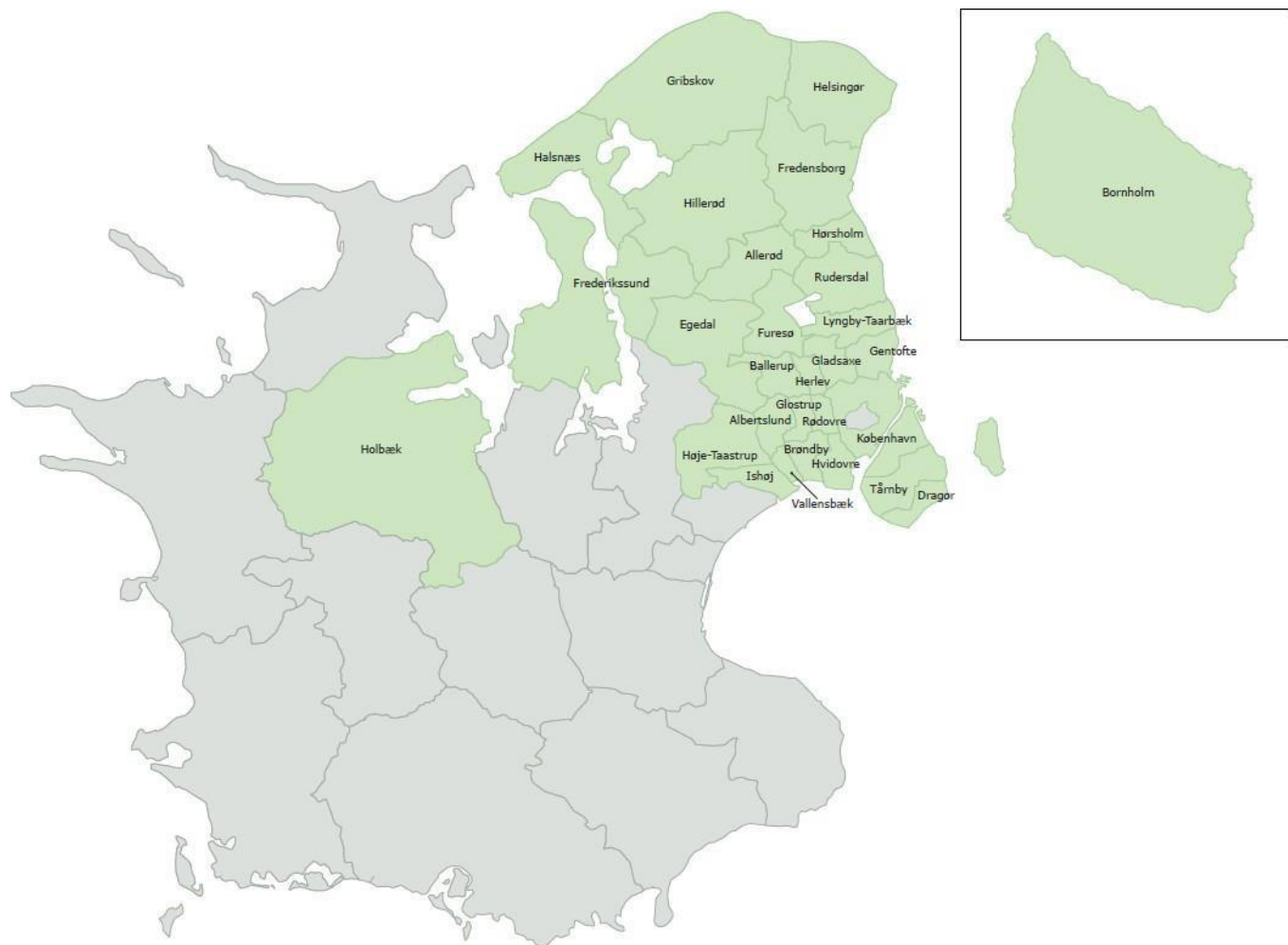


# Årsrapport 2020

## Socialtilsyn Hovedstaden



Figur 1. Socialtilsyn Hovedstadens tilsynsområde



Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg

Maj 2021

Foto: Colourbox.dk/Fotograf

2020 – På tilsyn under en global pandemi .....	4
Årsrapport 2020 – resumé .....	6
Hovedpointer fra årsrapporten .....	6
Anbefalinger til tilbud og plejefamilier .....	7
Kapitel 1. Tilsynsopgaven .....	8
Kvalitetsmodellen .....	8
Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje .....	9
Kapitel 2. Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2020.....	11
Løsning af tilsynsopgaven under en global pandemi .....	11
Tilsyn og tilsynsbesøg.....	13
Godkendelse af nye tilbud og plejefamilier .....	15
Sanktionssager .....	16
Tilbagekaldte godkendelser .....	17
Ankestyrelsens afgørelser vedrørende Socialtilsyn Hovedstadens virke.....	19
Indberetninger om magtanvendelser .....	20
Whistleblows – henvendelser om bekymrende forhold .....	22
Aktindsigt i socialtilsynets sager .....	23
Godkendelse af BPA-virksomheder .....	24
Tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden .....	26
Kapitel 3. Tilbudsstrukturen anno 2020.....	28
Indblik i den aktuelle plejefamiliestruktur .....	28
Indblik i den aktuelle tilbudsstruktur.....	29
Kapitel 4. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier .....	32
Kvaliteten i plejefamilier .....	33
Kvaliteten i børne- og ungetilbud.....	37
Kvaliteten i voksentilbud.....	42
Kvaliteten i forhold til økonomisk tilsyn .....	48
Kapitel 5. Undersøgelse af skærpet tilsyn eller væsentlige problemer på tilbud.....	50
Fokus på risikoparametre.....	50
Det videre arbejde .....	51
