

# SOCIALTILSYN HOVEDSTADEN

## ÅRSRAPPORT 2017



# Socialtilsyn Hovedstadens tilsynsområde



# FORORD

Endnu et år er gået, og Socialtilsyn Hovedstaden kan se tilbage på et år, hvor vi aflagde 2.169 tilsynsbesøg i sociale tilbud og plejefamilier. Vi har i 2017 haft særlig fokus på tilbuddene og plejefamiliernes forvaltning og implementering af den nye lov om voksenansvar, der gælder for anbragte børn og unge. Vi har desuden haft fokus på udviklingshæmmede borgeres sundhed og trivsel. I nærværende rapport kan du læse mere om begge emner.

Socialtilsyn Hovedstaden oplever, at langt de fleste tilbud og plejefamilier er præget af høj kvalitet. Ledelsen og medarbejderne i tilbuddene og plejefamilierne har relevante kompetencer, og det har en afsmittende effekt på borgernes trivsel. For Socialtilsyn Hovedstaden er gensidig dialog en forudsætning for et konstruktivt og udviklingsorienteret tilsyn, hvor det fælles mål er at løfte kvaliteten for borgerne. I hele 2017 har vi haft fokus på at formulere udviklingspunkter i samarbejde med tilbuddene og plejefamilierne, hvor formålet har været at bidrage yderligere til at hæve kvaliteten. Det har været en fornøjelse at opleve, hvor motiverede både tilbud og plejefamilier er for at arbejde med at hæve kvaliteten.

I 2018 går vi ind i socialtilsynets femte år. Det bliver et interessant år, fordi slutevalueringen af tilsynsreformen skal finde sted. Her vil socialtilsynene blive målt på, om vi løser tilsynsopgaven efter hensigten, og om lov om socialtilsyn har haft den tiltænkte effekt. I al beskedenhed tror vi selv på, at vi har været med til at løfte kvaliteten i både tilbud og plejefamilier. Det har vi gjort ved at insistere på dialog i alle henseender af tilsynsopgaven. Og det har vi gjort i gennem en fagligt velfunderet tilsynspraksis, der udvikles løbende i takt med, at vi bliver klogere, og hvor borgeren og borgerens behov altid er i centrum.

Borgerinddragelse bliver et nøgleord for Socialtilsyn Hovedstadens aktiviteter i 2018. Hele året har vi fokus på at undersøge, om og hvordan plejefamilier og tilbud formår at inddrage borgerne i beslutninger, der angår dem selv. Vi kigger også indad og reflekterer over vores egen praksis i forhold til at inddrage borgernes stemme på tilsynsbesøget. Det skal gøre os i stand til at indsamle endnu bedre oplysninger fra dem, der er nærmest til at vide noget om kvaliteten i tilbud og plejefamilier – borgerne selv.

Socialtilsyn Hovedstaden vil gerne benytte lejligheden til at sige tak til alle vores samarbejdspartnere for et godt og konstruktivt samarbejde i 2017.

I ønskes god læselyst med Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport 2017.

Venlig hilsen

Mie Andresen, chef for Socialtilsyn Hovedstaden



# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Hovedpointer fra årsrapporten.....</b>	<b>3</b>
<b>Kapitel 1. Tilsynsopgaven .....</b>	<b>5</b>
Kvalitetsmodellen.....	6
<b>Kapitel 2. Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2017 .....</b>	<b>8</b>
Tilsyn og tilsynsbesøg.....	8
Godkendelse af nye tilbud og plejefamilier .....	9
Regodkendelser .....	11
Påbud og skærpede tilsyn.....	11
Årsager til påbud og skærpede tilsyn .....	12
Tilbagekaldte godkendelser .....	13
Tilbud eller plejefamilier, der selv ophører.....	15
Indberetninger om magtanvendelser .....	15
Whistleblows – henvendelser om bekymrende forhold .....	17
Ankestyrelsens afgørelser vedrørende Socialtilsyn Hovedstadens virke .....	18
Aktindsigt i Socialtilsynets sager .....	19
Redegørelse for inddragelse af borgerperspektivet i 2017.....	20
Tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden .....	22
<b>Kapitel 3. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier .....</b>	<b>25</b>
Kvaliteten i børne- og ungetilbud .....	27
Implementering af lov om voksenansvar .....	31
Kvaliteten på plejefamilieområdet.....	35
Plejefamiliernes ret og pligt til at deltage i efteruddannelse og supervision.....	39
Implementering af lov om voksenansvar .....	41
Kvaliteten på voksenområdet .....	44
Udfordringer i forhold til handicappede borgeres sundhed .....	48
Regodkendelse af alkoholbehandlingstilbud.....	51
Kvaliteten i forhold til det økonomiske tilsyn .....	56
<b>Kapitel 4. Socialtilsyn hovedstadens økonomi i 2017 .....</b>	<b>58</b>
Tilsynstakster og objektiv finansiering.....	58
Budget og regnskab 2017.....	60
Tilkøbsydelse .....	61

# HOVEDPUNKTER FRA ÅRSRAPPORTEN

## Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2017

- I 2017 har alle godkendte tilbud og plejefamilier modtaget mindst ét tilsynsbesøg.
- I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden aflagt 2.169 tilsynsbesøg – 12 % af besøgene var uanmeldte.
- I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden godkendt 80 nye tilbud og plejefamilier.
- I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden tilbagekaldt godkendelsen hos 8 tilbud og plejefamilier.
- I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden udstedt 60 påbud og iværksat 6 skærpede tilsyn.
- I 2016 overtog socialtilsynene opgaven med at regodkende og føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud. I perioden indtil den 31. december 2017 har vi regodkendt 30 tilbud med alkoholbehandling.

## Kvaliteten i tilbud og plejefamilier

- Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der generelt er høj kvalitet i langt de fleste tilbud og plejefamilier på tværs af de temaer i kvalitetsmodellen, socialtilsynene lægger til grund for tilsynet.
- I forhold til det nye tema sundhed og trivsel er det Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at kvaliteten er høj på området. Set i forhold til kvalitetsmodellens indikatorer har trivslen blandt borgerne i tilbud og plejefamilier generelt været opadgående i de senere år. I løbet af året har Socialtilsyn Hovedstaden haft særligt fokus på handicappede borgers sundhed og trivsel. Det er ikke alle tilbud, der er lige gode til sikre, at udviklingshæmmede borgere deltager i nationale screeninger. Vi opfordrer derfor generelt medarbejderne i tilbuddene til at være mere opsøgende omkring, hvordan man støtter gruppen af udviklingshæmmede borgere til bedre at kunne modtage sundhedsydelser på lige fod med alle andre borgere.
- Både på voksenområdet og børne- og ungeområdet ser Socialtilsyn Hovedstaden en stigende tendens til, at flere tilbud ønsker at kunne modtage forskellige målgrupper samtidig. Ønskerne kommer til udtryk igennem en stigning i antallet af ansøgninger om en ændring af godkendelsesrammen, der kan håndtere det behov for fleksibilitet i ydelser og indsatser, som myndighederne efterspørger. Socialtilsyn Hovedstaden oplever imidlertid, at mange tilbud mangler refleksion omkring, hvordan de vil håndtere målgrupper med forskellige vanskeligheder, og vi anbefaler generelt, at tilbuddet har fokus på at sikre, at medarbejdernes kompetencer er i

overensstemmelse med målgruppernes behov og eventuelle nye metoder og tilgange i relation til udvidelser af godkendelsesrammen.

- Både blandt anbragte børn og unge i tilbud og plejefamilier oplever Socialtilsyn Hovedstaden, at medarbejderne og plejefamilierne har vanskeligt ved at understøtte børnene i at indgå i netværk og aktiviteter, der er mere langsigtede, og som kan følge dem hele livet.
- I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden påset implementeringen af den nye lov om voksenansvar i tilbud og plejefamilier. Overordnet set er det vores vurdering, at de fleste tilbud og plejefamilier har sat sig ind i loven og implementeret den i dagligdagen. Der, hvor vi oplever de største udfordringer i forhold til tilbuddenes implementering af loven, er i forhold til indgreb i de unges selvbestemmelsesret og kommunikationsfrihed. Vi anbefaler, at der så vidt muligt gøres brug af pædagogiske midler med fokus på indre styring i barnet frem for kontrol og husregler, der rækker videre end formålet tilsiger, og vi opfordrer til, at de unge inddrages i beslutninger og dilemmaer omkring håndtering af og adfærd på digitale medier.
- Socialtilsyn Hovedstaden kan konstatere, at kvaliteten målt på kvalitetsmodellens indikatorer er højere blandt tilbud, der yder alkoholbehandling sammenlignet med det øvrige voksenområde. Det skyldes efter vores vurdering særligt, at medarbejderne og ledelserne på tilbud med alkoholbehandling har mere specifikke uddannelser og efteruddannelser i forhold til netop disse typer tilbud og dermed flere specialiserede kompetencer til gavn for målgruppen.

# KAPITEL 1. TILSYNSOPGAVEN

Socialtilsyn Hovedstaden er organisatorisk placeret i Frederiksberg Kommune og fører tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier i kommunerne i Region Hovedstaden (med undtagelse af Frederiksberg Kommune), Holbæk Kommune samt Region Hovedstaden.

Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med følgende typer tilbud:

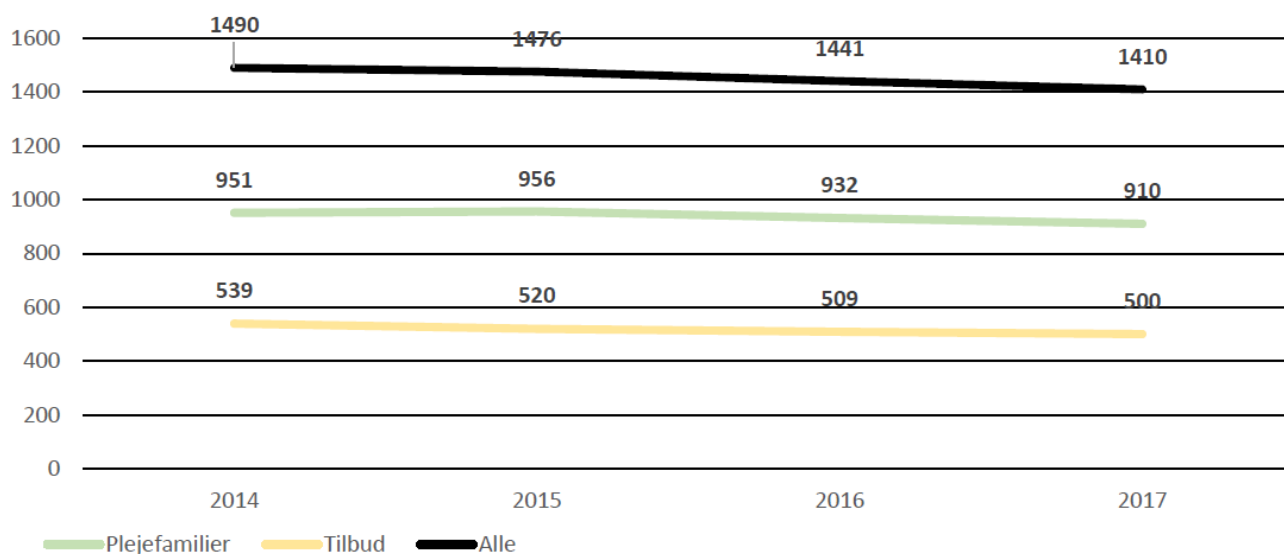
- Botilbud til voksne med handicap og psykiske lidelser
- Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud
- Bo- og aflastningstilbud til børn anbragt på opholdssteder eller døgninstitutioner
- Generelt godkendte plejefamilier

Socialtilsynet er desuden fondsmyndighed over for private tilbud, der er etableret som fonde.

Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje bestod ved udgangen af 2017 af 1.410 tilbud og plejefamilier. Opgaveporteføljen dækker over antallet af tilbud og plejefamilier pr. 31. december 2017. Det er en dynamisk størrelse, der ændrer sig i takt med, at nye tilbud og plejefamilier kommer til, mens andre ophører eller lægges sammen med andre tilbud. Figur 1 viser udviklingen i opgaveporteføljen siden 2014. Faldet i antallet af plejefamilier fra 2016 til 2017 afspejler, at 90 plejefamilier ophørte i 2017, mens kun 68 blev nygodkendt. Blandt tilbuddene er der ophørt 22 tilbud. Flere af disse tilbud er blevet sammenlagt med andre tilbud i vores opgaveportefølje og fungerer nu som selvstændige afdelinger, vi fortsat fører tilsyn med.

De 500 tilbud i 2017 har til sammen omkring 18.000 pladser.

**Figur 1. Udvikling i opgaveporteføljen fordelt på tilbudstype**



Tabel 1 nedenfor viser tilsynsopgaven, det vil sige alle de tilbud og plejefamilier, Socialtilsyn Hovedstaden havde tilsynsforpligtigelse overfor i løbet af 2017 (inklusiv tilbud og plejefamilier under nygodkendelse eller som ophørte i løbet af 2017). Det fremgår, at tilsynsopgaven involverede 1.637 tilbud og plejefamilier i 2017. Det fremgår, at nogle tilbud er ophørt med at være en del af Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje i løbet af 2017, mens andre er i en proces med at blive nygodkendt.

**Tabel 1. Tilsynsopgaven i 2017**

	<b>Antal</b>
Opgaveportefølje (aktive tilbud) pr. 31 december 2017	1.410
Tilbud og plejefamilier under nygodkendelse pr. 31 december 2017	39
Tilbud og plejefamilier, som er ophørt ved egen drift i 2017	112
Tilbud og plejefamilier, hvor godkendelsen er blevet tilbagekaldt i 2017	8
Tilbud og plejefamilier, som har fået afslag om nygodkendelse i 2017	9
Tilbud og plejefamilier, som har trukket ansøgning om nygodkendelse tilbage i 2017	59
<b>I alt</b>	<b>1.637</b>

I 2017 blev tilsynsopgaven varetaget af 5 ledere, 48 tilsynskonsulenter samt en stab med 8 ansatte, herunder økonomer, jurister, kontorpersonale med mere.

## Kvalitetsmodellen

Lov om socialtilsyn foreskriver, at socialtilsynene skal føre tilsyn og vurdere kvaliteten efter en fælles kvalitetsmodel for henholdsvis plejefamilier og sociale tilbud. Kvalitetsmodellen er med til at sikre, at der bliver ført et ensartet og systematisk tilsyn i hele landet, samt at tilbud og plejefamilier bliver vurderet efter en fælles standard for kvalitet.

Kvaliteten bliver vurderet efter nedenstående syv temaer:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgrupper, metoder og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse (for tilbud) / Familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier)
- Kompetencer
- Fysiske rammer



Temaerne uddannelse og beskæftigelse, selvstændighed og relationer samt sundhed og trivsel retter sig mod borgerne i tilbuddet, mens temaerne målgrupper, metoder og resultater, organisation og ledelse (for tilbud) / familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier) og kompetencer retter sig mod medarbejderne og ledelserne i tilbuddet.

Hvert tema indeholder et antal kriterier, der er formuleret som resultatmål, eksempelvis "tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse" (kriterium 4). For at socialtilsynet kan undersøge, om tilbuddene og plejefamilierne lever op til et givent kriterium, er der under hvert kriterium opstillet en række indikatorer, som tilsynskonsulenterne bruger til at måle og bedømme tilbuddenes kvalitet ud fra, eksempelvis "Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt" (indikator 4.a). Hver indikator skal bedømmes på en skala fra 1-5 i forhold til, om tilbuddet lever op til indikatoren (se skalabedømmelserne i boks 1). Bedømmelserne anvendes som dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet og som pejlingsmærke for tendenser på området. Et tilbud kan dog også blive bedømt på andet eller mere end kvalitetsindikatorerne.

### Boks 1. Skalabedømmelser i kvalitetsmodellen

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

1. januar 2017 vedtog folketinget en større lovændring, der blandt andet betød, at temaet sundhed og trivsel opstod som et selvstændigt tema i kvalitetsmodellen. De indikatorer, som sundhed og trivsel består af, var tidligere hjemmehørende under temaet målgrupper, metoder og resultater. Til gengæld blev temaet økonomi taget ud af kvalitetsmodellen i forhold til det driftsorienterede tilsyn. Socialtilsynet fører dog fortsat tilsyn med tilbuddene og plejefamiliernes økonomi, men skal ikke bedømme den økonomiske drift ud fra kvalitetsmodellens bedømmelsessystematik. Når vi senere går i dybden med kvaliteten, vil det økonomiske tilsyn blive vurderet i et selvstændigt afsnit. Lovændringen betød samtidig, at en række indikatorer udgik fra kvalitetsmodellen.

Udover de kvantitative bedømmelser kan socialtilsynene også meddele kvalitative udviklingspunkter og opmærksomhedspunkter til tilbuddene. Udviklingspunkterne er tænkt som et dialogredskab imellem tilsyn og tilbud og udgør forslag til, hvad tilbuddene *kan* gøre bedre for at leve op til kvalitetsmodellens standarder. Opmærksomhedspunkterne vedrører derimod forhold, der efter socialtilsynets opfattelse *bør* forbedres inden næstkommende tilsynsbesøg, og socialtilsynet vil således altid have en særlig opmærksomhed på, om tilbuddet eller plejefamilien har forbedret sin kvalitet inden for disse områder.

# KAPITEL 2. SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS PRODUKTION I 2017

I dette afsnit gives først et overblik over Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2017 i form af gennemførte tilsyn og tilsynsbesøg, nye godkendelser samt sanktioner og tilbagekaldte godkendelser. Herefter gør vi status på antallet af indberetninger om magtanvendelser, henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows) samt aktindsigtsanmodninger. Kapitlet afsluttes med et indblik i resultaterne af en tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden, der blev udsendt i starten af 2018.

Bekendtgørelsen til lov om socialtilsyn fastslår, hvilke produktionsdata socialtilsynene som minimum skal oplyse i rapporten. De fem socialtilsyn opgør disse tal ens for at muliggøre sammenligning på tværs.

## Tilsyn og tilsynsbesøg

Hvert år skal alle plejefamilier og sociale tilbud, der er omfattet af socialtilsynet, modtage mindst ét tilsyn fra socialtilsynet. Det kan enten være i form af et driftstilsyn, et nygodkendelsestilsyn eller et regodkendelsestilsyn. Tilsynet udgør en proces, der kan bestå af ét eller flere tilsynsbesøg. Antallet af besøg varierer ud fra en faglig vurdering af forskellige risikofaktorer samt tilbuddets størrelse og kompleksitet. Hvis et tilbud har mange afdelinger, der ikke kan besøges samme dag, omfatter tilsynet flere besøg. Det betyder, at det samlede antal tilsynsbesøg altid er større end det samlede antal tilsyn.

Et tilbud eller en plejefamilie kan også modtage flere tilsyn et år, hvis særlige risikofaktorer i tilbuddet eller plejefamilien giver anledning til at mere intensivt tilsyn.

Som det fremgår af tabel 2, har Socialtilsyn Hovedstaden gennemført 1.705 tilsyn i 2017. Det er 65 flere end i 2016, hvor vi udførte 1.640 tilsyn. Hovedparten af tilsynene var driftsorienterede tilsyn.

Udover dette er der blevet gennemført 218 administrative tilsyn, hvor der er blevet udfærdiget en tilsynsrapport uden, der er blevet aflagt et fysisk besøg. Administrative tilsyn anvendes eksempelvis, hvis en ansøger trækker sin ansøgning om nygodkendelse tilbage, eller hvis et tilbud vælger at ophøre af egen drift, hvorved der udfærdiges en rapport til brug for Tilbudsportalen, om at tilbuddet eller plejefamilien har valgt at ophøre sin drift.

**Tabel 2. Tilsyn afsluttet i 2017 med minimum ét besøg fordelt på tilbudsområde**

	Plejefamilier	Børne- og ungetilbud	Voksenteilbud	Tilsyn i alt
Driftsorienterede tilsyn	974	193	408	1575
Nygodkendeser	107	6	8	121
Regodkendelser	0	0	9	9
<b>I alt</b>	<b>1.081</b>	<b>199</b>	<b>425</b>	<b>1.705</b>

I forbindelse med de 1.705 tilsyn er der gennemført 2.169 tilsynsbesøg, jf. tabel 3. 88 % (1.906) af de 2.169 tilsynsbesøg var anmeldte, mens 12 % (263) var uanmeldte. Hertil kommer 59 uanmeldte tilsynsbesøg, hvor der ikke blev truffet nogen hjemme. Socialtilsyn Hovedstaden vil have fokus på at øge antallet af uanmeldte tilsynsbesøg i 2018 og fremover.

**Tabel 3. Besøg i 2017 fordelt på tilbudstype og tilsynstype**

	Plejefamilier	Børne- og ungetilbud	Voksenteilbud	Tilsynsbesøg i alt
Antal anmeldte tilsynsbesøg	1.126	222	558	<b>1.906</b>
Antal uanmeldte tilsynsbesøg	88	43	132	<b>263</b>
<b>I alt</b>	<b>1.214</b>	<b>265</b>	<b>690</b>	<b>2.169</b>

## Godkendelse af nye tilbud og plejefamilier

I 2017 modtog Socialtilsyn Hovedstaden 139 ansøgninger fra familier, der ønskede at blive plejefamilie, og 29 ansøgninger fra ansøgere, der ønskede at etablere sig som tilbud. Det er 23 flere ansøgninger end sidste år. Når Socialtilsyn Hovedstaden modtager en ansøgning om nygodkendelse fra et tilbud eller en plejefamilie, pågår der en grundig sagsbehandling, hvor alle indikatorer i kvalitetsmodellen gennemgås med henblik på at vurdere, om tilbuddet forventes at kunne opfylde indikatorerne.

