad af trivsel hos plejebørnene, som oplever at have en tryk og forudsigelig hverdag. Kvaliteten kommer endvidere til udtryk ved, at plejefamilierne arbejder målrettet med barnets udvikling og opnår positive resultater for barnet. Udviklingspotentialet for plejefamilier ligger primært i at styrke samarbejdet med anbringende kommune, både i forhold til at få udarbejdet konkrete indsatsmål for plejebarnets anbringelse, men også for at opnå en mere relevant efteruddannelse eller supervision.

Samlet set aflagde Socialtilsyn Hovedstaden over 2.200 besøg i 2016 i forbindelse med alment driftstilsyn, regodkendelse eller godkendelse af en ny plejefamilie eller tilbud. Socialtilsynet oplever at blive mødt med en høj grad af tilfredshed med vores virke, og det vil vi gerne forsat kunne, bl.a. ved at blive mere specifikke i vores anbefalinger til videreudvikling af kvaliteten, fungere som vidensbase og ved forsat at prioritere dialogen med tilbuddene, plejefamilierne og kommunerne. Derudover vil vi forsat have fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden og udfærdige en mere læsevenlig tilsynsrapportskabelon (som efterspurgt af tilbuddene i tilfredshedsundersøgelsen). Vi har i 2016 gennemført et større udviklingsprojekt af Socialtilsyn Hovedstaden, hvor tilsynskonsulenterne var med til at revidere, om vi i vores fælles arbejdsgange og organisatoriske opdeling sikrer fastholdelse af den høje faglighed og gode praksis omkring tilsyn og erfaringsdeling.

F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



Udgivet af Socialtilsyn Hovedstaden 2017

Godkendt af Magistraten i Frederiksberg Kommune 8. maj 2017