Kapitel 6. Socialtilsyn Hovedstadens økonomi i 2020 .....	52
Tilsynstakster og objektiv finansiering .....	52
Budget og regnskab 2020 .....	55
Tilkøbsydelse.....	56

## 2020 – På tilsyn under en global pandemi

Kan man lave ordentlige tilsyn over Skype eller Teams? Kan man opnå en tilstrækkelig tillidsfuld dialog med borgerne iført mundbind eller visir? Og kan man egentlig sige noget om kvaliteten af et socialt tilbud eller en plejefamilie i en tid, hvor alt er anderledes, og hvor alle er udfordret af den pandemi, der ramte os i 2020? Alle de spørgsmål og mange flere har vi måttet stille os selv i året, der gik, og vi vil forsøge at besvare dem i denne årsrapport.

Helt sikkert er det i hvert fald, at 2020 blev et meget anderledes år, end vi havde forventet ved årets begyndelse. Ledelse og medarbejdere i Socialtilsyn Hovedstaden var allerede indstillede på forandring og spændte på den omstillingsproces, vi skulle igennem: To sektioner var lagt sammen til én stor voksensektion, og vi skulle i februar måned implementere et nyt fagsystem til håndtering af vores mange tilsynsaktiviteter og dokumenter i den forbindelse. Det er altid forbundet med en vis nervøsitet, men også optimisme, at skulle gennemføre forandringer og tage et nyt it-system i brug. For hvilke "børnesygdomme" vil der være, og vil vi komme for langt bagud i vores produktion af tilsyn og tilsynsrapporter i forbindelse med sådan en it-overgang?

Ingen havde vist forestillet sig, at årets drift skulle blive udfordret på en helt anden måde og med en helt anden styrke i form af en pandemi. Mennesker og organisationer har det med at klare selv store forandringer og udfordringer, når man skal. Og det skulle vi, og det gjorde vi!