Socialtilsynet behandler ansøgningerne i takt med, at de bliver modtaget. Derfor er det ikke alle 168 ansøgninger, der er blevet færdigbehandlet ved udgangen af 2017. Som det fremgår i tabel 4 nedenfor, færdigbehandlede Socialtilsyn Hovedstaden 148 ansøgninger om godkendelse i 2017. Blandt dem blev 80

ansøgere (54 %) godkendt som nye tilbud eller plejefamilier. For 6 af dem var godkendelsen betinget af et vilkår, eksempelvis om at sikre at plejebarnets kommende værelse blev godkendt til beboelse. 9 ansøgere (6 %) fik afslag på at blive godkendt.

Tabel 4 viser samtidig, at 59 ansøgere (40 %) trak deres ansøgning tilbage under godkendelsesprocessen. I den indledende dialog med ansøgerne gør Socialtilsyn Hovedstaden så vidt muligt en aktiv indsats for at sikre, at ansøgerne har gjort sig grundige overvejelser omkring det at blive plejefamilie eller etablere sig som tilbud forud for ansøgningen.

I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden yderligere færdigbehandlet 77 ansøgninger fra tilbud om væsentlig ændring af den eksisterende godkendelse. Omkring 80 plejefamilier har ansøgt om væsentlig ændring af den eksisterende godkendelse i 2017.

**Tabel 4. Færdigbehandlede ansøgninger om nygodkendelse i 2017**

	Godkendt	Afslag	Ansøgning trukket tilbage	Ansøgninger i alt
Plejefamilier	68	8	57	133
Børne- og ungetilbud	6	0	0	6
Voksenteilbud	6	1	2	9
<b>I alt</b>	<b>80</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>148</b>

Ved udgangen af 2017 var Socialtilsyn Hovedstadens sagsbehandlingstid 16 uger for plejefamilier og 34 uger for tilbud<sup>1</sup>. I 2016 var sagsbehandlingstiden 13 uger for plejefamilier og 15 uger for tilbud. Sagsbehandlingstiden er altså steget med 19 uger for tilbud. Stigningen skyldes, at Socialtilsyn Hovedstaden har haft en række komplicerede ansøgningssager i 2017, som har trukket i langdrag, blandt andet fordi sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst fra start, eller fordi der undervejs er sket væsentlige ændringer i ansøgningen, som betyder, at dele af ansøgningsprocessen har måttet gå om.

40 % af de sager om nye tilbud, Socialtilsyn Hovedstaden har færdigbehandlet i år, er blevet færdigbehandlet inden for 26 uger.

<sup>1</sup> Sagsbehandlingstiden er baseret på de ansøgninger, som blev færdigbehandlet i 2017. Sagsbehandlingstiden beregnes fra antallet af dage fra den dato, hvor ansøgningen modtages af Socialtilsyn Hovedstaden til den dato, hvor den endelige tilsynsrapport er sendt til Tilbudsportalen

## Regodkendelser

Når et eksisterende tilbud bliver omfattet af lov om socialtilsyn – ofte som en del af en lovændring – skal de regodkendes. De beholder deres eksisterende godkendelse, indtil socialtilsynet har gennemført en regodkendelse og vurderet, om tilbuddet lever op til kvalitetskravene i kvalitetsmodellen. Fra 1. januar 2016 overtog socialtilsynene opgaven med at regodkende og føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud, jf. sundhedslovens § 141. Opgaven med at regodkende eksisterende alkoholtilbud er udført i perioden 1. januar 2016 til 31. december 2017.

Som det fremgår af tabel 5 nedenfor regodkendte Socialtilsyn Hovedstaden 11 tilbud i 2017. 10 af tilbuddene var alkoholtilbud under sundhedslovens § 141. For en uddybning af processen med at regodkende alkoholtilbud henvises til kapitel 3.

**Tabel 5. Regodkendeser afsluttet i 2017**

Voksenteilbud	11
---------------	----

## Påbud og skærpede tilsyn

Socialtilsynet kan i forbindelse med et tilsyn udstede påbud, som tilbuddet eller plejefamilien *skal* efterleve inden en given frist for at opretholde sin godkendelse. Påbud drejer sig som regel om enkeltstående forhold, der påvirker tilbuddets kvalitet væsentligt inden for ét eller flere temaer. Hvis socialtilsynet vurderer, at kvalitetsmanglerne er mange eller særligt bekymrende for borgernes udvikling og trivsel, kan socialtilsynet i en periode iværksætte et skærpet tilsyn med en række påbud. Et skærpet tilsyn kan iværksættes med en frist på op til tre måneder og kan forlænges i yderligere op til tre måneder.

Socialtilsynet kan kun udstede påbud eller iværksætte skærpet tilsyn efter forudgående dialog med tilbuddet. Dialogredskabet er et vigtigt element i tilsynets arbejde. Via dialogmøder og i forbindelse med høringsfristen har Socialtilsyn Hovedstaden flere gange oplevet, at påtænkte afgørelser om skærpet tilsyn eller påbud blev annulleret, fordi tilbuddet eller plejefamilien tog initiativ til at forbedre forholdene.

I løbet af 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden udstedt 60 påbud, jf. tabel 6. Det er 35 færre end sidste år, hvor vi gav 95 påbud. I kølvandet på midtvejsevalueringen af tilsynsreformen er lov om socialtilsyn revideret på visse områder, og der er bl.a. kommet en såkaldt bagatelgrænse for påbud. Socialtilsynene kan således nu kun give påbud, hvis manglende opfyldelse af påbuddet kan føre til, at socialtilsynet tilbagekalder tilbuddets godkendelse. Indførelsen af bagatelgrænsen kan være med til at forklare, hvorfor Socialtilsyn Hovedstaden har givet færre påbud i 2017.

Det fremgår af tabel 7, at Socialtilsyn Hovedstaden iværksatte 6 skærpede tilsyn sidste år fordelt på 5 tilbud. Det er 3 færre end sidste år. 1 af de skærpede tilsyn resulterede i, at Socialtilsyn Hovedstaden tilbagekaldte tilbuddets godkendelse.

**Tabel 6. Afgørelser om påbud fordelt på tilbudstype**

	Påbud udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn	Påbud som ikke er udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn	Påbud i alt
Plejefamilier	0	27	27
Børne- og ungetilbud	3	2	5
Voksenteilbud	27	1	28
<b>I alt</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>60</b>

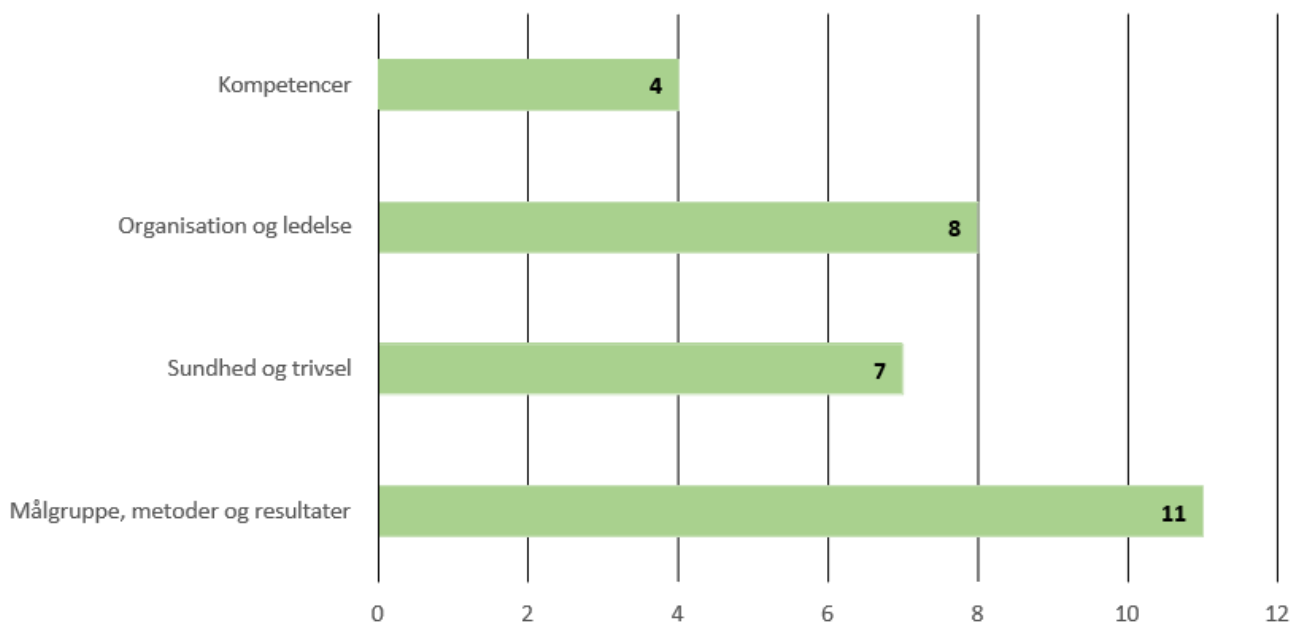
**Tabel 7. Afgørelser om skærpet tilsyn fordelt på tilbudstype**

	Antal afgørelser om skærpet tilsyn i alt
Plejefamilier	0
Børne- og ungetilbud	1
Voksenteilbud	5
<b>I alt</b>	<b>6</b>

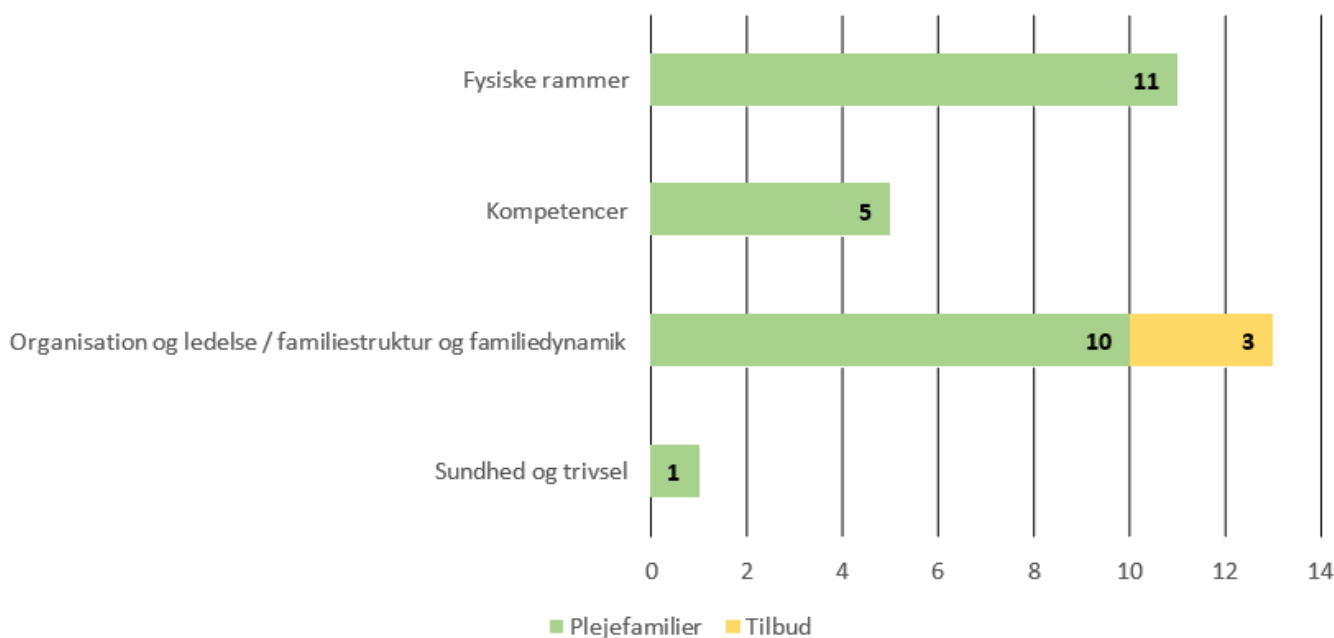
## Årsager til påbud og skærpede tilsyn

Figur 2 og 3 viser, hvordan påbud iværksat i forbindelse med skærpet tilsyn og påbud som ikke er iværksat i forbindelse med skærpet tilsyn fordeler sig i forhold til temaerne i kvalitetsmodellen. Det fremgår, at de fleste af de påbud, som er givet i forbindelse med skærpet tilsyn, relaterer sig til temaet målgruppe, metoder og resultater. Det forholder sig anderledes med påbud som ikke er udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn. Her er temaerne organisation og ledelse (for tilbud) / familiestrukturer og familiedynamik (for plejefamilier) og fysiske rammer de primære grunde til at iværksætte påbud.

**Figur 2. Baggrund for påbud udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn**



**Figur 3. Baggrund for påbud, som ikke er udstødt i forbindelse med skærpet tilsyn**



## Tilbagekaldte godkendelser

Socialtilsynet kan træffe afgørelse om at tilbagekalde et tilbuds godkendelse, hvis tilbuddet eller plejefamilien ikke længere opfylder betingelserne for godkendelse. Forud for tilbagekaldelsen har tilbuddet eller plejefamilien altid fået mulighed for at rette op på de forhold, der ligger til grund for socialtilsynets vurdering om at tilbagekalde godkendelsen. Tilbagekaldelse af godkendelsen kan have alvorlige

menneskelige og økonomiske konsekvenser for plejefamilien eller driftsherren og for de børn og voksne, der er visiteret til et tilbud eller en plejefamilie. Derfor er det kun en løsning, der anvendes i tilfælde, hvor socialtilsynet vurderer, at kvalitetsmanglerne ikke kan udbedres på en tilfredsstillende måde.

I tabel 8 fremgår det, at Socialtilsyn Hovedstaden tilbagekaldte 9 godkendelser sidste år, hvoraf hovedparten var plejefamilier. Det er på samme niveau som sidste år, hvor vi også tilbagekaldte 9 godkendelser. Det ene af de to tilbud, der fik tilbagekaldt sin godkendelse, havde forinden været underlagt skærpet tilsyn af to omgange.

**Tabel 8. Tilbagekaldte godkendelser i 2017 fordelt på tilbudstype**

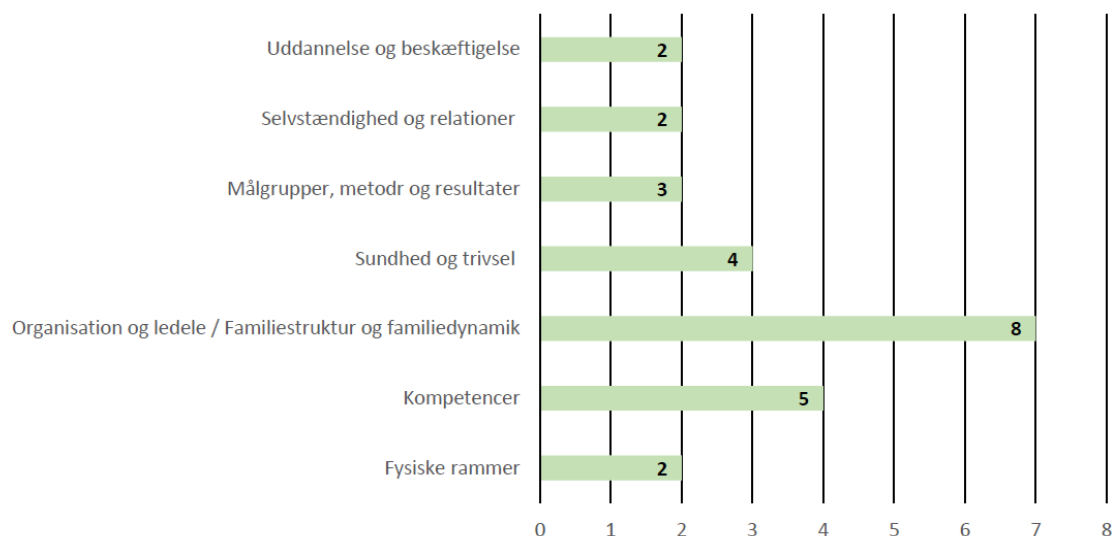
	Antal tilbagekaldte godkendelser i alt
Plejefamilier	7
Børne- og ungetilbud	0
Voksenteilbud	2
<b>I alt</b>	<b>9</b>

3 af de 8 tilbud eller plejefamilier, der har fået tilbagekaldt godkendelsen, har påklaget afgørelsen. Ankestyrelsen har afvist at behandle 1 af klagerne med henvisning til, at klagen blev indgivet for sent. 1 af klagerne blev tilkendt opsættende virkning. Det betyder, at tilbuddet eller plejefamilien har bevaret sin godkendelse, indtil Ankestyrelsen har taget endelig stilling til tilbuddets klage. I den periode fortsætter socialtilsynet med at føre tilsyn med tilbuddet. Ankestyrelsen har sidenhen færdigbehandlet klagen og stadfæstet Socialtilsyn Hovedstadens afgørelse om at tilbagekalde godkendelsen. Ankestyrelsens behandling af den sidste klage pågår stadigvæk, men der er ikke blevet tilkendt opsættende virkning.

Figur 4 viser hvilke temaer i kvalitetsmodellen, de 9 tilbagekaldte godkendelser relaterer sig til. Afgørelsen om at tilbagekalde godkendelsen træffes altid som følge af flere kvalitetsmangler i tilbuddet eller hos plejefamilien, og derfor vil antallet af temaer, der ligger til grund for tilbagekaldelserne overstige antallet af tilbagekaldte godkendelser. Det fremgår af figuren, at temaet organisation og ledelse (for tilbud) / familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier) er en fremtrædende delårsag til at træffe afgørelse om at tilbagekalde godkendelsen. Årsagen er lagt til grund i 8 ud af 9 af de tilfælde, hvor vi har tilbagekaldt godkendelsen i 2017.



**Figur 4. Baggrund for tilbagekaldte godkendelser**



## Tilbud eller plejefamilier, der selv ophører

Det fremgår af tabel 9 nedenfor, at der i 2017 var 112 tilbud, som ophørte af egen drift. Hovedparten af disse tilbud var plejefamilier. Der er primært tale om ældre familier, der ikke ønskede at forsætte som plejefamilie, efter deres seneste opgave blev afsluttet. En del af de 112 plejefamilier drejer sig desuden om familier, der ikke har haft plejebørn i 3 år, hvorefter godkendelsen automatisk bortfalder. På tilbudsområdet har flere af de ophørte tilbud samlet sig til afdelinger under andre tilbud, som vi fortsat fører tilsyn med.

**Tabel 9. Tilbud, der er ophørt ved egen drift**

	Antal ophørte tilbud i alt
Plejefamilier	90
Tilbud	22
<b>I alt</b>	<b>112</b>

## Indberetninger om magtanvendelser

Ifølge reglerne om magtanvendelse over for anbragte børn og voksne skal tilbuddene registrere og indberette til socialtilsynet, hvis de har anvendt fysisk magt over for borgerne eller på anden måde foretaget indgreb i borgernes selvbestemmelsesret. 1. januar 2017 trådte den nye lov om voksenansvar i kraft. Loven erstattede

den hidtidige magtanvendelsesbekendtgørelse over for anbragte børn og unge, og som noget nyt gælder dele af loven også for plejefamilier. Som følge heraf skal kommunale plejefamilier, der er godkendt som generelt egnede efter § 66, stk. 1, nr. 2, registrere og indberette magtanvendelser til anbringende kommune og socialtilsynet.

Tabel 10 viser antallet af indberetninger om magtanvendelser i 2016 og 2017. I 2017 modtog og vurderede Socialtilsyn Hovedstaden 2.467 indberetninger om magtanvendelser. Det er på niveau med antallet i 2016. Det fremgår, at der har været en mindre stigning i antallet af indberetninger på børne- og ungeområdet fra 2016 til 2017. I kølvandet på den nye lov om voksenansvar skal tilbuddene som noget nyt indberette magtanvendelser, der angår afværgehjælp og tilbageførsel. I 2017 har vi modtaget 49 magtanvendelser om henholdsvis afværgehjælp og tilbageførsel. Det kan være med til at forklare, hvorfor der har været en stigning i antallet af indberetninger om magtanvendelser på børne- og ungeområdet.

Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med 24 kommunale plejefamilier og har ikke modtaget indberetninger om magtanvendelser fra nogen af disse plejefamilier. Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at der kan være et mørketal på plejefamilieområdet, hvor det fortsat er meget nyt, at kommunale plejefamilier skal indberette magtanvendelser. Socialtilsyn Hovedstaden har i 2017 haft fokus på at vejlede i den nye lov om voksenansvar i plejefamilierne, og det er tilsynskonsulenternes erfaring, at der – for nogle plejefamilier – hersker tvivl om, hvad der udgør et indgreb i barnets selvbestemmelsesret. Socialtilsyn Hovedstaden vil løbende have fokus på at udbrede kendskabet til lov om voksensansvar og forventer, at antallet af indberetninger kan stige efterhånden, som plejefamilierne bliver mere fortrolige med den nye lov.