Efter Statsministerens berømte tale til nationen og nedlukning af store dele af

samfundet blev alle tilsynsbesøg i ugerne derefter aflyst. Der var behov for, at myndighederne afklarede, hvad der kunne fortsætte, og hvad der skulle tilrettelægges anderledes. Efter ca. seks ugers "lock down" kom meldingen dog om, at socialtilsynet varetager en kritisk samfundsfunktion, og at de fysiske tilsynsbesøg derfor skulle genoptages. Fysiske tilsynsbesøg skulle dog gennemføres i overensstemmelse med de generelle retningslinjer udstukket af sundhedsmyndighederne, og samtidig skulle vi jo også sikre, at tilsynskonsulenterne ikke blev smittebærere i forhold til borgerne og i forhold til egen organisation. Det betød en hurtig beslutning om, at fysiske tilsynsbesøg skulle kortes ned og primært bruges til dialogen med borgerne og til besigtigelse af fysiske rammer. De fysiske besøg skulle endvidere ud fra en risikobetragtning primært varetages af én tilsynskonsulent frem for to. Al anden tilsynsaktivitet og interviews af ledelser og medarbejdere i de sociale tilbud blev omlagt til virtuelle møder. Det var en for os helt uvant samtaleform og bestemt ikke uden udfordringer. Men det var samtidig også lige præcis det tiltag, der i sidste ende betød, at vi rent faktisk kom i mål med alle vore tilsyn – og det endda uden at vi bidrog til smittespredning – hverken internt eller eksternt.

Alle sociale tilbud og plejefamilier fik således gennemført tilsyn i 2020, og skal man sige noget positivt om coronasituationen, så er det, at den hjalp os til i endnu højere grad at skærpe vores socialfaglige risikovurderinger af det enkelte tilbud eller den enkelte plejefamilie. Tilsynsbesøgene blev mere fokuserede og afrapporteringen blev med det nye tilsynssystem individuelt tilpasset til det

givne behov og det udførte tilsyn. Tilbud og plejefamilier har givet udtryk for stor tilfredshed med udformningen af tilsynsbesøgene og tilsynsrapporterne, og de erfaringer tager vi med os fremadrettet.

Trods coronasituationen og restriktioner af forskellig art blev 2020 ikke året, hvor vi slækkede på forventningerne til den socialfaglige kvalitet af tilbuddene og plejefamilierne. Derfor bød 2020 også på et antal sanktionssager i form af påbud, skærpet tilsyn og ophør af godkendelse. Det er vigtigt for mig at understrege, at socialtilsynet ikke har et mål om at afvikle tilbud og plejefamilier, men derimod et mål om at udvikle og løfte kvaliteten. Socialtilsynet går på to ben: Et kontrolben og et udviklingsben. Kun når vi ikke kan opnå det fornødne kvalitetsløft ad dialogens vej, tyer vi til de sanktionsmuligheder, vi har til rådighed i vores værktøjskasse. Ambitionen er altid, at borgerne i videst muligt omfang oplever at være i trivsel og udvikling, og at visiterende kommuner oplever, at pris og kvalitet hænger sammen. Vi skal som samfund stille krav til, at faglighed og ordentlighed er bærende elementer i de tilbud, vi giver de allermost udsatte mennesker. Socialtilsynet kan ikke sikre dette alene, men vi kan og skal reagere, når kvaliteten i tilbuddene eller plejefamilierne ikke er til stede.

Desværre betød coronarestriktionerne og forsamlingsforbuddet, at vi måtte aflyse flere kurser for kommende plejefamilier, og dermed har vi ikke kunnet opretholde det sædvanlige niveau for tilgang af nye plejefamilier. Det er ærgerligt, for vi ved, at der er stor efterspørgsel på plejefamilier til udsatte børn og unge. Vi vil gøre alt, hvad vi kan for at skrue op for blusset i 2021, men desværre er året begyndt på samme måde, som 2020 sluttede, så vi må se i øjnene, at coronasituationen også i vid udstrækning kommer til at sætte sit præg på driften i 2021.

Afslutningsvis vil jeg gøre opmærksom på, at Socialtilsyn Hovedstaden fra oktober 2020 også ledelsesmæssigt har undergået nogle forandringer. Tilsynschef Mie Andresen har orlov fra socialtilsynet til udgangen af 2021, og i den periode har jeg sat mig i chefstolen. Det har betydet, at vi har rekrutteret en ny leder til Børn- og Ungesektionen. Jeg håber, at I vil tage godt imod Lars Boe Wille.

Jeg er umådelig stolt over at stå i spidsen for et fagligt kompetent socialtilsyn, som i den grad har vist, at det har kunnet omstille sig med lynets hast og klare forandringer på ganske mange parametre, og som samtidig har formået at gribe ind over for de tilbud og plejefamilier, hvor kvaliteten var blevet for lav.

God læselyst.



*Kristina Vang Jensen, konstitueret tilsynschef*

# Årsrapport 2020 – resumé

---

I Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport for 2020 giver vi et indblik i vores produktion i 2020. Du kan bl.a. læse om, hvor mange tilsyn og tilsynsbesøg vi har afholdt i 2020, og hvor mange nye tilbud og plejefamilier, der er blevet godkendt. Du kan også læse om, hvor mange sanktioner vi har udstedt i 2020, og finde opgørelser over hvor mange indberetninger om magtanvendelser, henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows) og anmodninger om aktindsigt, vi modtog i 2020.

I årsrapporten gennemgår vi desuden kvaliteten på henholdsvis plejefamilieområdet, børne- og ungeområdet og voksenområdet for at give plejefamilier, kommuner og private tilbud input til deres overvejelser om, hvordan de sikrer en høj kvalitet i tilbuddene og plejefamilierne.

I årsrapporten kan du også læse, hvordan det har været at løse tilsynsopgaven under en global pandemi, og hvad vi har lært af pandemien, der har fordret en anderledes måde at afvikle tilsynene på. Vi afslutter årsrapporten med et indblik i vores egen økonomi i 2020.

## Hovedpointer fra årsrapporten

---

- Alle godkendte tilbud og plejefamilier har modtaget mindst **1** tilsynsbesøg
- Tilsynskonsulenterne har aflagt **1.883** besøg i 2020 – **12** pct. af besøgene var uanmeldte (det er en lav andel i forhold til tidligere år og skyldes de coronabetingelser, der var gældende i 2020)
- **68** tilbud og plejefamilier er blevet godkendt
- **8** plejefamilier har fået tilbagekaldt deres godkendelse
- **94** tilbud og plejefamilier er ophørt ved egen drift
- Der er blevet udstedt **35** påbud
- **5** tilbud har fået iværksat et skærpet tilsyn
- I 2018 overtog socialtilsynene opgaven med at godkende og føre tilsyn med foreninger og private virksomheder, der varetager arbejdsgiverfunktioner i ordninger med tilskud til hjælpere for handicappede. I perioden 2018 til 2020 har vi godkendt **12** virksomheder

# Anbefalinger til tilbud og plejefamilier

- **Overholdelse af godkendelsesgrundlaget.** Socialtilsyn Hovedstaden forventer generelt, at tilbuddene sikrer efterlevelse af deres godkendelsesgrundlag. Godkendelsesgrundlaget afspejler socialtilsynets samlede vurdering af den målgruppe, tilbuddet kan håndtere. Indskrivning af borgere uden for målgruppen kan have vidtrækkende negative konsekvenser i tilbuddet, og i mange sanktionssager hidrører kvalitetsmanglerne bl.a. fra, at målgruppen i tilbuddet er blevet for bred, og at personalets kompetencer som følge heraf ikke matcher borgernes behov. Læs mere om overholdelse af godkendelsesgrundlaget på side 40 og 45.
  
- **Kendskab til mål i handleplanen.** Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler generelt plejefamilierne at være mere opsøgende over for kommunen i forhold til at få udleveret en handleplan for barnet. Socialtilsyn Hovedstaden oplever fortsat, at flere af de plejefamilier, vi fører tilsyn med, ikke kender til de mål, der er opstillet for barnet, ofte fordi de ikke har modtaget en handleplan fra kommunen. Dette sker på trods af, at kommunen skal udlevere en handleplan til plejefamilien forud for anbringelsen, der angiver formålet med indsatsen. Handleplanen er helt afgørende for, at plejefamilien kan tilrettelægge en indsats, der effektivt imødekommer barnets behov. Læs mere om kendskab til mål i handleplanen på side 35.
  