**Tabel 10. Antal indberetninger om magtanvendelser i 2016 og 2017**

	2016	2017
Børne- og ungetilbud	1.492	1.544
Voksentilbud	1.008	923
<b>I alt</b>	<b>2.500</b>	<b>2.467</b>

Socialtilsynet modtager løbende indberetninger om magtanvendelse fra tilbuddene og gennemgår dem med henblik på at vurdere, hvorvidt de giver anledning til særlige tilsynsmæssige overvejelser. Socialtilsyn Hovedstaden har gennem de første år af sit virke oplevet, at tilbuddene gennem dialog med tilsynet er blevet mere omhyggelige med at registrere og indberette, når der er anvendt magt over for en borger.

Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at de fleste tilbud har tilrettelagt en forebyggende indsats i relation til magtanvendelser. Mangelfulde eller usystematiske indsatser i forhold til at forebygge magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten giver dog fortsat anledning til et større antal

udviklingspunkter meddelt af Socialtilsyn Hovedstaden i tilsynsrapporterne. Magtanvendelser eller mange af dem er ikke i sig selv et udtryk for lav kvalitet i tilbuddet og skal altid vurderes i forhold til målgruppen i tilbuddet og antallet af pladser. I et tilbud, hvor borgerne har en meget udadreagerende adfærd, er det eksempelvis en helt naturlig grund til, at der er flere magtanvendelser.

I forbindelse med den nye lov om voksenansvar har Socialtilsyn Hovedstaden haft særligt fokus på at vejlede plejefamilier og tilbud med anbragte børn og unge i loven. For uddybning henvises til kapitel 3.

## Whistleblows – henvendelser om bekymrende forhold

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

Som det fremgår af tabel 11, modtog Socialtilsyn Hovedstaden 257 whistleblows i 2017. Det er en stigning på 25 % i forhold til 2016, hvor vi modtog 206 henvendelser. Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at stigningen skyldes, at der er kommet et større kendskab til whistleblower-ordningen i løbet af de senere år, blandt andet fordi vi er blevet bedre til at oplyse om ordningen til både borgere og medarbejdere i forbindelse med tilsynsbesøget, men også fordi, der er kommet et større kendskab til socialtilsynet generelt.

94 % (217) af de henvendelser, vi modtog sidste år, angik tilbudsområdet, mens 6 % (15) angik plejefamilieområdet. Det er omtrent den samme fordeling som sidste år. Indholdet og alvorligheden i henvendelserne varierer meget. De hyppigste årsager til henvendelserne vedrører ledelses- eller personalemæssige forhold såsom kompetencer og pædagogiske metoder og tilgange. Kun et meget lavt antal af henvendelserne vedrører mistanke om vold, overgreb eller andre alvorlige bekymringer, der angår borgernes sikkerhed eller sundhed.

**Tabel 11. Antallet af henvendelser om bekymrende forhold fordelt på tilbudstype**

	Antal
Plejefamilier	15
Tilbud	217
Tilbud uden for socialtilsynets kompetenceområde	25
<b>I alt</b>	<b>257<sup>2</sup></b>

<sup>2</sup> Antallet er inklusiv henvendelser, hvor samme henvender har henvendt sig flere gange om samme tilbud / plejefamilie.

Socialtilsyn Hovedstaden registrerer alle whistleblows, og det er kun medarbejdere i Socialtilsyn Hovedstaden, der har adgang til oplysningerne. Efter henvendelsen er modtaget, bliver den videregivet til behandling til den relevante tilsynskonsulent og sektionsleder for det område, henvendelsen drejer sig om. 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 den løbende vurdering af risikoparametre for det enkelte tilbud eller plejefamilie og i tilrettelæggelsen af det næstkommende tilsyn med pågældende tilbud eller plejefamilie. Socialtilsynet lægger aldrig oplysningerne ensidigt til grund, men iværksætter sin egen undersøgelse og forsøger igennem tilsynsbesøget og dialogen at belyse forholdene nærmere. Hvis henvendelsen er af en sådan karakter, at den ikke kan vente til næste tilsynsbesøg, resulterer den i et uanmeldt eller anmeldt tilsynsbesøg hurtigst muligt med henblik på at kunne bekræfte eller afkræfte de forhold, whistlebloweren beretter om.

## Ankestyrelsens afgørelser vedrørende Socialtilsyn Hovedstadens virke

I 2017 har Ankestyrelsen færdigbehandlet 12 klager over afgørelser, der er truffet af Socialtilsyn Hovedstaden. I 7 af sagerne fik Socialtilsyn Hovedstaden helt eller delvist medhold. I 2 af sagerne blev afgørelsen ophævet, og i 2 af sagerne ændrede Ankestyrelsen afgørelsen. En sag blev hjemvist.

**Tabel 12. Ankestyrelsens afgørelser i 2017 fordelt på årsagen til klagen**

Årsag til klage	Ankestyrelsens afgørelse				
	Medhold	Delvis medhold	Ændring	Hjemvist	Ophævet
Afslag på nygodkendelse	2				
Tilbagekaldelse af godkendelse	1				
Påbud	1				1
Afslag på ændring af godkendelsesramme	1		1		
Afgørelse om partsstatus	1				
Korrektthed af tillægstakst		1			
Afslag om opsættende virkning					1
Aktindsigt			1	1	
<b>I alt</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## Aktindsigt i Socialtilsynets sager

Tabel 13 nedenfor viser antallet af aktindsigtsanmodninger fordelt på henvendertype. Det fremgår, at antallet af aktindsigtsanmodninger er steget fra 43 til 65 fra 2016 til 2017. Det er en stigning på 51 %. I takt med at kendskabet til socialtilsynet er øget, har Socialtilsyn Hovedstaden oplevet en stigende interesse for at søge aktindsigt i afgørelser, tilsynsrapporter samt øvrigt sagsmateriale.

**Tabel 13. Antal aktindsigtsanmodninger fordelt på henvendertype**

Henvendertype	2016	2017
Journalister	14	27
Interesseorganisationer	9	9
Andre interesserede	8	13
Tilbud eller plejefamilie	6	10
Pårørende til borgere	6	6
<b>I alt</b>	<b>43</b>	<b>65</b>

# Redegørelse for inddragelse af borgerperspektivet i 2017

Lov om socialtilsyn rummer en klar intention om at sætte borgeren i centrum for tilsynsbesøget. Det kommer blandt andet til udtryk i pligten til at høre borgeren under tilsynsbesøget og anvende borgerens oplysninger til at vurdere kvaliteten i tilbuddet eller plejefamilien. Hensigten med at inddrage borgerperspektivet er naturligvis, at beboerne i tilbuddet er de, der er nærmest til at vide noget om kvaliteten i tilbuddet. Borgerinddragelse rummer imidlertid også en række praktiske udfordringer og dilemmaer, der ind imellem gør det vanskeligt at leve op til pligten om at indhente oplysninger fra borgeren på selve tilsynsbesøget.

Sidste år udgav Socialstyrelsen<sup>3</sup> en undersøgelse om borgerinddragelse i det driftsorienterede tilsyn, der var baseret på en stikprøve på 100 tilsynsrapporter på børne- og ungeområdet på tværs af de fem socialtilsyn. Undersøgelsen konkluderer blandt andet, at der i 13 % af de undersøgte rapporter ikke ses at være inddraget oplysninger fra de anbragte børn og unge (Socialstyrelsen 2017). Socialstyrelsen undersøger imidlertid ikke årsagerne til manglende inddragelse af borgerne på tilsynsbesøget. Som følge af dette har Socialtilsyn Hovedstaden gennemgået, hvilke årsager der ligger til grund for ikke at inddrage borgerne i forbindelse med tilsynsbesøg i 2017. En intern opgørelse viser, at i 88 % af de tilbud, der pr. 1. januar 2017 var omfattet af Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje, blev borgeren hørt i forbindelse med et eller flere tilsynsbesøg i 2017. For plejefamilierne var andelen 58 %. Særligt på plejefamilieområdet var der altså en forholdsvis stor andel – 42 % (svarende til 392 tilbud) – hvor borgeren ikke blev hørt i forbindelse med et tilsynsbesøg i 2017.

Tabel 14 viser årsager til, at plejebørnene ikke er blevet hørt i forbindelse med tilsynsbesøget. Tabellen er baseret på en relativt omfattende stikprøvegennemgang af 191 af de 392 plejefamilietilsyn, hvor plejebarnet ikke blev hørt i 2017. Tabel 14 viser, at næsten halvdelen af tilfældene (44 %) kan forklares med, at plejefamilien ikke havde nogen børn indskrevet i pleje på tidspunktet for tilsynsbesøget. En mindre del kan forklares med, at børnene ikke var hjemme på tidspunktet for tilsynsbesøget. Det gælder eksempelvis aflastningsfamilier, hvor barnet ikke er til stede i familien særlig ofte, eller børn, som ikke var til stede på grund af misforståelser eller særlige aktiviteter, fx efterskole. I andre tilfælde blev der ikke talt med plejebørnene af hensyn til børnene. I de tilfælde hvor det af den ene eller den anden grund ikke var muligt at tale med plejebarnet, har tilsynskonsulenterne trianguleret oplysninger fra plejefamilien med andre oplysninger om barnet, eksempelvis med de pårørende eller den anbringende kommune.

Kun i 6 % af tilfældene er samtale med plejebørnene blevet fravalgt efter en konkret vurdering. I disse tilfælde er det primært lagt til grund, at der blev talt med plejebarnet i 2016. I alle tilfælde er der blevet trianguleret med andre kilder i en sådan grad, at der ikke var grund til at tro, at en samtale med barnet ville ændre det grundlag, der ligger til grund for at vurdere kvaliteten i plejefamilien.

---

<sup>3</sup> Socialstyrelsen (2017), *Socialtilsynets inddragelse af oplysninger fra borgerne i det driftsorienterede tilsyn*, Socialstyrelsen

**Tabel 14. Årsager til ikke at inddrage plejebørnene på tilsynsbesøget i 2017**

Årsager	Antal
Plejefamilien har aktuelt ingen børn <sup>4</sup>	84 (44 %)
Aflastningsfamilie	23 (12 %)
Der er ikke talt med plejebørnene af hensyn til børnene <sup>5</sup>	20 (10 %)
Plejebarn var ikke til stede på grund af særlige aktiviteter <sup>6</sup>	12 (6 %)
Samtale med plejebørn er fravalgt	12 (6 %)
Plejefamilien er blevet lukket	9 (5 %)
Misforståelser, som gjorde at barnet ikke var til stede som aftalt	8 (4 %)
Uanmeldt tilsyn, hvor der ikke var nogen børn hjemme	8 (4 %)
Der var talt med børn, men registrering af interviewkilder er glemt	6 (3 %)
Døgnplejefamilier, hvor tilsynet er planlagt uden plejebarn <sup>7</sup>	5 (3 %)
Plejebarn eller biologiske forældre ønsker ikke samtale med socialtilsynet	4 (2 %)
<b>I alt</b>	<b>191 (100 %)</b>

Tabel 14 illustrerer, at der kan være mange praktiske udfordringer og etiske dilemmaer forbundet med at inddrage borgerperspektivet. Alene dét, at borgeren ikke har et talesprog, besværliggør afholdelsen af et samtale med borgeren. Samtale er imidlertid ikke den eneste måde, hvorpå borgerperspektivet kan inddrages. I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden haft fokus på at udvikle metoder til at inddrage borgerperspektivet på tilsynsbesøget, således at vi kan blive bedre til systematisk at dokumentere, hvordan vi har anvendt borgerperspektivet. Vi har eksempelvis udarbejdet et spørgeskema, der anvendes til dialog med borgere med udviklingshæmning og/eller autisme samt til borgere med senhjerneskader. Skemaet er udformet i forskellige variationer afhængig af målgruppen og sendes til tilbuddene forud for tilsynsbesøget. Sammen med tilbuddet tilrettes spørgsmål og form til netop de borgere, der bor på tilbuddet. Eksempelvis bliver der anvendt et spørgeskema med mulighed for at udtrykke sit svar med en smiley til borgere uden sprog og til borgere, som har vanskeligheder ved at udtrykke sig (se illustration i figur 5). Til andre borgere anvendes skemaet udelukkende med tekst.

<sup>4</sup> Det kan eksempelvis være fordi, plejefamilien først for nyligt er blevet nygodkendt













<sup>5</sup> Det kan eksempelvis være fordi, plejebarnet er autist, kun kan tegnsprog eller først for nyligt et blevet anbragt i familien

<sup>6</sup> Det kan eksempelvis være aktiviteter som efterskole, lejrskole eller praktik

<sup>7</sup> Tilsynet er specifikt planlagt uden plejebørnenes tilstedeværelse, fordi tilsynet alene har haft fokus på en væsentlig ændring af godkendelsesrammen

Skemaerne bliver løbende kvalitetssikret i samarbejde med input fra medarbejdere og borgerne i tilbuddene for at sikre, at skemaet indfanger borgernes perspektiv på en valid måde og uden at gå på kompromis med borgernes værdighed.

**Figur 5. Uddrag af spørgeskema med smileys til at inddrage borgerperspektivet**

Er du glad for din bolig?			
Kan du selv bestemme, hvad du vil lave på din hjemmedag?			
Får du hjælpen på den måde, du gerne vil have den?			
Får du støtte til at leve sundt?			

I 2018 fortsætter vi arbejdet med at udvikle metoder til at inddrage borgerperspektivet og sætter yderligere fokus på netop borgerperspektivet. Vi sætter således særligt fokus på kriterium 4 på tilbudsområdet og kriterium 5 på plejefamilieområdet, der handler om, hvordan borgere og plejebørn oplever sig inddraget i beslutninger, der vedrører dem selv. De metoder, vi har udviklet til at inddrage borgerperspektivet i 2017, bruges til at indsamle endnu mere kvalificerede svar fra borgerne som afsæt for at vurdere, hvordan de oplever sig inddraget i hverdagen.

## Tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden

Hvert år gennemfører Socialtilsyn Hovedstaden tre generelle tilfredshedsundersøgelser for henholdsvis kommuner og regioner, private tilbud og plejefamilier. Spørgsmålene er – med få variationer – ens på tværs af de tre målgrupper, så vi har mulighed for at sammenligne på tværs. Udover dette evaluerer vi løbende på nye plejefamiliers tilfredshed med vores grundkursus til plejefamilier.

### Generel tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden

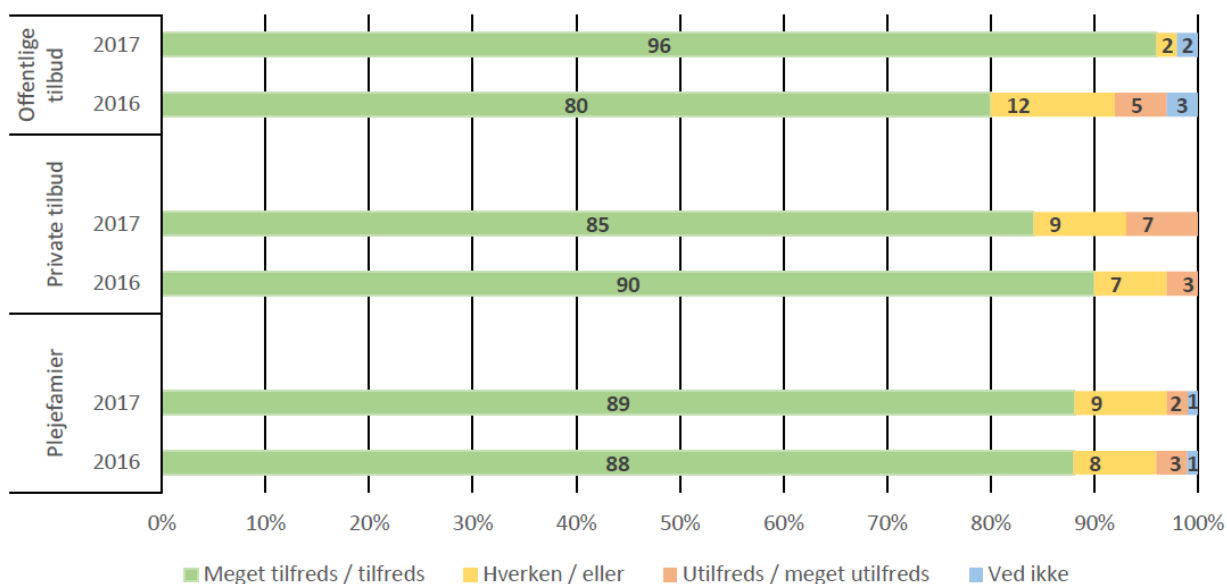
Socialtilsyn Hovedstaden har modtaget 71 besvarelser fra kommuner og regionen, hvoraf 26 af de 29 kommuner i Region Hovedstaden er repræsenteret. Flere kommuner har sendt mere end én besvarelse, idet skemaet er blevet udsendt til ledere på både voksenområdet, børne- og ungeområdet og plejefamilieområdet. Fra private tilbud har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 72 besvarelser, hvilket svarer



til en svarprocent på 33 %. Fra plejefamilierne har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 280 besvarelser, hvilket svarer til en svarprocent på 31 %.

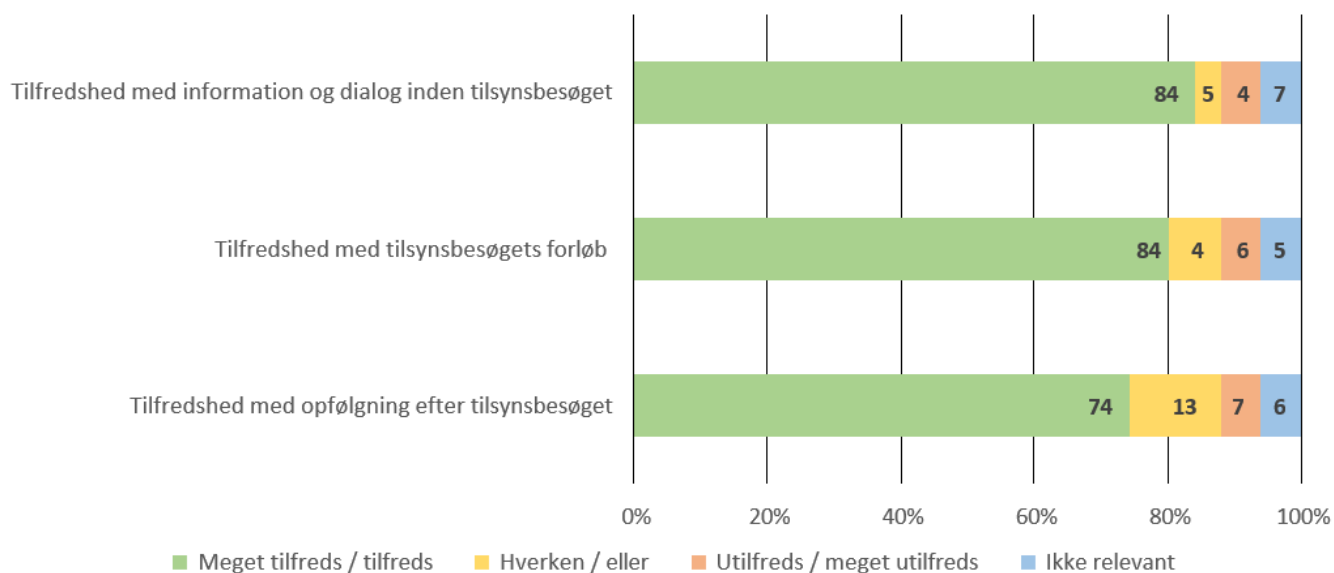
Figur 6 viser den generelle tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden i 2016 og 2017. Det fremgår, at tilfredsheden blandt kommunerne (offentlige tilbud) er steget fra 80 % til 96 % fra 2016 til 2017. For de private tilbud er der derimod sket et mindre fald i tilfredsheden fra 90 % i 2016 til 85 % i 2017. På plejefamilieområdet er tilfredsheden 89 % og stort set uændret i forhold til sidste år.

**Figur 6. Generel tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden i 2016 og 2017**



Figur 7 viser tilfredsheden med tilsynsbesøget, herunder i forhold til dialogen inden besøget, besøgets forløb og den efterfølgende afrapportering fra besøget. Det fremgår, at der generelt er høj tilfredshed både med dialogen inden besøget og forløbet af besøget. Til gengæld er der en lidt mindre andel, som er tilfredse med opfølgningen efter tilsynsbesøget – det gælder primært blandt kommunerne. Enkelte kommuner angiver i den forbindelse, at der er for mange gentagelser i tilsynsrapporterne, eller at der mangler ensartethed i den måde, hvorpå Socialtilsyn Hovedstaden giver udviklingspunkter på tværs af tilbudsområderne.