- **Kendskab til magtanvendelsesreglerne.** Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler generelt, at både tilbud og plejefamilier sikrer sig, at de kender til reglerne for magtanvendelse og kan omsætte dem i deres praksis og tilgang til borgerne. Nye medarbejdere skal læse op på reglerne, og læringsmiljøet i organisationen skal understøtte forebyggelse af magtanvendelser. I plejefamilierne er det vigtigt, at familien kender til deres begrænsede lovhjemmel til at foretage magtanvendelser. Læs mere om magtanvendelsesreglerne på side 21, 41 og 46.

# Kapitel 1. Tilsynsopgaven

Socialtilsynet varetager opgaven med at godkende og føre tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier, der huser og behandler samfundets mest udsatte borgere.

Socialtilsynets virke er reguleret i lov om socialtilsyn, der har til formål at sikre, at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service og kapitel 40 i sundhedsloven om behandling af misbrug af alkohol. Der er fem socialtilsyn, som hver især har ansvar for at godkende og føre tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier inden for de fem geografiske regioner i Danmark. Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med tilbud og plejefamilier i kommunerne i Region Hovedstaden (med undtagelse af Frederiksberg Kommune), Holbæk Kommune og Region Hovedstaden. Socialtilsynene godkender og fører driftsorienteret tilsyn med følgende tilbudstyper:

- Botilbud til voksne med handicap og psykiske lidelser
- Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud
- Krisecentre og herberger
- Bo- og aflastningstilbud til børn anbragt på opholdssteder og døgninstitutioner
- Almene, forstærkede og specialiserede plejefamilier
- Virksomheder og foreninger der varetager en arbejdsgiverfunktion under BPA-ordningen

Socialtilsynet fører et generelt tilsyn med kvaliteten i selve tilbuddet eller plejefamilien. Det personrettede tilsyn med den enkelte borger udføres af den kommune, der har ansvaret for borgernes ophold i tilbuddet eller plejefamilien.

## Kvalitetsmodellen

Til belysning af kvaliteten af de sociale tilbud og plejefamilier anvender socialtilsynet en kvalitetsmodel bestående af syv overordnede temaer. Hvert tema indeholder et antal kriterier, der er formuleret som målresultater, f.eks. "plejefamilien understøtter barnets fysiske og mentale sundhed og trivsel". Under hvert kriterium er der en række kvalitetsindikatorer, der skal bedømmes på en skala fra 1 til 5, hvor 5 henviser til, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt. Kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer giver mulighed for at gå i dialog med tilbuddene om kvaliteten i indsatsen over for borgerne på en systematisk og ensartet måde i hele landet. Ud over de syv temaer i kvalitetsmodellen, som hovedsageligt angår den socialfaglige indsats, fører socialtilsynet tilsyn med kvaliteten i tilbuddene og plejefamiliernes økonomi.

Socialtilsynene kan påpege udviklingsmuligheder for tilbud og plejefamilier i form af kvalitative udviklingspunkter og opmærksomhedspunkter. Udviklingspunkterne er tænkt som et dialogredskab imellem tilsyn og tilbud og udgør anbefalinger til, hvad tilbuddene kan gøre bedre for at leve op til kvalitetsmodellens standarder. Opmærksomhedspunkterne vedrører derimod forhold, der efter socialtilsynets