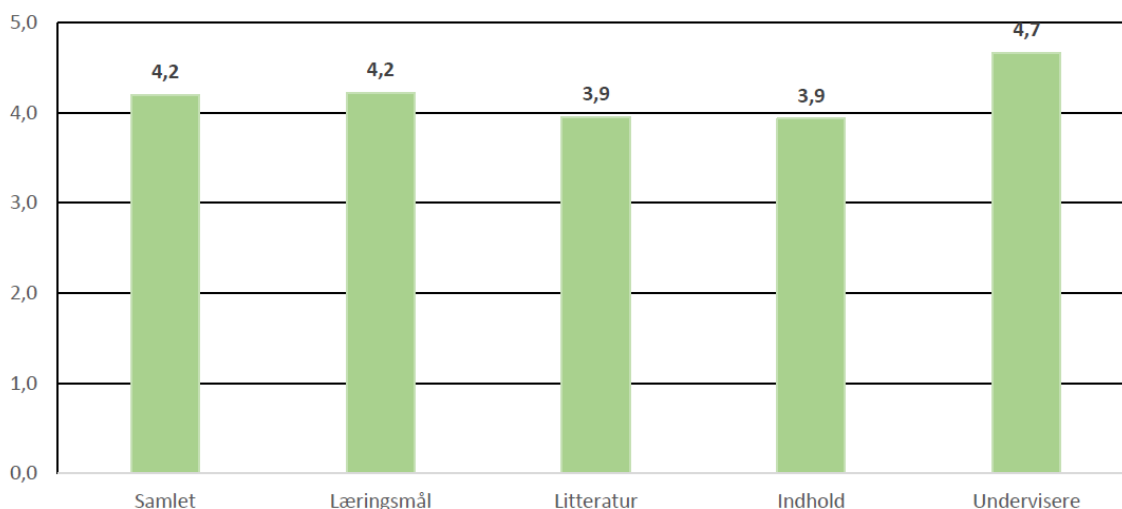
**Figur 7. Generel tilfredshed med tilsynsbesøget**



## Tilfredshed blandt kursister på grundkurser for plejefamilier

I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden afholdt 9 grundkurser med fire undervisningsdage pr. kursus. På den sidste dag for grundkursets afholdelse beder vi kursisterne om at udfylde et spørgeskema, hvor de bedømmer kursets indhold og underviserne på en skala fra 1 til 5. 134 kursister (enten som enlige eller par) har besvaret tilfredshedsmålingen i 2017. Figur 8 viser resultatet af tilfredshedsmålingen fordelt på en række temaer. Det fremgår, at plejefamilierne generelt er meget tilfredse med grundkurset – og i særlig grad med underviserne. Gennemsnitsbedømmelserne har ikke ændret sig væsentligt siden 2016.

**Figur 8. Tilfredshedsmåling af nye plejefamiliers oplevelse af grundkurset i 2017, gennemsnitsbedømmelser**



# KAPITEL 3. KVALITETEN I TILBUD OG PLEJEFAMILIER

Lov om socialtilsyn foreskriver, at socialtilsynenes årsrapport skal indeholde et afsnit om socialtilsynets overvejelser om den generelle kvalitet i de tilbud og plejefamilier, der er omfattet af socialtilsynet. Den generelle kvalitet belyses i tre selvstændige afsnit for henholdsvis plejefamilieområdet, børne- og ungeområdet og voksenområdet. Til sidst følger et afsnit omkring den økonomiske kvalitet i både tilbud og plejefamilier.

## Anvendte datakilder

Til at undersøge kvaliteten benyttes følgende datakilder:

- Kvantitative bedømmelser på de respektive indikatorer, kriterier og temaer i kvalitetsmodellen
- Kvalitative interviews med tilsynskonsulenter, økonomer og sektionsledere
- Stikprøver af kvalitative bedømmelser, udviklingspunkter og opmærksomhedspunkter i tilsynsrapporterne

De kvantitative bedømmelser fremstilles ved hjælp af gennemsnitbedømmelser for de syv temaer i kvalitetsmodellen baseret på scoren på de indikatorer, der hører under de enkelte temaer. Med henblik på at vurdere udviklingen i kvaliteten præsenteres gennemsnitsbedømmelserne for både 2016 og 2017<sup>8</sup>. Ændringerne i kvalitetsmodellen betyder som tidligere nævnt, at enkelte indikatorer er blevet omformuleret eller udgået, mens nogle er flyttet fra et tema til et andet. Det afstedkommer nogle udsving i gennemsnitsbedømmelserne, som vanskeliggør sammenligningen mellem 2016 og 2017. Såfremt det er aktuelt, vil det blive nævnt i de selvstændige afsnit. Gennemsnitsbedømmelserne suppleres med en analyse af hvilke temaer i kvalitetsmodellen, vi er mest tilbøjelige til at give scoren 4 og 5 inden for. Desuden gives et indblik i de foranstaltninger (dialogmøder, opmærksomhedspunkter, påbud mv.), Socialtilsyn Hovedstaden foretager i tilfælde, hvor tilbud scorer under 3 i gennemsnit på tværs af kvalitetsmodellen syv temaer.

---

<sup>8</sup> De fem socialtilsyn er blevet enige om en ny metode til at udtrække kvantitative bedømmelser fra tilsynsrapporten. Tidligere har vi trukket data på baggrund af alle tilsyn, hvor datoen for tilsynsbesøget lå i det foregående år. I år har vi trukket data på baggrund af alle de tilsyn, der er blevet afsluttet i det foregående år. Den nye metode ekskluderer tilsyn, hvor selve tilsynsbesøget fandt sted i slutningen af 2017, men hvor tilsynet først er afsluttet i starten af 2018, efter rapporten er blevet uploadet på Tilbudsportalen. Samtidig inkluderes tilsyn, hvor tilsynsbesøget fandt sted i slutningen af 2016, men hvor tilsynet først er afsluttet i starten af 2017. Ændringen kan afstedkomme nogle mindre udsving i gennemsnitbedømmelserne, hvilket påvirker sammenligningen til 2016.

De tilsyn, hvor tilsynsbesøget lå i 2016, er baseret på den gamle kvalitetsmodel og derfor også de indikatorer, som blev taget ud i 2017. For at forhindre at disse indikatorer yder forholdsmæssigt stor vægt i beregningen af gennemsnittet, er der set bort fra dem i forbindelse med udregningen af gennemsnitsbedømmelserne.

De kvantitative bedømmelser fra tilsynsbesøget kan ikke stå alene med henblik på at vurdere den generelle kvalitet i tilbuddet. De enkelte tilbuds karakter og målgruppe adskiller sig på tværs, og derfor er en score på 4 i ét tilbud ikke nødvendigvis sammenlignelig med en score på 4 i et andet tilbud. Udover dette er de kvantitative bedømmelser kun en delsum af den samlede kvalitetsvurdering, der også indbefatter de kvalitative bedømmelser på temaniveau og eventuelt øvrige forhold, der spiller ind i den samlede vurdering af et tilbuds kvalitet. Derfor suppleres de kvantitative bedømmelser med kvalitative interviews med tilsynskonsulenterne, der varetager det løbende tilsyn med tilbud og plejefamilier.

Udover dette er der foretaget stikprøver af de kvalitative bedømmelser i tilsynsrapporten. På baggrund af stikprøverne er der udtaget citater fra tilsynsrapporten med henblik på at illustrere forhold, der typisk er lagt til grund for en given kvantitativ bedømmelse. Citaterne er medtaget i de enkelte afsnit for at illustrere bredden i kvaliteten – det kan eksempelvis være ved at vise et eksempel på et tilbud, der har fået scoren 2 på en given indikator over for et tilbud, der har fået scoren 4 på samme indikator.

## Kvaliteten i børne- og ungetilbud

I dette afsnit præsenteres en række overvejelser omkring kvaliteten på børne- og ungeområdet. I løbet af året har Socialtilsyn Hovedstaden haft særligt fokus på børne- og ungetilbuddenes implementering af lov om voksenansvar, der trådte i kraft 1. januar 2017. Det kan du læse mere om i slutningen af afsnittet.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer generelt, at der er høj kvalitet i tilbuddene på børne- og ungeområdet. Baseret på kvalitetsmodellens indikatorer har der været opadgående trivsel blandt anbragte børn og unge i de senere år, og børnene giver i vid udstrækning udtryk for at føle sig hørt og respekteret af tilbuddenes medarbejdere. Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at både medarbejdere og ledelse er fagligt godt klædt på i forhold til at varetage målgruppens behov med relevante faglige indsatser. Socialtilsyn Hovedstaden ser dog en stigende tendens til, at flere tilbud ønsker at kunne tage imod mange forskellige målgrupper på samme tid og levere mere fleksible ydelser. Det kan være at have aflastning sammen med døgnophold, og det kan være at yde familiebehandling i et eksisterende døgntilbud. Det kan også være at have børn og unge med meget forskelligartede problematikker og behov. I den henseende oplever vi ofte, at tilbuddene mangler refleksion omkring, hvordan de vil håndtere målgrupper med forskellige vanskeligheder og sikre, at medarbejderkompetencerne følger med. For Socialtilsyn Hovedstaden er det afgørende, at tilbuddene både fysisk og indholdsmæssigt understøtter behovet for fleksibilitet. Det er ligeledes afgørende, at de specialiserede kompetencer, medarbejderne har oparbejdet i forhold til en mere afgrænset målgruppe eller en given metode, ikke går tabt, når tilbuddet skal håndtere flere målgrupper og en bredere palette af ydelser.

Tabel 15 viser gennemsnitsbedømmelserne på børne- og ungeområdet i 2016 og 2017 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen. Tabellen understreger, at der generelt er meget høj kvalitet på området. I 2017 scorede børne- og ungeområdet over 4 i gennemsnit på alle temaer i kvalitetsmodellen, og det viser, at der generelt er få mangler i opfyldelsen på tværs af temaernes indikatorer.

**Tabel 15. Gennemsnitbedømmelser på børne- og ungeområdet i 2016 og 2017 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen**

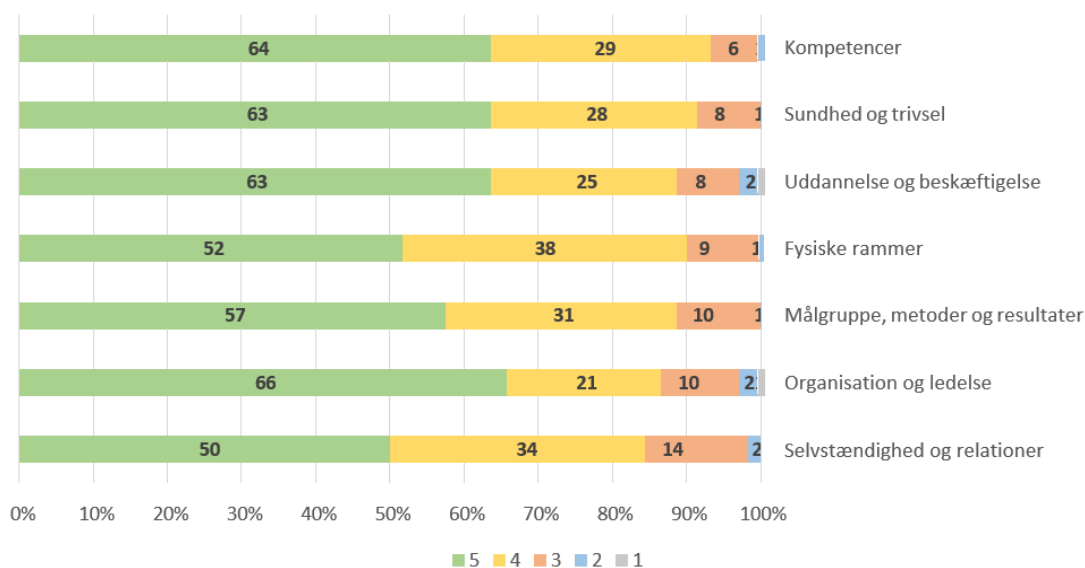
	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgrupper, metoder og resultatet	Sundhed og trivsel	Organisation og ledelse	Kompetencer	Fysiske rammer
2016	4,1	3,7	4,1		4,1	4,3	4,1
2017	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,4	4,2

I forhold til sidste år er der sket en lille stigning inden for alle temaer. Dog fremgår det, at der er sket en stor stigning i forhold til temaet selvstændighed og relationer. Den forholdsvis store stigning kan forklares med ændringen af kvalitetsmodellen. I den nye kvalitetsmodel er indikatorerne 2.d og 2.e udgået af temaet selvstændighed og relationer, og temaet består derfor i 2017 kun af indikatorerne 2.a, 2.b, 2.c og 2.f. Gennemsnitsbedømmelserne var generelt noget lavere på indikator 2.d og 2.e i 2016 sammenlignet med de øvrige indikatorer. Stigningen i 2017 er derfor primært et udtryk for, at de to indikatorer med et lavere gennemsnit er udgået af kvalitetsmodellen.

Figur 9 viser i hvor stor en andel af tilsynsbesøgene på børne- og ungeområdet, der er givet bedømmelserne 1-5 inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen. Det fremgår af figuren, at vi er mest tilbøjelige til at give scoren 4 (høj opfyldelse) og 5 (meget høj opfyldelse) inden for temaet kompetencer. Således har vi givet bedømmelsen 4 og 5 i 93 % af tilsynsbesøgene inden for temaet kompetencer. Omvendt er vi mindst tilbøjelige til at give scoren 4 og 5 inden for temaet selvstændighed og relationer. Således har vi givet bedømmelsen 4 og 5 i 84 % af tilsynsbesøgene inden for temaet selvstændighed og relationer.

I 2 % af alle tilsynsbesøg på børne- og ungeområdet i 2017 er tilbuddets samlede gennemsnit på tværs af alle temaer under 3 (middel opfyldelse). Det svarer til tre tilbud, der samlet set scorer under middel i gennemsnit. To af tilbuddene har efter forudgående og gentagende dialogmøder med Socialtilsyn Hovedstaden været underlagt skærpet tilsyn henholdsvis i slutningen af 2016 og i 2017. Det tredje tilbud er i 2017 blevet meddelt 6 udviklingspunkter og 1 opmærksomhedspunkt, som vi følger op på ved det kommende tilsyn i 2018.

**Figur 9. Bedømmelser fordelt på kvalitetsmodellens skalaværdier inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen, pct.**



At vi er mindre tilbøjelige til at give bedømmelserne 4 og 5 på temaet selvstændighed og relationer stemmer godt overens med det billede, tilsynskonsulenterne tegner. Tilsynskonsulenterne giver udtryk for en generel oplevelse af, at de relationer, anbragte børn og unge har, er mindre langtidsholdbare sammenlignet med de relationer, andre børn og unge har. Langt de fleste anbragte børn har kontakt med noget af deres familie samt sociale relationer i et eller andet omfang. Det er dog ikke alle tilbud, der er lige gode til at understøtte, at de unge kan fastholde kontakten med deres søskende og venner fra tiden før, de blev anbragt. Det samme gælder for deres deltagelse i sociale aktiviteter. Stort set alle anbragte børn og unge deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund i et eller andet omfang. For mange foregår det dog i en mere lukket gruppe, hvor man bliver eskorteret af en pædagog fra tilbuddet, og hvor der mangler mulighed for at etablere relationer, der er bæredygtige uden for rammerne af den konkrete aktivitet. Indikator 2.b – der vedrører, om børnene indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund – er da også den indikator, hvor Socialtilsyn Hovedstaden bedømmer lavest i gennemsnit på børne- og ungeområdet på tværs af alle indikatorer. Gennemsnittet på indikator 2.b er 3,8. Når de unge forlader tilbuddet, falder de sociale aktiviteter, tilbuddet faciliterer, fra, og det betyder, at de unge kan komme til at føle sig ekskluderede og ensomme. Derfor er det afgørende, at tilbuddene er med til at bevare og facilitere relationer for børnene, som kan følge dem hele livet. Det gælder særligt, fordi mange anbragte børn og unge i forvejen har svært ved at indgå i sociale relationer.

I figur 10 herunder har vi udtaget to citater fra tilsynsrapporten blandt to tilbud, der er særligt gode til at facilitere, at børnene indgår i sociale relationer. Som det fremgår, foregår det blandt andet ved, at tilbuddene medvirker til at arrangere aftaler med familie og venner og giver plads til, at børnene kan tage kammerater med hjem til tilbuddet, ligesom de henter fra fester og medvirker til, at de unge engageres i lokalsamfundet.

### **Figur 10. Uddrag fra indikatorbedømmelser på indikator 2.b (Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund)**

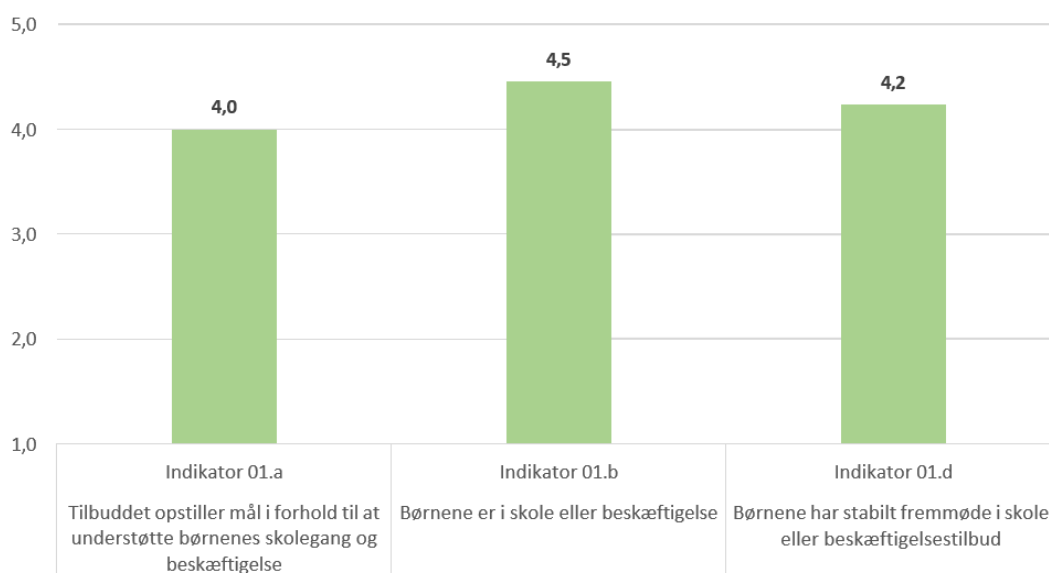
#### **Citater fra tilsynsrapporten i tilbud, der har modtaget bedømmelsen 5 på indikator 2.b**

*”Hvis de unge har kæresten støtter tilbuddet de gode relationer og hjælper gerne de unge med at ses og indgå aftaler mellem de unge og forældre fx. i forhold til at køre de unge, hvilket interviewet ung bekræfter. Der kommer venner og kæresten på besøg, som også har deltaget i sociale arrangementer f.eks. biograftur da en af de unge havde fødselsdag (...) Både leder og medarbejder har et stort netværk i nærområdet, som de kan bruge i forhold til f.eks. praktikpladser for de unge, eller fritidsinteresser.”*

*”Børnene opfordres og støttes i at tage med andre børn og unge hjem på besøg, eller have kammerater med hjem og hvis aftalerne er i orden og vurderes forsvarlige f.eks. med, at medarbejderne henter de unge når festen er slut, støtter medarbejderne gerne de unge i at kunne deltage (...) Ung oplyser ved tilsyn (...) at det fortsat er sådan, at hun har venner med hjem fra skolen og besøger venner, hvor hun også overnatter i weekenden”*

I 2017 udkom VIVE med en undersøgelse<sup>9</sup>, der viser, at anbragte børn og unge har flere skoleudfordringer sammenlignet med deres jævnaldrende. Det kommer blandt andet til udtryk ved, at de afslutter folkeskolen med et signifikant lavere karaktergennemsnit i dansk og matematik og har langt flere skoleskift sammenlignet med jævnaldrende børn og unge. Socialtilsyn Hovedstaden kan godt nikke genkendende til det billede. Men det fremgår også af tabel 15, at Socialtilsyn Hovedstaden generelt vurderer kvaliteten til at være høj inden for temaet uddannelse og beskæftigelse. Figur 11 nedenfor viser gennemsnitbedømmelserne på de tre indikatorer under temaet uddannelse og beskæftigelse. Det fremgår, at kvaliteten er høj på alle tre indikatorer, dog særligt høj på indikator 1.b, der handler om, at børnene har et skole- eller uddannelses tilbud. Inden for kvalitetsmodellens indikatorer er det altså svært at spore, hvad der ligger til grund for anbragte børns og unges udfordringer i forhold til skolen. Selvom de fleste børn går i skole og har et stabilt fremmøde i skolen, er det dog tilsynskonsulenternes erfaring, at mange anbragte børn har afbrudte skoleforløb bag sig forud for en anbringelse og generelt mistrives i skolen.

**Figur 11. Gennemsnitsbedømmelser på indikatorer i kriterium 1**



Området for forebyggelse af overgreb er fortsat et af de områder, hvor Socialtilsyn Hovedstaden giver mange udviklingspunkter til børn- og ungetilbud. Sidste år understregede vi, hvor vigtigt det er, at tilbuddene på børne- og ungeområdet udvikler en forebyggelses- og beredskabsplan, hvis anbragte børn bliver udsat for overgreb, eller selv udfører overgreb på hinanden. Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler fortsat, at tilbuddene

<sup>9</sup> Olesen, Rikke Fuglsang og Jamil de Montgomery (2017), *Tidligere anbragte og uddannelsessystemet*, VIVE



bliver bedre til at opsamle viden, der kan bruges til at forebygge og opspore overgreb mod og mellem børn og unge. Det er særligt vigtigt, fordi anbragte børn og unge er i større risiko for at blive udsat for overgreb<sup>10</sup>.

## Implementering af lov om voksenansvar

1. januar 2017 trådte den nye lov om voksenansvar i kraft. Loven erstattede den hidtidige magtanvendelsesbekendtgørelse over for anbragte børn og unge. Loven har blandt andet til formål at tydeliggøre anbragte børns og unges grundlæggende menneskerettigheder og fastsætte hvilke muligheder plejefamilier og medarbejdere på døgninstitutioner og opholdssteder har for at gribe ind i barnets selvbestemmelsesret samt at udføre fysiske magtanvendelser. I forhold til børne- og ungetilbud giver lov om voksenansvar som noget nyt medarbejdere på opholdssteder adgang til at benytte sig af afværgehjælp i tilfælde af betydelig tingsødelæggelse samt af tilbageførsel i forbindelse med et barns rømning. Derudover indeholder loven nogle præciseringer i forhold til tidligere retstilstand og praksis på anbringelsesstederne. Det gælder bl.a. i forhold til rusmiddeltest, fysisk guidning og i forhold til husordener.

For at udbrede kendskabet til den nye lov om voksenansvar har Socialtilsyn Hovedstaden tilbudt mulighed for at købe undervisning til alle vores tilbud på børne- og ungeområdet. 8 tilbud har benyttet sig af tilbuddet – det samme har 2 eksterne tilbud som en tilkøbsydelse. På alle tilsyn i 2017 har vi desuden vejledt i loven og undersøgt om tilbuddet har sat sig ind i den nye lov og anvender de korrekte indberetningsskemaer. Det har vi blandt andet gjort ved forud for besøget at orientere os i indberettede magtanvendelser, læse de dagbogsnotater, som tilbuddene har sendt ind, eller ved at undersøge karakteren af og tilbuddets opfølgning på eventuelle magtanvendelser. På selve tilsynsbesøget har vi spurgt ind til, om medarbejderne kender til centrale begreber i den nye lov om voksenansvar, og hvordan de forebygger og håndterer potentielle konfliktsituationer og egentlig magtanvendelser.

Overordnet set er det Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at langt de fleste tilbud på børne- og ungeområdet har sat sig ind i den nye lov. Selvom de fleste har orienteret sig i loven og forstår lovgivers intentioner, har årets tilsynsbesøg vist, at ikke alle tilbud kan redegøre for centrale begreber i loven, herunder forskellen mellem tidligere og nuværende regler. Det afspejler sig ved, at Socialtilsyn Hovedstaden har givet en del udviklingspunkter, der handler om at opkvalificere medarbejdernes viden i forhold til loven.

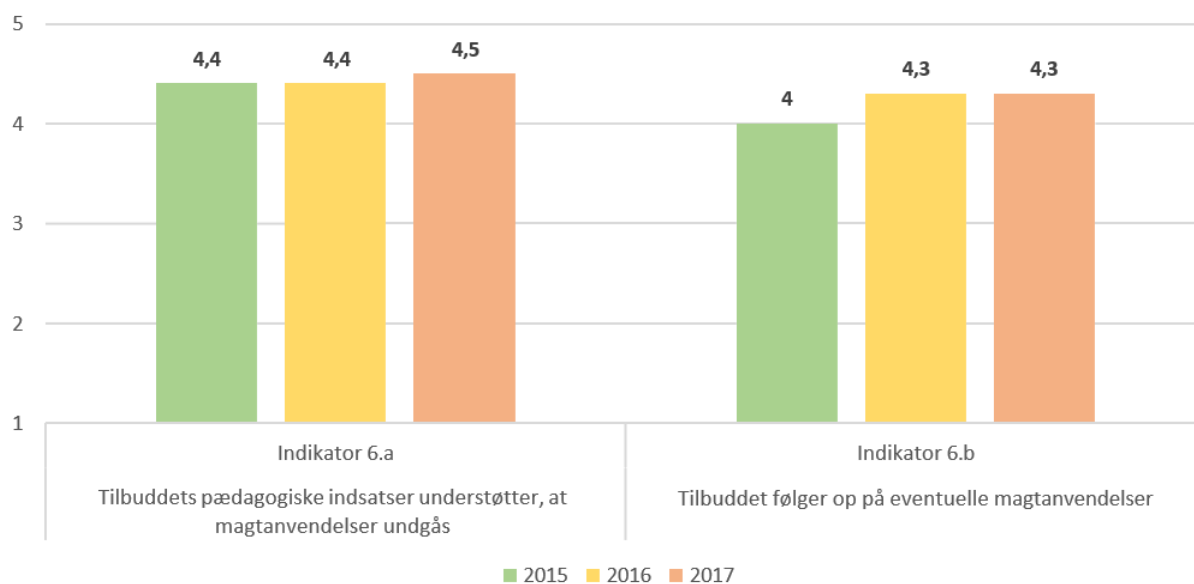
Figur 12 viser gennemsnitsbedømmelserne på indikator 6.a og 6.b, der angår tilbuddenes forebyggelse af og opfølgning på magtanvendelser. Selvom Socialtilsyn Hovedstaden har givet en del udviklingspunkter i forhold til den nye lov, viser figuren, at der generelt set er høj kvalitet på området for magtanvendelser. Det gælder både i forhold til at forebygge magtanvendelser (indikator 6.a) og i forhold til at følge op på iværksatte

---

<sup>10</sup> Videnscenteret for sociale indsatser ved seksuelle overgreb mod børn (2007), *Seksuelle overgreb mod børn og unge anbragt uden for hjemmet eller i aflastning – en kvalitativ og kvantitativ undersøgelse af omfang og karakter af seksuelle overgreb*, Servicestyrelsen

magtanvendelser (indikator 6.b) – dog er gennemsnitsbedømmelsen lidt lavere på indikator 6.b. Det fremgår endvidere, at kvaliteten har været nogenlunde stabil over de seneste tre år, dog med en stigning fra 4,0 i 2015 til 4,3 i 2016 og 2017 på indikator 6.b.

**Figur 12. Gennemsnitsbedømmelser på indikatorer i kriterium 6**



I figur 13 herunder har vi indsat citater fra tilsynsrapporterne fra to tilbud, der har varierende grad af viden om den nye lov om voksenansvar. Det fremgår, at tilbuddet til venstre blandet andet har fået sænket sin bedømmelse på indikator 6.a til 3, fordi tilbuddets medarbejdere ikke kan uddybe forskellen mellem omsorgspligt og magtanvendelse. I den nye lov om voksenansvar er det tilladt at bruge fysisk guidning, men kun når der er tale om retningsgivende omsorg. Praktiske dagligdagshensyn som i citatet til venstre kan altså ikke ligge til grund for fysisk guidning. Omvendt har tilbuddet til højre fået scoren 5, fordi medarbejderes refleksioner og adfærd i forbindelse med tilsynsbesøget afspejler, at de har sat sig ind i og forstår den nye lov om voksenansvar. Det fremgår af citatet, at tilbuddet har stort fokus på at forebygge magtanvendelser blandt andet ved at arbejde konfliktnedtrappende uden at bruge fysiske greb.

**Figur 13. Uddrag fra indikatorbedømmelser på indikator 6.a (Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås)**

Citater fra tilsynsrapporten i tilbud, der har modtaget bedømmelsen 3 på indikator 6.a	Citater fra tilsynsrapporten i tilbud, der har modtaget bedømmelsen 5 på indikator 6.a
<p><i>”Socialtilsynet sænker bedømmelsen fra 5 til 3 og lægger i den forbindelse vægt på, at det under dette tilsynsbesøg blev tydeligt igennem samtaler med medarbejdere og ledelse, at tilbuddet kun i middel grad er bevidst om forskellen mellem omsorgspligt og magtanvendelse, i relation til mindre børn. Socialtilsynet lægger (...) vægt på, (...) at medarbejdere forklarer, at de bærer børn ind fra legepladsen, hvis de ikke går med frivilligt. I samtalen med medarbejderne var der ikke for Tilsynet at se en refleksion over, hvornår et barn skal bæres af hensyn til omsorgen for barnet og beskyttelse heraf, og hvornår et barn bæres fordi det bedst passer ind i den daglige struktur og tilrettelæggelse af arbejdet. Socialtilsynet lægger endvidere vægt på, at medarbejderne endnu ikke har sat sig ind i de nye regler om lov om voksenansvar, men at der dog er arrangeret en temadag herom”.</i></p>	<p><i>”Den samlede ledelse har deltaget i kursusdag vedr. Lov om voksenansvar og er dermed opdateret på det formelle regelsæt. Ledelse oplyser, at tilbuddet kontinuerligt har arbejdet på at sikre, at magtanvendelser ikke bliver nødvendige. Der er fokus på og det italesættes, at man ikke rører børnene/de unge i konfliktsituationer. Det udtrykkes som at man ”stikker hænderne i lommerne” og hæver hellere stemmen, hvis en situation spidser til. Medarbejderne gør rede for, at kende til regelsættet og at vide, hvor indberetningsskemaerne findes, hvis der skulle opstå en situation, hvor der blev foretaget en magtanvendelse. Der er ikke registreret magtanvendelser i tilbuddet det seneste 1½ år. Tilsynet observerer under tilsynsbesøget en omsorgsfuld tilgang til eksempelvis en ganske nyindskrevet dreng, hvilket indikerer den anerkendende og konfliktnedtrappende tilgang, som tilbuddet selv beskriver som den valgte tilgang”</i></p>

I forhold til den nye lov oplever Socialtilsyn Hovedstaden de største udfordringer i forhold til daglige indgreb i selvbestemmelsesretten. Tilsynskonsulenterne oplever, at nogle tilbud har nogle særlige rutiner, der indskrænker børnenes kommunikationsfrihed. Det kan være rutiner som at inddrage de unges mobiltelefoner om natten uden deres samtykke eller at slukke for internettet på bestemte tidspunkter. Ifølge den nye lov om voksenansvar kan man kun foretage indgreb i kommunikationsfriheden, hvis der træffes en afgørelse herom i børn- og ungeudvalget i anbringende kommune. I de faglige drøftelser omkring rutiner, der kategoriserer som indgreb i kommunikationsfriheden, anbefaler Socialtilsyn Hovedstaden så vidt muligt medarbejderne at gøre brug af pædagogiske midler frem for kontrol og strukturel magt, og vi opfordrer desuden til, at de unge inddrages i beslutninger omkring deres håndtering af og færden på digitale medier i overensstemmelse med deres alder og modenhed.

I løbet af 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden givet 1 påbud i forbindelse med et skærpet tilsyn inden for børne- og ungeområdet, som angår magtanvendelser. Påbuddet handler specifikt om indgreb i de unges selvbestemmelsesret og indskærper, at tilbuddet skal udarbejde en instruks for håndtering og indberetning

af magtanvendelser, som afspejler et indgående kendskab til lov om voksenansvar. Påbuddet var blandt andet afstedkommet af et systematisk svigt i registrering og indberetning af magtanvendelser.

Du kan læse mere om lov om voksenansvar på Socialtilsyn Hovedstadens hjemmeside og finde vejledningsmateriale i loven for både børn og voksne på Socialstyrelsens hjemmeside.

## Kvaliteten på plejefamilieområdet

Dette afsnit handler om kvaliteten på plejefamilieområdet. I løbet af året har vi haft særligt fokus på plejefamiliernes ret og pligt til at deltage i efteruddannelse og supervision. Lov om voksenansvar gælder også for plejefamilier, og derfor har vi også haft fokus på plejefamiliernes implementering af loven. Du kan læse mere om begge emner i slutningen af dette afsnit.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der generelt er høj kvalitet på plejefamilieområdet. Selvom anbragte børn generelt er bagefter ikke-anbragte børn, når det kommer til områder som generel trivsel, skolegang, venskaber mv., oplever Socialtilsyn Hovedstaden en positiv udvikling på området, hvor trivslen blandt plejebørnene generelt er opadgående. Plejefamilierne skaber stabile rammer for børnene og støtter dem i deres skolegang. Set i forhold til den belastningsgrad, de er godkendt til, har plejefamilierne generelt de nødvendige kompetencer i forhold til plejebørnenes behov. Socialtilsyn Hovedstaden oplever dog en tendens til, at nogle plejefamilier får anbragt et barn, som er mere belastet end den belastningsgrad, de er godkendt til. Det er en generel udfordring, fordi plejefamilien i så fald mangler de nødvendige kompetencer til at håndtere plejebarnets særlige behov, og det har konsekvenser for kvaliteten i opgaveløsningen.

Tabel 16 viser gennemsnitsbedømmelserne på plejefamilieområdet i 2016 og 2017 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen. Tabellen bekræfter, at der er en høj kvalitet på plejefamilieområdet. I 2017 bedømte vi således plejefamilierne over 4 i gennemsnit på fem ud af syv af temaerne i kvalitetsmodellen. Det betyder, at der generelt er få mangler i opfyldelsen på tværs af temaernes indikatorer.

**Tabel 16. Gennemsnitbedømmelser på plejefamilieområdet i 2016 og 2017 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen**

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgrupper, metoder og resultatet	Sundhed og trivsel	Familiestruktur og familiedynamik	Kompetencer	Fysiske rammer
2016	4,1	3,8	4,1		4,5	4,2	4,3
2017	4,1	3,8	3,6	4,2	4,5	4,2	4,2

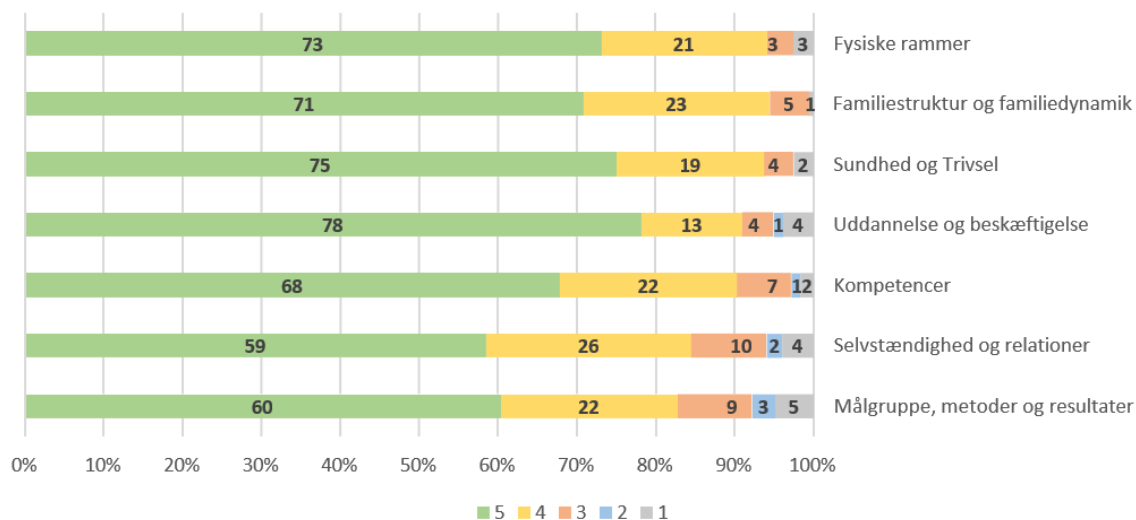
I forhold til 2016 er gennemsnitbedømmelserne stort set uændret. Det fremgår dog, at der er sket et relativt stort fald på temaet målgrupper metoder og resultater. Det kan forklares med ændringen i kvalitetsmodellen. I den nye kvalitetsmodel er kriterium 5 og 6, der tidligere hørte under temaet målgrupper, metoder og resultater, flyttet til det selvstændige tema sundhed og trivsel. Målgrupper, metoder og resultater består derfor kun af kriterium 4, der handler om plejefamiliens bidrag til at opnå de mål, der er opstillet for barnet. Kvaliteten er generelt noget lavere på kriterium 4 i forhold til kriterium 5 og 6, og derfor ser det umiddelbart

ud som om, at kvaliteten er faldet inden for temaet målgrupper, metoder og resultater. Det er dog ikke tilfældet, idet gennemsnitbedømmelsen på kriterium 4 alene også var 3,6 i 2016.

Figur 14 viser i hvor stor en andel af tilsynsbesøgene på plejefamilieområdet, vi giver bedømmelserne 1-5 inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen. Det fremgår af figuren, at vi er mest tilbøjelige til at give scoren 4 (høj opfyldelse) og 5 (meget høj opfyldelse) inden for temaet fysiske rammer. Således har vi givet bedømmelsen 4 og 5 i 94 % af tilsynsbesøgene inden for temaet fysiske rammer. Omvendt er vi mindst tilbøjelige til at give scoren 4 og 5 inden for temaet målgrupper, metoder og resultater. Således har vi givet bedømmelsen 4 og 5 i 82 % af tilsynsbesøgene inden for temaet målgrupper, metoder og resultater. Det stemmer fint overens med, at temaet målgrupper, metoder og resultater er temaet med den laveste gennemsnitbedømmelse, jf. tabel 16.

I 13 % af alle tilsynsbesøg på plejefamilieområdet i 2017 er plejefamiliens samlede gennemsnit på tværs af alle temaer under 3 (middel opfyldelse). Det svarer til 145 plejefamilier, der samlet set scorer under middel i gennemsnit. På baggrund af en stikprøvegennemgang skønner vi, at over halvdelen af tilsynsbesøgene skete i familier, der i forbindelse med tilsynsbesøget ikke havde et barn i pleje. Samtidig er der en del, der drejer sig om væsentlige ændringer af godkendelsesrammen, hvor der ikke har været fokus på temaerne i kvalitetsmodellen. I tilfælde som disse er Socialtilsyn Hovedstaden nødsaget til at score lavt i gennemsnit på temaerne i kvalitetsmodellen. Vores nuværende registreringssystem understøtter ikke en mere præcis gennemgang af hvilke foranstaltninger, vi har foretaget over for plejefamilier, der har scoret under 3 som følge af faktiske kvalitetsmangler. Det følger vi op på næste år.

**Figur 14. Bedømmelser fordelt på kvalitetsmodellens skalaværdier inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen, pct.**



Det fremgår af tilsynsrapporterne, at baggrunden for at vi i gennemsnit bedømmer lavere på temaet målgrupper, metoder og resultater især er, at en stor del af plejefamilierne har svært ved at redegøre for konkrete indsatser for barnets anbringelse. Når et barn anbringes i pleje, skal anbringende kommune udforme en handleplan, der beskriver formålet med og indsatsmål i anbringelsen. Sidste år anbefalende Socialtilsyn Hovedstaden, at plejefamilierne bliver bedre til at indhente indsatsmål fra anbringende kommune og holder øje med, at de er formuleret så specifikt, at plejefamilien ved hvilke konkrete mål, de forventes at arbejde med for at sikre barnets trivsel og udvikling. Tilsynskonsulenterne oplever, at plejefamilierne er blevet lidt bedre til at anmode kommunerne om opdaterede mål for de opgaver, de varetager. Der er dog stadigvæk udfordringer på området. For det første er der fortsat plads til forbedring blandt nogle kommuner, der ikke har udarbejdet handleplaner for plejebørnene. For det andet og selvom kendskabet til målene er øget, er det ikke nødvendigvis et udtryk for, at plejefamilierne har opnået forståelse for, hvordan de skal indfri målene i forhold til plejebarnets særlige behov og udfordringer. Tilsynskonsulenterne oplyser, at mange plejefamilier har svært ved at forstå barnets specifikke behov og omsætte det til, hvad det er for pædagogisk støtte, barnet har brug for i dagligdagen. Det betyder ikke, at plejefamilierne ikke arbejder med barnets særlige udfordringer, men det betyder, at indsatsen kan blive for tilfældig og ustruktureret. Socialtilsynet anbefaler generelt, at plejefamilierne søger råd og vejledning fra familieplejekonsulenten i anbringende kommune i forhold til at opnå mere systematik i indsatsen over for barnet.

Socialtilsyn Hovedstaden bedømmer også lavere i gennemsnit på temaet selvstændighed og relationer sammenlignet med de øvrige temaer, jf. Tabel 16. Temaet består af kriterium 2 og 3, der handler om, at plejefamilien styrker barnets kompetencer til at indgå i sociale relationer (kriterium 2) og til at opretholde relationer med familie og netværk (kriterium 3). Gennemsnitbedømmelserne er relativt lave på begge kriterier. Tilsynskonsulenterne anbefaler generelt, at plejefamilierne arbejder mere aktivt med at hjælpe barnet til at etablere venskaber og lave aftaler med andre børn. Plejebørn har – ligesom alle andre børn – brug for gode venner og nære relationer. For mange plejebørn kan det dog være ekstra svært at etablere og fastholde venskaber. Det kan eksempelvis være, fordi plejebarnet er flyttet væk fra sine gamle venner i forbindelse med sin anbringelse, eller fordi barnet har en eller flere vanskeligheder eller handicaps, der begrænser barnet i at indgå i sociale relationer med andre. Derfor er det vigtigt, at plejefamilierne er med til at facilitere aktiviteter for barnet uden for plejefamiliens vante rammer.

I Figur 15 nedenfor fremgår nogle citater fra tilsynsrapporterne fra to familier, der er henholdsvis gode og mindre gode til at styrke barnets kompetencer til at indgå i sociale relationer. Det fremgår, at familien til højre hjælper barnet til at etablere og fastholde venskaber blandt andet ved at bringe dem med ind i kontekster, hvor der er andre børn. Det ses blandt andet, at familien understøtter børnene i at stifte relationer ved at hente og bringe børnene fra og til bestemte fritidsaktiviteter, der medvirker til, at børnene kan holde fast i aktiviteterne og de kammeratskaber, de stifter i den forbindelse. På den baggrund har

familien fået scoren 5 på indikator 2.a under kriterium 2. I modsætning hertil har familien til venstre kun fået scoren 2, fordi børnene er så belastede, at plejefamilien i mindre grad har overskud til at facilitere aktiviteter uden for plejefamilien. Det bevirker omvendt, at børnenes primært har relationer indenfor plejefamiliens fire vægge.