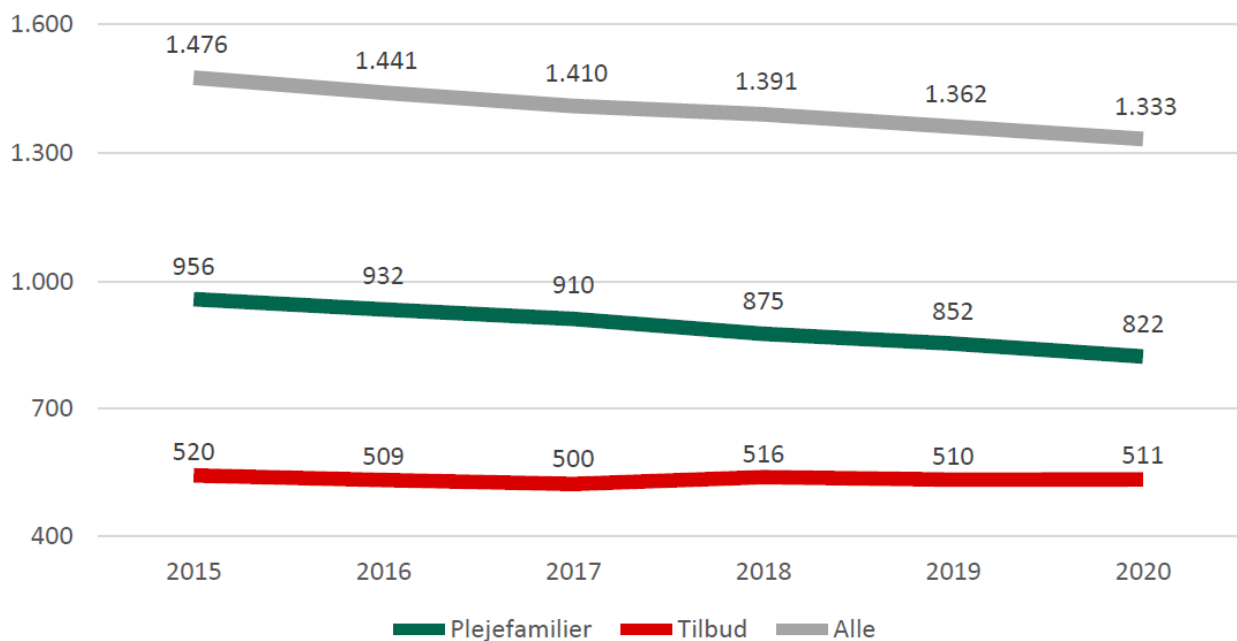
opfattelse bør forbedres inden det næste tilsynsbesøg. Socialtilsynet vil have en særlig opmærksomhed på, om tilbuddet eller plejefamilien har forbedret sin kvalitet inden for disse områder.

### Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje

Det fremgår af figur 2, at Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje består af 511 tilbud og 822 plejefamilier. Opgaveporteføljen dækker over antallet af tilbud pr. 31. december 2020 og er en dynamisk størrelse, der hele tiden ændrer sig i takt med, at nye

tilbud bliver godkendt, mens andre ophører. Det hænder også, at tilbud bliver lagt sammen eller splittet op i flere selvstændige tilbud. Antallet af tilbud i porteføljen har været nogenlunde stabilt på mellem 510 og 520 tilbud siden 2015. Antallet af plejefamilier er faldet støt gennem socialtilsynets levetid, svarende til at fald på ca. 14 pct. siden 2015. Det dækker over, at antallet af plejefamilier, der ophører, er større end antallet af familier, der søger om og bliver godkendt som plejefamilie.

Figur 2. Udvikling i opgaveportefølje fordelt på tilbudstype



Tabel 1 nedenfor viser den samlede tilsynsopgave i 2020, der, i modsætning til opgaveporteføljen, dækker over alle de tilbud og plejefamilier Socialtilsyn Hovedstaden har haft godkendelses- eller tilsynsforpligtelse over for i 2020. Det fremgår, at tilsynsopgaven bestod af 1.550 tilbud og plejefamilier. Det er lidt lavere end i 2019, hvor der var 1.569 tilbud og plejefamilier. Tabellen viser, at nogle tilbud er ophørt med

at være en del af Socialtilsyn Hovedstadens opgaveportefølje i perioden, mens andre er eller har været i en proces med at blive godkendt.

Dertil kommer 12 virksomheder og foreninger, der varetager en arbejdsgiverfunktion under BPA-ordningen, som Socialtilsyn Hovedstaden også har en løbende tilsynsforpligtelse overfor.