**Figur 15. Uddrag fra indikatorbedømmelser på indikator 2.a (Barnet indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund)**

Citater fra tilsynsrapporten i plejefamilie, der har modtaget bedømmelsen 2 på indikator 2.a	Citater fra tilsynsrapporten i plejefamilie, der har modtaget bedømmelsen 5 på indikator 2.a
<p><i>”Det er socialtilsynets vurdering, at familien har vanskeligheder ved at understøtte det enkelte barn i at indgå i sociale relationer og derved at opnå selvstændighed. Det vurderes, at en del af baggrunden er de meget differentierede behov, som de tre børn har, og som ikke ses at være forenelige (...) Det ses at familiens nuværende ressourcer er optaget af, at klare hverdagen i hjemmet, så godt det er muligt, hvilket ikke efterlader overskud til at støtte børnenes sociale relationer i forhold til den enkeltes potentiale. Familien fortæller, at med de to yngste børn er det ikke muligt at understøtte sociale aktiviteter, da begge børn er for sårbare og udfordrede, på hver deres måde, i forhold til deres psykiske funktioner. Familien oplyser, at de to yngste børn ikke kan overkomme at indgå i sociale relationer udenfor familien.”</i></p>	<p><i>”Plejefamilien støtter plejebørnene, ved at have fokus på at opbygge selvværd og selvtillid (...) Plejefamilien er aktive i lokalmiljøet. Der er et klubhus, hvor plejefamilien og plejebørnene er aktive og hjælper og har kontakt til andre børn og voksne. Indsatsen i lokalmiljøet bevirker at børnene udvikler deres kompetencer ved at indgå i en sammenhæng med meget forskellige voksne og børn. Plejebørnene har kammerater i nærmiljøet og plejefamilien bakker op. Plejefamilien understøtter, at plejebørnene holder fast i gamle venner samt udvikler nye venskaber i nye miljøer. Plejebørnene er gode til at skabe kontakter og udvikle venskaber og plejefamilien støtter op ved at have et åbent hjem (...) Plejefamilien er opmærksomme på vigtigheden af, at børnene går til forskellige fritidsaktiviteter som matcher alder og behov. De støtter op ved at motivere dem til at holde fast i deres aktiviteter. Plejefamilien støtter op omkring fritidsaktiviteter ved at hente og bringe efter behov”</i></p>

I forhold til kriterium 3 og kontakten med den biologiske familie, så havde Socialtilsyn Hovedstaden i 2016 fokus på netop plejefamiliernes samarbejde med plejebarnets biologiske familie. Dengang vurderede vi, at der generelt er høj kvalitet i samarbejdet med biologisk familie, men at det ikke er alle plejebørn, der har et stabilt samvær med deres biologiske familie. Det har ikke ændret sig i 2017. Det skyldes ikke, at plejefamilierne undlader at støtte op omkring samværet, men andre omstændigheder, der gør, at børnene ikke kan se deres biologiske familie. Eksempelvis er der flere børn, som ikke kan se deres forældre, fordi der er truffet afgørelse herom. I nogle tilfælde kan det betyde, at plejebarnet ikke har nogen kontakt til sin biologiske familie, og som konsekvens af dette, scorer plejefamilien lavt på indikator 3.a, der angiver, at barnet har kontakt og samvær med sin biologiske familie. Det er fortsat med til at trække



gennemsnitbedømmelsen på kriterium 3 ned – også selvom plejefamilierne gerne vil støtte barnet i at indgå i en relation med sin biologiske familie.

## **Plejefamiliernes ret og pligt til at deltage i efteruddannelse og supervision**

Ifølge lov om social service skal anbringende kommune tilbyde efteruddannende kurser til plejefamilier, der er godkendte som konkret eller generelt egnede. Plejefamilien har pligt til at deltage i kurserne, der skal svare til mindst to kursusdage årligt, hvis de har børn i døgnpleje. Ydermere skal anbringende kommunen løbende tilbyde fornøden supervision i overensstemmelse med plejeopgavens omfang (bekendtgørelse om plejefamilier § 7-10). I årsrapporten fra 2016 anbefalede Socialtilsyn Hovedstaden plejefamilierne at blive bedre til at deltage i de lovpligtige kurser samt at efterspørge mere supervision. Det gjorde vi, fordi vi generelt giver mange udviklingspunkter til plejefamilier, hvor vi anbefaler plejefamilierne at deltage i de lovpligtige kurser, samt at gå i dialog med anbringende kommune om at få tilbudt kurser, som er relevante i forhold til de konkrete problematikker, de står med. I hele 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden derfor haft fokus på at undersøge, om plejefamilierne deltager i de lovpligtige kurser og får den fornødne supervision.

Overordnet set er det Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at plejefamilierne har stort fokus på at udvikle deres kompetencer i forhold til plejeopgaven. Det bekræftes af gennemsnitscoren på 3,9 på indikator 8.d, der vedrører, om plejefamilien har fokus på at udvikle de nødvendige kompetencer. Det er forholdsvis højt, og det understreger, at de fleste plejefamilier generelt er gode til at tilegne sig den nødvendige viden i forhold til at understøtte barnets behov.

### **Lovpligtige kurser**

I forhold til de lovpligtige kurser er det Socialtilsyn Hovedstadens erfaring, at plejefamilierne er blevet bedre til at deltage i kurserne. Tilsynskonsulenterne fortæller, at de familier, der tidligere har fået udviklingspunkt om at deltage i de lovpligtige kurser, er begyndt at gøre det. Der er dog stadigvæk en mindre gruppe, som fravælger at deltage i de lovpligtige kurser. I disse tilfælde har det givet anledning til en lavere score på indikator 8.d. I figur 16 nedenfor kan man til venstre i kolonnen se citater fra tilsynsrapporterne blandt plejefamilier, der har fået scoren 2 på indikator 8.d. Det fremgår, at bedømmelsen er blevet givet, fordi familierne har fravalgt at deltage i de lovpligtige kurser, fordi de er i gang med deres sidste opgave som plejefamilie, eller ikke anser kurserne for relevante. Omvendt har tilbuddet til højre fået scoren 5, fordi de deltager kontinuerligt i de lovpligtige kurser og formår at omsætte teori til praksis.

Selvom tilslutningen generelt er blevet større, er der nogle plejefamilier, der giver udtryk for, at kursusindholdet ikke er relevant i forhold til de plejeopgaver, plejefamilien har. Eksempelvis er der mange, der har nævnt for Socialtilsyn Hovedstaden, at de savner konkrete handleredskaber og fokus på, hvad de skal gøre i forhold til de konkrete opgaver, de har med plejebarnet i dagligdagen. Her har Socialtilsyn Hovedstaden

anbefalet plejefamilierne at være mere proaktive. Hvis de ikke mener, at nogle af kurserne er relevante for dem, skal de tage medansvar og komme med konkrete ønsker til deres familieplejekonsulent. Men kommunerne har også et ansvar i forhold til at følge op på kurserne og sikre, at plejefamilierne formår at omsætte den nye viden til konkrete indsatser over for plejebarnet. Samlet set kan det være med til at løfte kvaliteten i indsatsen over for plejebarnet.

### Figur 16. Uddrag fra indikatorbedømmelser på indikator 8.d (Plejefamilier har fokus på kontinuerligt at udvikle nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven)

Citater fra tilsynsrapporten i plejefamilier, der har modtaget bedømmelsen 2 på indikator 8.d	Citater fra tilsynsrapporten i plejefamilier, der har modtaget bedømmelsen 5 på indikator 8.d
<p><i>"Indikatoren bedømmes i lav grad opfyldt. Bedømmelsen gives fordi plejefamilien fortæller, at de sidste 2 år har valgt, ikke at tage på kurser. De tænker selv, at de stille og roligt er ved at trappe ud som plejefamilie. "</i></p> <p><i>"Indikator bedømmes til i lav grad at være opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at plejefamilien har givet udtryk for, at det har været svært at komme af sted på kurser, samt at de ikke mener at de kurser kommunen har udbudt, har været relevante for dem."</i></p>	<p><i>"Plejeforældrene deltager altid i kursusvirksomhed, og de vælger altid temaer/emner, der er målrettet deres opgaver. De har således kunne omsætte indholdet til deres daglige praksis. "</i></p>

### Supervision

I 2017 blev der offentliggjort en række resultater fra et forskningsprojekt om familiepleje, foranstaltet af professor i socialt arbejde, Inge Bryderup, der viste, at 1/3 af de interviewede plejefamilier aldrig havde modtaget supervision. Tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Hovedstaden kan godt genkende det billede, men bemærker, at der kan være forskellige årsager til, at familierne ikke modtager supervision. Eksempelvis er der nogle plejefamilier, der selv vælger supervision fra. Forskningsprojektet viste endvidere, at 43 % af de interviewede plejefamilier var tilfredse med den supervision, de modtog. I modsætning hertil er det Socialtilsyn Hovedstadens erfaring, at hovedparten af plejefamilierne i Hovedstaden generelt er tilfredse med den supervision, de får. Ofte forholder det sig sådan, at det er familieplejekonsulenten, som plejefamilien er vant til at få råd og vejledning fra, der yder supervisionen, hvorimod der skal noget ekstraordinært til for at få tildelt ekstern supervision fra en psykolog eller andet, der er ansat i kommunen. Fordi det er den samme person, der giver såvel vejledning som supervision, oplever Socialtilsyn Hovedstaden ofte, at plejefamilierne har svært ved at skelne mellem, hvornår den støtte, de får, har haft karakter af almindelig vejledning, og

hvornår den har karakter af supervision. Hvis plejefamilierne ikke er bevidste om, hvornår de får supervision, er det svært for dem efterfølgende at udnytte den viden, de får på en struktureret måde. Derfor opfordrer Socialtilsyn Hovedstaden plejefamilierne til at afklare inden mødet med familieplejekonsulenten, om der er tale om supervision eller vejledning. På den måde kan plejefamilien bedre forberede sig til mødet, eksempelvis med udgangspunkt i en konkret situation med barnet. Det giver et bedre grundlag for at omsætte supervisionen til viden, som plejefamilierne kan gøre brug af i den praktiske opgaveløsning.

## **Implementering af lov om voksenansvar**

Som noget nyt gælder lov om voksenansvar for alle plejeforældre – det drejer sig om pligten til at give barnet omsorg og opdragelse på en anerkendende og respektfuld måde. Specialiserede kommunale plejefamilier har ydermere fået en vis adgang til undtagelsesvist at gribe ind i barnets selvbestemmelsesret på mere fysisk vis, herunder med fysisk guidning og afværgehjælp.

For at informere plejefamilierne om den nye lov om voksenansvar afholdte Socialtilsyn Hovedstaden informationsaftener i januar 2017, hvor cirka halvdelen af de kommunalt godkendte plejefamilier deltog. Udover dette har vi individuelt vejledt de generelt godkendte plejefamilierne i lovgivningen. På alle tilsynsbesøg i 2017 har vi uddelt en pjece til plejefamilierne og vejledt generelt i loven. Tilsynskonsulenterne har i 2017 drøftet med plejefamilierne, hvordan de håndterer plejebørnenes ret til selvbestemmelse, eksempelvis har tilsynskonsulenterne spurgt ind til, hvordan plejefamilien reagerer i potentielle konfliktsituationer. De har også spurgt plejebørnene, hvordan de har oplevet bestemte konfliktsituationer, og præsenteret det for plejefamilien efterfølgende. Det har samlet set givet anledning til mange gode dialoger og refleksion omkring opdragelsesmetoder.

Overordnet set er det Socialtilsyn Hovedstadens erfaring fra tilsynsbesøgene, at de fleste plejefamilier har sat sig ind i den nye lov og forstår lovgivningens intentioner. Tilsynskonsulenterne har dog også været ude hos plejefamilier, der ikke har orienteret sig i den nye lov, eller som oplever den nye lov som begrænsende. Eksempelvis er der mange af de plejefamilier, der har været plejefamilie for det samme plejebarn i mange år, og som har været vant til at benytte en bestemt opdragelsesmetode over for barnet, der oplever det som begrænsende, at de ikke længere kan anvende den samme adfærd som tidligere. I forbindelse med nygodkendelser oplever vi også, at mange nye plejefamilier bliver overrasket over, hvad man ikke må ifølge lov om voksenansvar, eksempelvis fordi de har været vant til at benytte bestemte opdragelsesmetoder over for deres biologiske børn. Her er det tilsynskonsulenternes erfaring, at plejefamilierne har svært ved at komme i tanke om alternative pædagogiske metoder, der kan erstatte de gamle. Tilsynskonsulenterne oplever dog også, at dialogen på tilsynsbesøget har højnet opmærksomheden omkring, hvorfor bestemte opdragelsesmetoder eller handlinger er på kanten af loven. Det har skabt større bevidsthed omkring, hvordan man kan være på forkant og forebygge potentielle konflikter gennem pædagogiske omsorgsmetoder.

I de tilfælde hvor tilsynskonsulenterne har oplevet, at plejefamilien ofte gør brug af fysisk guidning og har meget svært ved at finde på alternative omsorgsmetoder, har vi efterfølgende gjort familieplejekonsulenten opmærksom på, at plejefamilien har brug for ekstra støtte og pædagogisk vejledning eller supervision i at takle konfliktfyldte situationer med respekt for barnets selvbestemmelse. Det er ofte sket i familier, der har svært belastede børn, fx handicappede børn med udviklingsudfordringer, som gør det sværere at takle potentielt konfliktfyldte situationer, fx i forbindelse med tandbørstning eller medicingivning.

I løbet af året er tilsynskonsulenterne stødt på en række opdragelsesmetoder eller gråzoner, der adskiller sig derved, at familierne ofte ikke selv er klar over, at der er tale om et indgreb i barnets selvbestemmelsesret og dermed et brud på lov om voksenansvar. Det kan fx være:

- At indskrænke barnets adgang til sociale medier uden barnets samtykke
- At tage eller overvåge barnets mobiltelefon eller iPad uden barnets samtykke
- At fratage barnets råderet over sine lommepege uden barnets samtykke
- At sende barnet ind på værelset og eventuelt låse døren
- At fastholde barnet i forbindelse med fx medicingivning, hospitalsbesøg, tandbørstning eller hårvask

Listen er ikke udtømmende, men den giver et godt indblik i situationer, hvor familierne opererer på kanten af loven uden at være klar over det. Tilsynskonsulenterne oplever, at nogle af metoderne, fx det at fratage mobiltelefonen, benyttes i et meget stort omfang og blandt mange plejefamilier. Metoderne tages ofte i brug med udgangspunkt i et misforstået hensyn over for barnet. Eksempelvis er der mange, der ikke tror, at barnet selv kan finde ud af at regulere sit mobilforbrug, og derfor er det lettere for plejefamilien at tage mobilen fra barnet. Men det kan betyde, at barnet ikke lærer at tage ansvar for sig selv og sine handlinger, eller bliver stillet anderledes end jævnaldrende kammerater, der ikke er anbragte. Det kan også have konsekvenser for udviklingen af barnets selvværd, eksempelvis hvis barnet oplever gentagne gange, at den voksne tager over og børster barnets tænder. Tilsynskonsulenterne fortæller, at de på tilsynsbesøget har gjort plejeforældrene opmærksomme på de konsekvenser, der kan være ved gentagende indgreb i barnets selvbestemmelse og oplever, at plejefamilierne forstår det, når de får det præsenteret på den måde.

I løbet af 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden givet påbud til 2 familier, der systematisk ikke har overholdt lov om voksenansvar. I begge tilfælde har vi indskærpet, at familierne skal udarbejde en handle- og opkvalificeringsplan, der sikrer, at de efterlever lov om voksenansvar og undgår at bruge fysisk magt og fastholdelse. I 1 tilfælde har gentagende anvendelse af fysisk guidning været hovedårsag til, at vi har truffet afgørelse om tilbagesøgning af familiens godkendelse. Vi har desuden givet en mindre antal udviklingspunkter til plejefamilier, hvor vi har anbefalet familien at sætte sig bedre ind i lov om voksenansvar og undgå opdragelsesmetoder, der griber ind i barnets selvbestemmelsesret. Det er primært blevet givet til familier, der gentagne gange og ureflekteret har grebet ind i barnets selvbestemmelse.

Du kan læse mere om lov om voksenansvar på Socialtilsyn Hovedstadens hjemmeside og finde vejledningsmateriale i loven for både børn og voksne på Socialstyrelsen hjemmeside.

## Kvaliteten på voksenområdet

Dette afsnit handler om kvaliteten på voksenområdet. Bagefter følger et afsnit om handicappede borgers sundhed, der har været et særligt fokus for Socialtilsyn Hovedstaden i 2017. Til slut i afsnittet kan du læse om processen med at godkende tilbud på alkoholområdet, der blev afsluttet med udgangen af 2017.

Overordnet set er det Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at der er høj kvalitet på voksenområdet. Tilsynskonsulenterne har oplevet en positiv udvikling i de senere år, hvor kvaliteten generelt er opadgående. De fleste borgere har kontakt og samvær med deres familie i dagligdagen og deltager endvidere i uddannelses- og beskæftigelsestilbud og sociale aktiviteter i deres fritid. Tilsynskonsulenterne fremhæver samtidig, at tilbuddene er blevet bedre til at styrke borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer.

Langt de fleste tilbud vurderes endvidere til at have en høj kvalitet inden for ledelses- og medarbejderkompetencer, men det er samtidig et område, hvor vi ser alvorlige kvalitetsmangler. Socialtilsyn Hovedstaden oplever fortsat, at nogle tilbud undlader at lave den nødvendige afgrænsning i målgruppen, hvilket betyder, at medarbejderne mangler kompetencer i forhold til at understøtte den samlede målgruppe. For at undgå mistrivsel i borgergruppen eller unødige flytninger af borgerne, er det afgørende, at tilbuddene sikrer, at der er overensstemmelse mellem den målgruppe, tilbuddet er godkendt til, og de borgere, der bor i tilbuddet. Udover dette oplever vi stadig tilbud, der mangler kontinuitet og stabilitet i personalegruppen, hvilket har stor betydning for borgernes trivsel og for den enkelte medarbejders viden om den enkelte borgers behov og adfærdsmønstre.

Tabel 17 viser gennemsnitsbedømmelserne på voksenområdet i 2016 og 2017 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen. Det fremgår af tabellen, at gennemsnitsbedømmelsen på alle 7 temaer fordeler sig jævnt omkring 4, og det understreger, at kvaliteten på voksenområdet vurderes til at være høj ud fra en gennemsnitsbetragtning.

**Tabel 17. Gennemsnitsbedømmelser på voksenområdet i 2016 og 2017 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen**

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgrupper, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Organisation og ledelse	Kompetencer	Fysiske rammer
2016	3,6	3,7	3,9		3,9	4,0	4,1
2017	3,7	4,2	3,8	4,1	3,9	4,1	4,1

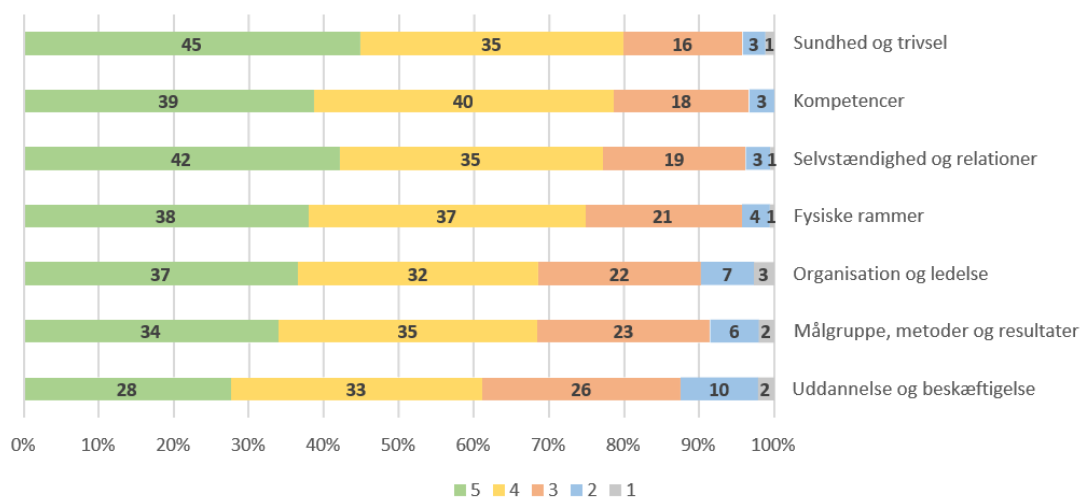
I forhold til sidste år er kvaliteten stor set uændret. Der ses dog en større ændring i forhold til temaet selvstændighed og relationer, hvor gennemsnittet stiger fra 3,7 til 4,2 fra 2016 til 2017. Den forholdsvis store stigning kan forklares med ændringen af kvalitetsmodellen. I den nye kvalitetsmodel er indikatorerne 2.d og

2.e udgået, og temaet selvstændighed og relationer består derfor kun af indikatorerne 2.a, 2.b og 2.c. Gennemsnitsbedømmelserne var generelt noget lavere på indikator 2.d og 2.e i 2016 sammenlignet med 2.a, 2.b og 2.c. Stigningen i 2017 er derfor primært et udtryk for, at de to indikatorer med et lavere gennemsnit er udgået af kvalitetsmodellen

Figur 17 viser i hvor stor en andel af tilsynsbesøgene på voksenområdet, vi giver bedømmelserne 1-5 inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen. Det fremgår af figuren, at vi er mest tilbøjelige til at give scoren 4 (høj opfyldelse) og 5 (meget høj opfyldelse) inden for temaet sundhed og trivsel. Således har vi givet bedømmelsen 4 og 5 i 80 % af tilsynsbesøgene inden for temaet sundhed og trivsel. Omvendt er vi mindst tilbøjelige til at give scoren 4 og 5 inden for temaet uddannelse og beskæftigelse. Således har vi kun givet bedømmelsen 4 og 5 i 60 % af tilsynsbesøgene inden for temaet uddannelse og beskæftigelse.

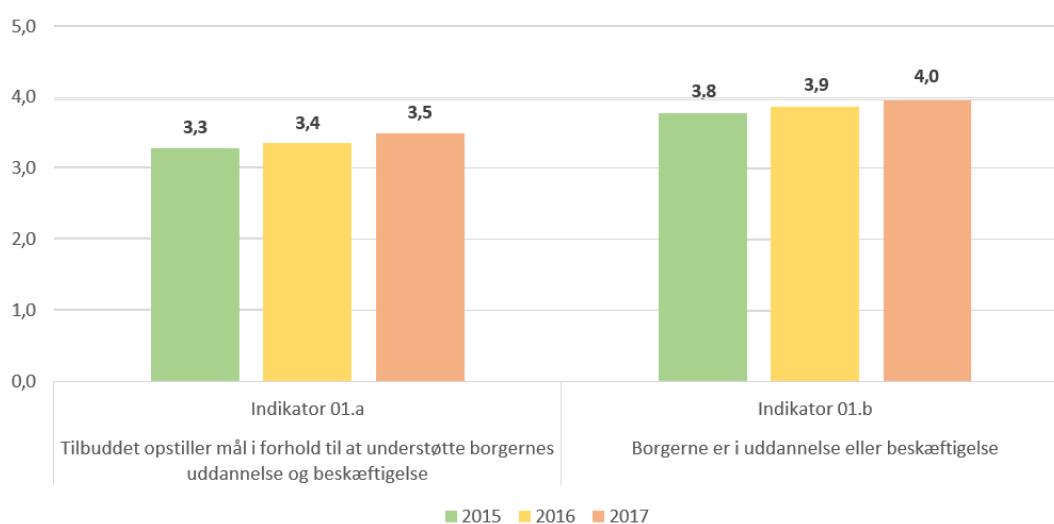
I 5 % af alle tilsynsbesøg på voksenområdet i 2017 er tilbuddets samlede gennemsnit på tværs af alle temaer under 3 (middel opfyldelse). Det svarer til 18 tilbud, der samlet set scorer under middel i gennemsnit. To af tilbuddene har fået tilbagekaldt deres godkendelse. Det ene af de to tilbud har påklaget afgørelsen, der har fået opsættende virkning. Som nævnt tidligere har vi iværksat 5 skærpet tilsyn på voksenområdet i 2017 – alle 5 er sket blandt de 18 tilbud. Blandt de øvrige tilbud har kvalitetsmangler givet anledning til et mere intensivt tilsyn med dybdegående undersøgelse af alle temaerne i kvalitetsmodellen. 17 af tilbuddene er blevet meddelt ét eller flere udviklingspunkter, og 12 er blevet meddelt opmærksomhedspunkter.

**Figur 17. Bedømmelser fordelt på kvalitetsmodellens skalaværdier inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen, pct.**



Tabel 17 viser, at temaet uddannelse og beskæftigelse fortsat er lavest sammenlignet med de øvrige temaer. Tilsynskonsulenterne oplever dog, at der er sket en udvikling inden for området i de senere år. Det bekræftes af udviklingen i figur 18 herunder, der viser, at tilbuddene i de sidste par år er blevet lidt bedre til at opstille mål, der understøtter borgernes skolegang og beskæftigelse (indikator 1.a), ligesom borgerne i højere grad er i uddannelses- eller beskæftigelsestilbud (indikator 1.b). Figuren viser dog også, at der er tale om små skridt fra år til år. Figuren viser endvidere, at tilbuddene primært har svært ved at opsætte mål, der understøtter borgerne i deres uddannelse og beskæftigelse (indikator 1.a). Socialtilsynet oplever fortsat, at tilbuddene på det psykiatriske område generelt set er bedre end tilbuddene på handicapområdet til at understøtte borgerne i at deltage i uddannelses- eller beskæftigelsestilbud. Til gengæld er der flere af borgerne på handicapområdet, der rent faktisk har et uddannelses- eller beskæftigelsestilbud af en eller anden art sammenlignet med borgerne på det psykiatriske område.

**Figur 18. Udvikling i gennemsnitsbedømmelser på indikator 1.a og 1.b**



Tabel 17 viser samtidig, at gennemsnitsbedømmelsen på temaet målgrupper, metoder og resultater er relativt lavere end de øvrige temaer i kvalitetsmodellen. Det er et udtryk for, at tilbuddene på voksenområdet fortsat er udfordret på deres dokumentationspraksis. Sidste år anbefalede Socialtilsyn Hovedstaden, at tilbuddene i højere grad tydeliggør den faglige refleksion i forbindelse med dokumentationen til brug for egen læring og flytter fokus fra omfanget af dokumentation til, hvordan dokumentation kan bruges til at understøtte borgernes udvikling. Tilsynskonsulenterne oplever, at tilbuddene er blevet bedre til opstille og følge op på indsatsmål for borgerne, mens de fortsat halter bagefter i forhold til at beskrive læringsperspektivet. De fleste tilbud er gode til at skrive, at der er sket en udvikling i forhold til de mål, der er opsat, men de mangler at beskrive, hvordan udviklingen er sket og hvilken indsats, der er tilrettelagt for at opnå resultatet og hvorfor. Tilsynskonsulenterne oplyser, at de oplever, at der generelt er stor



opmærksomhed på dokumentationspraksis på tilbuddene, men at det er en svær og langsom proces. Det er ikke et udtryk for, at tilbuddene er dårlige til at behandle borgerne, men nærmere et udtryk for, at de har svært ved at sætte ord på, hvad det er de gør, og hvorfor de gør det.

Figur 19 herunder viser tre citater fra tilsynsrapporterne blandt tilbud, der har fået henholdsvis scoren 1, 3 og 5 på indikator 3.b, der handler om at kunne dokumentere resultater med udgangspunkt i konkrete mål. Det fremgår, at tilbuddet til venstre har modtaget en lav score, blandt andet fordi tilbuddet ikke opsætter konkrete mål for borgerne. I modsætning hertil opstiller tilbuddet i midten konkrete mål for borgerne, men tilbuddet formår omvendt ikke at beskrive, hvordan de anvendte indsatser har afstedkommet bestemte resultater. På den baggrund har tilbuddet fået scoren 3. Tilbuddet til venstre har fået scoren 5 og udmærker sig ved, at der er afsat tid til at dokumentere, om og hvordan borgerne rykker sig i forhold til opholdsplanerne. Det fremgår, at de faglige diskussioner, dette afstedkommer, er et vigtigt redskab for medarbejdere, der på den baggrund på systematisk vis kan opsamle viden omkring effektive indsatser.

**Figur 19. Uddrag fra indikatorbedømmelser på indikator 3.b (Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen)**

Citater fra tilsynsrapporten i tilbud, der har modtaget bedømmelsen 1 på indikator 3.b	Citater fra tilsynsrapporten i tilbud, der har modtaget bedømmelsen 3 på indikator 3.b	Citater fra tilsynsrapporten i tilbud, der har modtaget bedømmelsen 5 på indikator 3.b
<p><i>”Det vægtes at medarbejder og leder oplyser, at der ikke opsættes konkrete mål for borgerne, men alene arbejdes ud fra den bestilling, der er modtaget fra sagsbehandleren. Leder og medarbejder oplyser, at man ikke har udarbejdet en pædagogisk handleplan og kan derfor heller ikke dokumentere den pædagogiske indsats, så det skaber muligheder for en fælles læring for forbedring af indsatsen.”</i></p>	<p><i>”Socialtilsynet lægger ved bedømmelsen endvidere vægt på det fremsendte skriftlige materiale: At der er opstillet konkrete mål i samarbejde med borgerne. Det er dog ikke tydeligt ud fra det tilsendte materiale, hvordan tilbuddet sikrer opfølgning til brug for læring og forbedring af indsatsen. Bl.a. fremgår det i en status, at konkret borger udvikler sig i forhold til målopsættelsen, men der ses ikke at være beskrivelse af eller resultatdokumentation der kan understøtte beskrivelse af denne udvikling.”</i></p>	<p><i>”Der dokumenteres ugentligt i opholdsplanerne. Ifølge leder er dokumentationen med til at sikre, at borgerne rykker sig og kan samtidig vise hvordan de gør det. Medarbejdere og leder fortæller, at der er ugentlige møder af to timers varighed for kontaktpersonerne. Møderne er afsat til faglige refleksioner i forhold til borgernes udvikling og trivsel (...) Medarbejderne oplyser, at de er blevet glade for både opholdsplanerne og forandringskompasset. De oplever det ikke som en kontrol, men som et redskab til egen læring og til at skabe forandring for borgerne.”</i></p>

I forhold til det nye tema sundhed og trivsel oplever tilsynskonsulenterne generelt, at borgernes trives i tilbuddene. Tilsynskonsulenterne nævner dog, at der er en udfordring omkring kriterium 4 – borgernes selv- og medbestemmelse. Flere tilbud har svært ved at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger, der angår dem selv og hverdagen i tilbuddet. Det gælder særligt i tilbud, hvor borgere har et meget lavt funktionsniveau. I nogle tilbud mødes tilsynskonsulenterne af medarbejdere, der er tilbøjelige til at gå ind og træffe beslutninger på vegne af borgerne. Vi oplever det ofte i forhold til kostpolitik, hvor medarbejderne går ind og bestemmer, hvad borgerne må spise eller drikke uden at inddrage borgerne i beslutninger herom. På et tilsynsbesøg i 2017 overværede tilsynskonsulenterne et personalemøde, hvor medarbejdere sad og diskuterede, hvordan de kunne hjælpe en borger til at komme ud af at kæresteforhold. I den forbindelse overvejende medarbejdere ikke, om borgeren overhovedet havde lyst til at komme ud af forholdet, og hvordan de kunne inddrage borgeren i problemstillingen. Eksemplet er en meget god illustration af manglende inddragelse af borgerens stemme. Ofte er der tale om misforstået omsorg fra medarbejdernes side, der kan have den konsekvens, at borgernes udviklingspotentiale i forhold til at leve et så selvstændigt liv som muligt ikke indfris optimalt.

I 2018 har vi fokus på at undersøge, om og hvordan medarbejdere inddrager borgerne i beslutninger, der angår dem selv. Årsrapport 2018 vil indeholde et afsnit om de erfaringer, vi gør os i den forbindelse.

## **Udfordringer i forhold til handicappede borgers sundhed**

I 2014 udkom Statens Institut for Folkesundhed<sup>11</sup> med en undersøgelse om sundhedstilstanden blandt voksne med udviklingshæmning. Undersøgelsen konkluderede blandt andet, at der er en betydelig overdødelighed for personer med udviklingshæmning sammenlignet med den øvrige del af befolkningen. Ifølge undersøgelsen kan 60 % af overdødeligheden tilskrives forskellige fysiske sygdomme, eksempelvis kræft og kredsløbssygdomme. Resultaterne kan sammenholdes med en undersøgelse fra Institut for Menneskerettigheder<sup>12</sup>, der gennemgår den nuværende retstilstand og praksis i sundhedsvæsenet i forhold til varigt inhabile borgere, eksempelvis personer med udviklingshæmning. For varigt inhabile, der ikke forstår konsekvensen af at modsætte sig behandling, gælder det, at andre, eksempelvis pårørende, kan samtykke til behandling. Herefter forudsætter behandlingen, at patienten ikke modsætter sig i ord eller handling. Med mindre der er tale om en akut livstruende sygdom, må behandlingen altså opgives, hvis den varigt inhabile modsætter sig. Undersøgelsen oplister flere eksempler, hvor fravalg af undersøgelse har resulteret i, at patienter er døde af sygdomme, som kunne være behandlet. På den baggrund anbefaler Institut for Menneskerettigheder blandt andet, at Sundheds- og Ældreministeriet ændrer sundhedsloven, så behandlingsafvisende varigt inhabile kan behandles for fysiske sygdomme mod deres vilje, når en række

---

<sup>11</sup> Flachs, E. M., S. I. M. Michelsen, P. Uldall, K. Juel (2014), *Sundhedstilstanden blandt voksne med udviklingshæmning*, Statens Institut for Folkesundhed

<sup>12</sup> Institut for menneskerettigheder (2016), *behandling med tvang – somatisk sygdom hos behandlingsafvisende varigt inhabile*, Institut for menneskerettigheder

betingelser er opfyldt, samt at sundhedsprofessionelle får mere viden om, hvordan de kan understøtte borgernes adgang til sundhedsydelser uden brug af tvang.

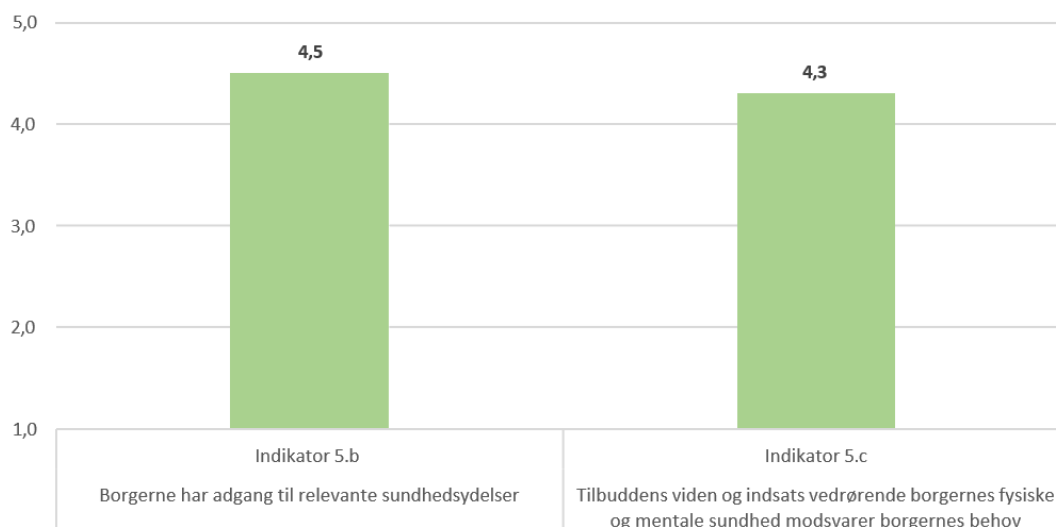
Blandt andet som følge af konklusionerne i disse undersøgelser har Socialtilsyn Hovedstaden i 2017 haft skærpet fokus på at undersøge, hvordan medarbejdere i handicap-botilbud understøtter udviklingshæmmede borgers fysiske og mentale sundhed (kriterium 5 i kvalitetsmodellen). Emnet er blevet belyst ved hjælp af følgende undersøgelsesspørgsmål:

- *Deltager borgerne i de nationale sundhedsscreeninger (såfremt de tilhører screeningens målgruppe)?*
- *Kan tilbuddet beskrive indsatser i forhold til at løfte borgernes fysiske og mentale sundhed?*
- *Har tilbuddets medarbejdere relevante kompetencer i forhold til eksempelvis psykiatri, demens, epilepsi og andre fysiske lidelser, som er særligt forekommende i målgruppen?*

Spørgsmålene er blevet behandlet under indikator 5.b (borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser) og 5.c (tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov) i kvalitetsmodellen.

Det fremgår af figur 20, at der generelt er høj kvalitet på indikator 5.b og 5.c, der begge ligger noget over 4 i gennemsnit. Det bekræftes af tilsynskonsulenterne, der fortæller, at medarbejdere på tilbuddene generelt er gode til at understøtte borgernes sundhed. De gør en stor indsats i forhold til at sikre, at borgerne kommer til lægen, tandlægen mv., og de har generelt stor viden omkring og opmærksomhed på borgernes fysiske og mentale sundhed. De fleste medarbejdere ved, hvilke tegn og symptomer de skal kigge efter i forhold til forskellige sygdomme og hvornår. Det er dog også tilsynskonsulenternes erfaring, at medarbejderne generelt er bedre til at beskrive indsatser, når det kommer til fysiske sygdomme. Det betyder ikke, at medarbejderne ikke opdager det, når borgerne mistrives mentalt, de har bare svært ved at sætte ord på hvilke indsatser, de anvender i den forbindelse. For at kunne sikre et fremadrettet og systematisk læringsperspektiv er det afgørende, at medarbejdere kan beskrive hvilke indsatser, de anvender. Det gælder særligt i forhold til den mentale sundhed, hvor symptomerne kan være svære at aflæse.

**Figur 20. Gennemsnitsbedømmelser på indikator 5.b og 5.c**



I forhold til deltagelsen i nationale screeninger er det tilsynskonsulenternes oplevelse, at medarbejdere i høj grad arbejder med at understøtte borgerne i at deltage i nationale screeninger. Det er dog ikke ensbetydende med, at borgerne rent faktisk deltager i nationale screeninger. Der er en stor gruppe af borgere, som selv fravælger at deltage i nationale screeninger af den ene eller den anden grund – men ofte med samtykke fra de pårørende. Mange handicappede borgere føler, at det er grænseoverskridende at skulle deltage i screening for eksempelvis brystkræft eller livmoderhalskræft. Andre gange fraråder lægen, at borgeren deltager i screeninger, eksempel fordi borgerne ikke er seksuelt aktive.

I forbindelse med tilsynsbesøgene har det derfor også været essentielt at afklare, hvordan medarbejdere reagerer, når borgeren fravælger screeninger. En ting er således at have respekt for borgerens ret til at bestemme selv, en anden ting er pligten til at yde omsorg for en borger, der, som nævnt over for, er i en særlig risikogruppe for at udvikle kræft eller andre livstruende sygdomme. Tilsynskonsulenterne oplever, at de fleste medarbejdere er gode til at reflektere over det ved at overveje alternative fremgangsmåder, men der er også mange, der ureflekteret godtager et nej. I den forbindelse oplever tilsynskonsulenterne, at nogle medarbejdere giver udtryk for, at borgerne skal skånes for at deltage i screeninger. I forlængelse af dette opfordrer tilsynskonsulenterne medarbejdere til at være mere opsøgende omkring, hvordan man får den pågældende gruppe af borgere ind i sundhedsvæsenet ved at arbejde pædagogisk med at opmuntre borgere i risikogruppen til at deltage i nationale screeninger. I figur 21 nedenfor har vi samlet nogle citater fra tilsynsrapporterne, der viser, hvordan medarbejdere i tilbuddet arbejder med at opmuntre borgerne til at deltage i nationale screeninger med alt fra rollespil til inddragelse af de pårørende. Citater nummer 2 viser, at det er afgørende, at medarbejdergruppen tager initiativ til at motivere borgerne til at deltage i screeningerne, også selvom borgerne som udgangspunkt fravælger det.

Tilbuddene i de tre citater fra tilsynsrapporten nedenfor har modtaget scorerne 4 eller 5 på indikator 5.c.

## **Figur 21. Uddrag fra tilsynsrapporten – metoder til at opmuntre borgerne til at deltage i nationale screeninger**

*"Medarbejderne er opmærksomme på om borgerne bliver indkaldt til nationale screeninger. Hvis en borger bliver indkaldt og ønsker at deltage, bliver aftalen sat ind i kalendersystem (både i borgernes private og i klientkalenderen). Hvis borgeren ønsker det, ledsager medarbejder efter borgerens valg. Medarbejdere laver rollespil for at forberede borgeren på undersøgelsen og der bruges visuelle metoder med billeder."*

*"Videre vægtes at medarbejdere oplyser, at borgerne deltager i de nationale screeninger, når det er relevant og borgeren ønsker det. Hvis borgeren vælger en undersøgelse fra, forsøger medarbejderne at motivere borgeren til undersøgelsen, og benytter her eksempelvis videoklip, der forklarer om den enkelte undersøgelse. Ligeledes inddrages pårørende i denne dialog og der laver altid en individuel vurdering af, hvordan borgeren skal motiveres og hvor meget."*

*"Adspurgt om borgerne deltager i de nationale screeninger, beskriver medarbejderne det kendskab de har til borgernes forhold til sundhedsvæsenet og dermed hvordan de individuelt skal støttes og motiveres til dette. Dette foregår i samarbejde med sygeplejersken og gennem samtalen fremgår det tydeligt, at tilbuddet nøje planlægger forløbet, så det bliver mest skånsomt for borgerne."*

Overordnet set er det tilsynskonsulenternes indtryk, at det særlige fokus på udviklingshæmmede borgers sundhed og de gode dialoger, der har været rundt omkring på tilbuddene, har haft en afsmittende effekt på medarbejderne i tilbuddene, der har fået skærpet opmærksomhed på eksempelvis nationale screeninger.