Tabel 1. Tilsynsopgaven 2020

	Antal
Opgaveportefølje (aktive tilbud) pr. 31. december 2020	1.333
Tilbud og plejefamilier under nygodkendelse pr. 31. december 2020	63
Tilbud og plejefamilier ophørt ved egen drift	94
Tilbud og plejefamilier tilbagekaldte godkendelser	8
Tilbud og plejefamilier afslag på nygodkendelse	3
Tilbud og plejefamilier tilbagetrukne ansøgninger om nygodkendelse	62
I alt	1.550

*I 2020 har vi fået et nyt tilsynssystem, der betyder, at vores tilsynsrapporter har fået et nyt udtryk. Systemet muliggør, at vi kan afrapportere mere konkret og aktuelt på det, vi har haft fokus på i tilsynet. Det betyder f.eks., at vi kan sende tilsynsrapporter ud, som kun vedrører enkelte af temaerne i kvalitetsmodellen. Det er vores forventning, at den enklere model gør det mere tydeligt, hvad tilbuddets styrker og svagheder er, og dermed også, hvad tilbud og plejefamilier skal arbejde med i perioden fremadrettet.*





## Kapitel 2. Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2020

Hvert år giver Socialtilsyn Hovedstaden et indblik i produktionen i året, der er gået. Bekendtgørelsen til lov om socialtilsyn oplister hvilke oplysninger, årsrapporten skal indeholde. De fem socialtilsyn opgør så vidt muligt data på en ens måde, så det er muligt at sammenligne på tværs af socialtilsynene. I dette kapitel kan du læse mere om, hvor mange tilsyn Socialtilsyn Hovedstaden har afholdt i forbindelse med den løbende tilsynsforpligtelse, og hvor mange nye tilbud og plejefamilier, der er blevet godkendt. Du kan også læse om, hvor mange sanktioner vi har udstedt i 2020, og finde en opgørelse over, hvor mange indberetninger om magtanvendelser, henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows) og anmodninger om aktindsigt, vi modtog i 2020.

Vi indleder afsnittet med nogle overvejelser om afviklingen af tilsyn i forbindelse med coronasituationen.

### Løsning af tilsynsopgaven under en global pandemi

Coronasituationen satte et tydeligt præg på, hvordan tilsynsopgaven blev løst i 2020. I ca. seks uger fra midten af marts var alle medarbejdere hjemsendt og udelukket fra at tage på fysiske tilsynsbesøg, med mindre situationen på et tilbud eller i en plejefamilie var så alvorlig, at et akut tilsynsbesøg var påkrævet. Hjemsendelsen fik den naturlige konsekvens, at tilsynsbesøg måtte udskydes, og at medarbejderne i mellemtiden måtte bruge arbejdstiden på at skrive

tilsynsrapporter og forberede kommende tilsynsbesøg.

Det var i den grad ukendt land, vi befandt os i, og det samme gjorde naturligvis også de sociale tilbud og plejefamilierne. I hele denne periode og frem til sommerferien fik vi mange telefoniske henvendelser fra tilbuddene og plejefamilierne, der efterspurgte rådgivning og vejledning om alt fra besøgsrestriktioner, begrænsningerne af borgernes bevægelsesfrihed, muligheden for at nedlukke aflastningsordninger til sygdomshåndtering og iværksættelse af nye og anderledes fritidsaktiviteter for borgerne mv. Der blev fra central side givet mulighed for, at herberger og krisecentre kunne åbne nødpladser eller udvide kapaciteten, samt at ekstra afdelinger kunne tages i brug for at sikre større afstand imellem borgerne i netop disse tilbud. Derfor blev hjemsendelsen af medarbejderne ikke en mere rolig og mindre stressende periode – tværtimod. Samtidig lærte vi hurtigt og som noget forholdsvis nyt, at vi kunne være sammen hver for sig med virtuelle møder.

Næsten ugentligt blev der udsendt nye retningslinjer fra sundhedsmyndighederne og fra Social- og Indenrigsministeriet (nu Social- og Ældreministeriet). Retningslinjerne skulle nærstudies og videreformidles til tilsynskonsulenterne og ikke mindst til de sociale tilbud og plejefamilierne. Det var tydeligt for alle, at man stod i en helt særlig situation, der kaldte på kreativitet, opfindsomhed og tålmodighed. Mange plejefamilier var i tvivl om, hvad de måtte eller skulle i forhold til samvær med barnets biologiske forældre og i forhold til hjemmeundervisning. Mange sociale tilbud var udfordret af besøgsrestriktioner og "oversættelse" af nationale regler og tiltag til borgerne og ikke mindst anskaffelsen af

tilstrækkelige værnemidler og håndsprit samt ekstra og hyppigere rengøring.