Fra 1. januar 2018 er der vedtaget en ny lov om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile. Loven giver mulighed for anvendelse af tvang – som sidste udvej – ved behandling af varigt inhabile, når det er tydeligt, at det vil have alvorlige konsekvenser for patienten at undlade at behandle.

## **Regodkendelse af alkoholbehandlingstilbud**

1. januar 2016 overtog socialtilsynene opgaven med at regodkende og føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud, jf. sundhedslovens § 141. I perioden fra den 1. januar 2016 til den 31. december 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden udført opgaven med at regodkende allerede eksisterende alkoholtilbud. I dette afsnit præsenteres resultatet af processen, herunder med fokus på strukturen og kvaliteten i de alkoholtilbud, der var omfattet af Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje pr. 31. december.

Det fremgår af tabel 18, at Socialtilsyn Hovedstaden skulle regodkende 41 alkoholtilbud pr. 1. januar 2016. Langt de fleste af disse tilbud (30) hørte under et tilbud, der allerede var omfattet af socialtilsynet i forvejen. De øvrige 11 tilbud udgjorde rene alkoholtilbud og blev derfor ikke omfattet af lov om socialtilsyn før 2016.

**Tabel 18. Tilbud med alkoholbehandling som skulle regodkendes pr. 1. januar 2016**

	Offentlige	Private	I alt
Eksisterende tilbud, men som ikke tidligere har været omfattet af socialtilsyn	3	8	11
Afdeling på et misbrugsbehandlingstilbud, som allerede er omfattet af socialtilsyn	23	7	30
<b>I alt</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>41</b>

Tabel 19 viser hvor mange alkoholtilbud, der eksisterede efter regodkendelsesprocessen. Det fremgår, at antallet af alkoholtilbud i Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje er faldet fra 41 til 33 i perioden. Udviklingen skyldes først og fremmest, at 9 af de oprindelige alkoholtilbud er blevet lukket i perioden som følge af om- og sammenlægninger i tilbudsstrukturen på stof- og alkoholområdet i flere kommuner. Udover dette har Socialtilsyn Hovedstaden nygodkendt ét tilbud til alkoholbehandling i perioden, mens to andre tilbud har fået ændret godkendelsesrammen til også at omfatte alkoholbehandling.

**Tabel 19. Tilbud med alkoholbehandling pr. 31. december 2017 – efter regodkendelsesprocessen**

	Offentlige	Private	I alt
Eksisterende tilbud, men som ikke tidligere har været omfattet af socialtilsyn	0	6	6
Afdeling på et misbrugsbehandlingstilbud, som allerede er omfattet af socialtilsyn	22	5	27
<b>I alt</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>33</b>

Tabel 20 viser resultatet af de 41 regodkendelsestilsyn, Socialtilsyn Hovedstaden har udført i perioden. Det fremgår, at 30 alkoholtilbud blev regodkendt i perioden, mens 1 tilbud fik tilbagekaldt sin godkendelse. 10 af tilbuddene ophørte af egen drift. 9 af disse tilbud ophørte på grund af omlægninger i tilbudsstrukturen.

**Tabel 20. Resultatet af regodkendelsesprocessen pr. 31. december 2017**

Resultat	Antal
Regodkendt	29
Regodkendt med vilkår	1
Blev ikke regodkendt	1
Tilbud ophørt	10
<b>I alt</b>	<b>41</b>

### Strukturen i tilbud med alkoholbehandling

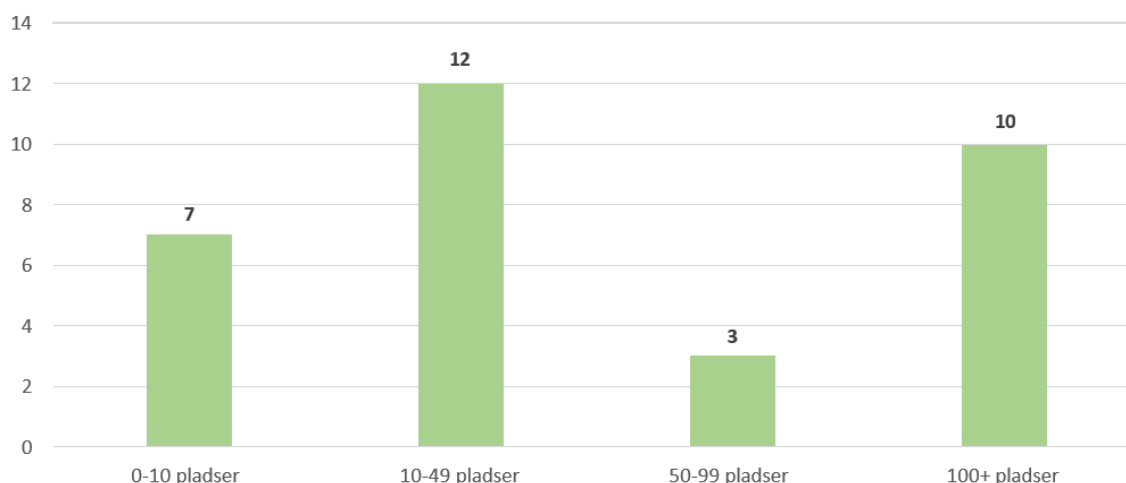
I dette afsnit præsenteres en række data om de 33 alkoholtilbud, der er omfattet af Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje pr. 31. december 2017, jf. tabel 19.

Det fremgår af tabel 19, at to tredjedele (22) af alkoholtilbuddene i Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje er offentlige tilbud, mens en tredjedel (11) er private tilbud. 25 af tilbuddene tilbyder kun ambulans behandling, mens 4 tilbud tilbyder ambulans behandling og dagbehandling. 1 tilbud tilbyder kun døgnbehandling, mens 2 tilbud tilbyder døgn- og dagbehandling. 1 tilbud tilbyder kun dagbehandling.

26 af alkoholtilbuddene består af én afdeling, mens de øvrige 7 består af 2 eller derover.

Figur 22 viser fordelingen af alkoholtilbuddene i forhold til pladsantal. Det fremgår, at lige under en tredjedel af tilbuddene er store tilbud med over 100 pladser. En mindre gruppe på 7 tilbud er små tilbud, der består af mindre end 10 pladser.

**Figur 22. Antal tilbud fordelt på antal godkendte pladser**



## Kvaliteten i tilbud med alkoholbehandling

Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at der generelt er høj kvalitet blandt de tilbud, der yder alkoholbehandling. Tabel 21 neden for viser gennemsnitbedømmelserne for de syv temaer i kvalitetsmodellen i forbindelse med regodkendelsestilsynet. Det fremgår, at gennemsnittet er 4 eller derover for seks ud af syv af temaerne i kvalitetsmodellen. Det betyder, at der generelt er få mangler i opfyldelsen på tværs af temaernes indikatorer. Tilbud på alkoholområdet scorer samtidig i gennemsnit højere på alle temaerne – med undtagelse af temaet uddannelse og beskæftigelse – sammenlignet med det samlede voksenområde. Det gælder særligt på temaerne organisation og ledelse og kompetencer.

**Tabel 21. Gennemsnitbedømmelser for alkoholtilbud fordelt på syv temaer i kvalitetsmodellen sammenlignet med det samlede voksenområde**

	Gennemsnitsbedømmelser på alkoholområdet	Gennemsnitsbedømmelser på det samlede voksenområde
Uddannelse og beskæftigelse	3,6	3,7
Selvstændighed og relationer	4,4	4,2
Målgruppe, metoder og resultater	4,0	3,8
Sundhed og trivsel	4,2	4,1
Organisation og ledelse	4,2	3,9
Kompetencer	4,5	4,1
Fysiske rammer	4,2	4,1

Tilsynskonsulenterne ser generelt en tendens til, at medarbejderne og ledelsen på tilbud med alkoholbehandling er bedre uddannede og har flere specialiserede kompetencer i forhold til målgruppen sammenlignet med det samlede voksenområde. Det kan være med til at forklare, hvorfor alkoholtilbuddene scorer højere i gennemsnit på temaerne organisation og ledelse og kompetencer. I løbet af regodkendelsesprocessen har Socialtilsyn Hovedstaden givet 9 opmærksomhedspunkter fordelt på 7 tilbud. Kun 1 af opmærksomhedspunkterne involverer temaet organisation og ledelse.

Tilsynskonsulenterne peger dog også på nogle generelle udfordringer på alkoholområdet. Overordnet set mangler der gennemsigthed i forhold til, om tilbuddet yder uvisiteret ambulans og anonym behandling eller visiteret dagbehandling. Uvisiteret ambulans behandling er mindre intensivt, og typisk er der kun tale om en afklarings- og motivationsfase. Visiteret dagbehandling er mere omfattende, og borgerne er typisk i tilbuddet i hele dage over en sammenhængende periode. Socialtilsyn Hovedstaden har flere gange oplevet, at der står på Tilbudsportalen, at der er tale om ambulans behandling, mens der egentlig er tale om dagbehandling. Som



nævnt er der stor forskel på behandlingsintensiteten af de to behandlingstyper, og det afspejler sig ved, at kvalitetsmodellen er mindre krævende i forhold til ambulante behandlingstilbud, som er undtaget en række indikatorer. Sammenblandingen af de to behandlingstyper vanskeliggør derfor socialtilsynets vurderingsgrundlag, fordi kvalitetsvurderingen er afhængig af, om det er ambulante behandling eller dagbehandling. Det besværliggør endvidere det økonomiske tilsyn, hvor det skal vurderes, om der er sammenhæng mellem pris og kvalitet. 6 ud af 9 af de opmærksomhedspunkter, Socialtilsyn Hovedstaden har givet i løbet af godkendelsesprocessen angår tilbuddenes økonomi.

Ingen af alkoholtilbuddene har været underlagt påbud eller skærpet tilsyn i den periode, hvor godkendelsesprocessen har stået på.

## Kvaliteten i forhold til det økonomiske tilsyn

Dette afsnit indeholder Socialtilsyn Hovedstadens samlede vurdering af kvaliteten i tilbuddenes økonomiske forhold. I forbindelse med ændringen af lov om socialtilsyn og kvalitetsmodellen blev temaet økonomi taget ud af kvalitetsmodellen i forhold til det driftsorienterede tilsyn. Tilbuddene skal dog fortsat opfylde følgende økonomiske krav som betingelse for den løbende godkendelse:

- Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt
- Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe
- Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner

Formålet med at stille krav til tilbuddenes økonomi er at sikre, at tilbuddets økonomi understøtter, at tilbuddet kan levere de ydelser i forhold til den angivne målgruppe, som fremgår af godkendelsen og af oplysningerne om tilbuddet på Tilbudsportalen.

Socialtilsynet skal i sin vurdering af, om tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet tage udgangspunkt i de oplysninger, der fremgår af budgetske maet, budget- og regnskabsnøgletal, revisionspåtegninger og de private tilbuds årsregnskaber. I forhold til de første år af socialtilsynets levetid er tilbuddene blevet markant bedre til at indberette årsbudget og årsrapport (nøgletal) på Tilbudsportalen i henhold til den lovgivningsbestemte frist. Der er dog fortsat en del tilbud, som ikke indberetter inden for tidsfristerne. Der er desuden et mindre antal tilbud, hvor budgetske maet er mangelfuldt eller ikke korrekt udfyldt, eller hvor der ikke er overensstemmelse mellem oplysningerne i budgetske maet og øvrige oplysninger på Tilbudsportalen, hvilket får den konsekvens, at økonomien ikke er gennemskuelig for socialtilsynet.

I langt de fleste tilfælde vurderer Socialtilsyn Hovedstaden, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt, og at tilbuddet har den fornødne kvalitet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe. Socialtilsyn Hovedstaden skønner, at cirka 15-20 % af alle budgetter giver anledning til yderligere dialog med tilbuddene omkring uklare oplysninger eller særlige forhold omkring tilbuddets økonomiske drift. For det meste oplever vi, at tilbuddene i forbindelse med dialogen sørger for at tilrette oplysningerne og at tilvejebringe større klarhed og gennemsigtighed i de økonomiske forhold. Kun i meget få tilfælde afviser Socialtilsyn Hovedstaden budgettet.

Et tilbuds økonomi indgår i den samlede vurdering af kvaliteten i tilbuddet. De økonomiske forhold i et tilbud lægges derfor kun til grund for at udstede sanktioner i tilfælde, hvor den økonomiske kvalitet er af en sådan beskaffenhed, at det går ud over borgernes trivsel, at der er tvivl om fortsat drift eller at der er tvivl om, hvorvidt anvendelsen af offentlige midler er tilstrækkelig forsvarlig. I 2017 har Socialtilsyn Hovedstaden givet ét påbud, der involverede tilbuddets økonomi. Påbuddet blev påklaget af tilbuddet, og ankestyrelsen har

sidenhen ophævet afgørelsen om påbud. I ét tilfælde har tilbuddets økonomiske forhold været medvirkende årsag til, at tilbuddet fik tilbagekaldt sin godkendelse i 2017. Afgørelsen er påklaget og endnu ikke afgjort ved klageinstansen. I løbet af året har Socialtilsyn Hovedstaden givet et mindre antal udviklingspunkter omkring tilbuddenes økonomi. Størstedelen af udviklingspunkterne er anbefalinger om at bringe de økonomiske nøgletal på Tilbudsportalen i overensstemmelse med gældende regler på området.

Plejefamilier er ikke omfattet af de samme formelle økonomiske krav til tilbuddene, som nævnt ovenfor. Der er dog en økonomisk dimension i godkendelsen af og tilsyn med plejefamilier, som skal sikre, at plejefamilierne overordnet set og ud fra en samlet vurdering har økonomiske ressourcer til at sikre en stabil anbringelse for plejebørnene. Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at langt de fleste plejefamilier har de fornødne økonomiske ressourcer til at sikre en stabil opvækst for plejebarnet.

# KAPITEL 4. SOCIALTILSYN HOVEDSTADENS ØKONOMI I 2017

## Tilsynstakster og objektiv finansiering

Socialtilsynets samlede omkostninger finansieres dels af tilsynstakster og dels af objektiv finansiering fra kommunerne. Tilsynstaksterne opkræves af alle tilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstaden. 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 behandle en ansøgning om væsentlig ændring af tilbuddets eksisterende godkendelse. Derudover skal tilbud, der underlægges skærpet tilsyn, betale en særtakst for dette.

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 22 og 23 viser udviklingen fra 2014 til 2018 i den objektive finansiering og i tilsynstaksterne. Socialtilsyn Hovedstaden fastholdt taksterne fra 2016 til 2017, så de alene var pristalsreguleret. Dette til trods for, at der i omkostningerne i 2017 indgik en efterregulering af merforbrug i 2015 på 0,7 mio. kr., hvilket er opnået ved effektivisering i forhold til budget 2016. En ændring i bekendtgørelse for socialtilsyn betyder, at cirka 40 af Socialtilsyn Hovedstadens 50 misbrugstilbud indplaceres i en lavere takstkategori fra 2018. Hertil kommer, jf. en afgørelse i Ankestyrelsen, en ændret praksis for tillægstakster, så der ved en fysisk placering på flere end to adresser alene vil blive opkrævet tillægstakst for ekstra transport og transporttid forbundet med tilsynet på de ekstra afdelinger. Samlet betyder disse ændringer et fald i beregningsgrundlaget på 1,7 mio. kr. i 2018, uden at opgaverne og dermed omkostningerne reduceres. Socialtilsyn Hovedstaden har imidlertid formået at reducere takstbudgettet med 0,7 mio. kr. svarende til 1,7 %, mens 1,0 mio. kr. er fordelt på taksterne svarende til en takststigning på 2 pct. udover PL-reguleringen. Den 2 %-stigning, der ses på takterne for tilbud, skyldes således udelukkende en teknisk omfordeling.

**Tabel 22. Udviklingen i den objektive finansiering, løbende og faste priser, i mio. kr.**

	2014	2015	2016	2017	2018
Objektiv finansiering, løbende priser, mio. kr.	18,6	17,4	17,6	17,6	17,8
Ændring i forhold til året før, faste priser <sup>13</sup>		-8 %	0 %	-2%	0%

**Tabel 23. Socialtilsyn Hovedstadens takster<sup>14</sup>, løbende priser, kr., og udvikling i faste priser, %**

Takstkategori	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Tilsyn</b>					
0-7 pladser	30.832	28.378	28.680	29.287	30.421
8-24 pladser	36.999	34.054	34.417	35.144	36.505
25-49 pladser	61.665	56.756	57.361	58.574	60.841
>50 pladser	92.497	85.134	86.041	87.861	91.262
Ændring ift. året før i faste priser		-10 %	0 %	0 %	2 %
<b>Skærpet tilsyn<sup>15</sup></b>					
0-7 pladser	7.708	7.094	7.170	2.929	3.042
8-24 pladser	9.250	8.513	8.604	3.514	3.650
25-49 pladser	15.416	14.189	14.340	5.857	6.084
>50 pladser	23.124	21.283	21.510	8.786	9.126
Ændring ift. året før i faste priser		-10 %	0 %		2 %
<b>Nygodkendelser</b>					
0-7 pladser	23.042	22.876	23.121	23.598	23.989
8-24 pladser	27.651	27.451	27.745	28.318	28.787
25-49 pladser	46.085	45.752	46.241	47.196	47.979
>50 pladser	69.127	68.628	69.362	70.794	71.968
Ændring ift. året før i faste priser		-3 %	0 %	0 %	0 %
<b>Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse</b>					
0-7 pladser	11.521	11.438	7.261	7.413	7.536
8-24 pladser	13.825	13.726	8.714	8.896	9.043
25-49 pladser	23.042	22.876	14.523	14.826	15.072
>50 pladser	34.564	34.314	21.784	22.240	22.609
Ændring ift. året før i faste priser		-3 %	-37 %	0 %	0 %

<sup>13</sup> Faste priser er ekskl. inflation og beregnes i forhold til et udgangsårs. Pris- og lønudviklingen har i perioden ligget på 1,5-2% pr. år. Til brug for budgetlægningen for 2018 var PL-skønnet 1,7 % fra 2017 til 2018.

<sup>14</sup> Takster for skibsprojekter og tillægstakster fremgår ikke af tabellen, da de opgøres konkret og individuelt.

<sup>15</sup> 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 2017

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

**Tabel 24. Budget 2017 og regnskab 2017 for Socialtilsyn Hovedstaden, 1.000 kr., 2017-priser<sup>16</sup>**

	Budget 2017	Regnskab 2017	Forskel
Direkte omkostninger (løn mv.)	38.763	38.931	168
Indirekte omkostninger (overhead, afskrivninger mv.)	3.501	3.542	41
<b>Omkostninger i alt</b>	<b>42.265</b>	<b>42.473</b>	<b>209</b>
Indtægter fra objektiv finansiering	-17.564	-17.564	0
Indtægter fra tilsynstakster	-25.441	-25.650	-209
<b>Indtægter i alt</b>	<b>-43.006</b>	<b>-43.214</b>	<b>-209</b>
<b>Netto 2017</b>	<b>-741</b>	<b>-741</b>	<b>0</b>
Regulering underskud 2015 <sup>17</sup>	741	741	0
<b>Årets resultat (netto)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Årsregnskabet for 2017 udviser følgende ændringer ift. det budgetterede, jf. tabel 24:

- Socialtilsyn Hovedstaden har haft lidt flere indtægter fra tilsynstakster, nygodkendelser og væsentlige ændringer, mens der har været færre indtægter fra tillægstakster
- Socialtilsyn Hovedstaden har haft lidt flere direkte omkostninger, hovedsagelig til IT-omkostninger

<sup>16</sup> Fortegnet minus er lig med indtægter eller mindre forbrug, plus er lig med udgifter eller merforbrug.

<sup>17</sup> Jf. bekendtgørelse om socialtilsyn §32 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.

## Tilkøbsydelse

Socialtilsynet kan i medfør af § 3 i lov om socialtilsyn vælge at tilbyde kommuner, regioner og tilbud at tilkøbe andre ydelser så som tilsyn med tilbud, der ligger uden for lov om socialtilsyn. Det kan også være særlig konsulentbistand og/eller undervisning relateret til socialtilsynets tilsyns-, social- eller sundhedsfaglige viden. Indtægter fra tilkøbsydelse skal svare til løn- og øvrige omkostninger til opgaverne og skal holdes adskilt fra socialtilsynets takstfinansierede budget.

Socialtilsyn Hovedstaden har ikke udført tilkøbsydelse i 2014 og 2015. I 2016 var der indtægter og omkostninger på ca. 0,2 mio. kr., og der var ansat ca. 1/3 årsværk ekstra for at kunne imødekomme ønsker om tilkøb. I 2017 var der indtægter og omkostninger på ca. 1,3 mio. kr., og der var ansat ca. 2 årsværk ekstra for at kunne imødekomme efterspørgslen på sådanne tilkøbsydelse.

**Tabel 25. Antal kontrakter og indtægter for tilkøbsydelse, 1000 kr.**

	Kontrakter	Indtægter
Tilsyn med tilbud <sup>18</sup>	7	1.216
Skriftlig behandling af magtanvendelse	1	16
Undervisning i lov om voksenansvar	9	46
Grundkursus til plejefamilier	10	45
<b>I alt tilkøbsydelse</b>	<b>27</b>	<b>1.323</b>

<sup>18</sup> En kontrakt om tilsyn kan indeholde aftale om flere tilsynsbesøg.

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



**Udgivet af Socialtilsyn Hovedstaden i april 2018**