I socialtilsynet skulle vi også omstille os og udstikke interne retningslinjer for de fysiske tilsynsbesøg, da disse blev genoptaget fra slutningen af april 2020. Der blev udarbejdet retningslinjer for afviklingen af tilsynsbesøg, for at mødes på kontoret, for begrænsning af samkørsel og for ikke at blande sektionerne for meget med hinanden. Skiftende regler for forsamlingsloft betød desværre også, at en række uddannelses- og kursusaktiviteter måtte udskydes og for manges vedkommende helt aflyses.

Og hvad har vi så lært i et tilsynsperspektiv af denne pandemi med alle dens følgevirkninger? Socialtilsynets ledelse valgte i sensommeren 2020 at udsende et elektronisk spørgeskema til tilsynskonsulenterne for at indsamle viden om deres oplevelser af de ændrede arbejdsmetoder under coronasituationen. De vigtigste resultater er følgende:

- Virtuelle interviews af ledere og medarbejdere i de sociale tilbud kan godt bruges til at afdække kvaliteten af tilbuddet, og flere end halvdelen af medarbejderne forestiller sig også, at de vil fortsætte med den form for interviews i et eller andet omfang efter coronasituationen
- Virtuelle interviews kan bidrage til at korte det fysiske tilsynsbesøg ned og frigive tid til andre tilsynsopgaver
- Coronasituationen har ikke i nævneværdig grad påvirket socialtilsynets mulighed for at komme i kontakt med handlekommuner, andre professionelle omkring borgerne og børnene eller de pårørende

- Coronasituationen betød ikke i nævneværdig grad noget for mulighederne for at tale med borgerne eller børnene i forbindelse med tilsynsbesøgene
- Coronasituationen har styrket de socialfaglige overvejelser i relation til at føre et risikobaseret tilsyn og indstille fokus i det enkelte tilsynsbesøg
- Samarbejdet mellem tilsynskonsulenterne har fungeret godt, men ledelsen har været oplevet lidt længere væk fra den enkelte medarbejder

Samlet set fortjener både plejefamilier, sociale tilbud og tilsynskonsulenter stor ros og anerkendelse for deres omstillingsparathed og villighed til at gå nye veje og få det bedste ud af situationen. Over en bred kam har næsten alle plejefamilier og sociale tilbud håndteret udfordringerne hensigtsmæssigt og med øje for at sikre trivsel og en så normal hverdag som muligt for borgerne.

Det er vores vurdering, at coronasituationen og restriktionerne i kølvandet herpå har haft en stor indflydelse på dagligdagen i alle tilbud og plejefamilier. Derfor vil vi også i de efterfølgende kapitler i denne årsrapport

være påpasselige med at konkludere for meget på de udsving, der måtte være på den gennemsnitlige bedømmelse af kvalitetsindikatorerne i vores kvalitetsmodel.

### **Tilsyn og tilsynsbesøg**

Socialtilsynet har en løbende tilsynsforpligtelse for at sikre, at godkendte tilbud og plejefamilier til stadighed har den fornødne kvalitet. I forbindelse med det løbende tilsyn skal socialtilsynet minimum aflægge ét fysisk besøg om året i et tilbud eller en plejefamilie. Hvis et tilbud har flere geografisk spredte afdelinger, skal socialtilsynet aflægge et besøg i hver afdeling. Socialtilsynet skelner mellem tilsyn og tilsynsbesøg, hvor tilsynet udgør en løbende og samlet proces, der kan bestå af ét eller flere tilsynsbesøg eller af andre tilsynsaktiviteter så som dialogmøder eller administrativ opfølgning på forskellige forhold. Derfor vil det samlede antal tilsynsbesøg altid være højere end det samlede antal tilsyn. Antallet af besøg i den enkelte plejefamilie eller i det enkelte tilbud fastlægges ud fra en faglig vurdering af forskellige risikofaktorer samt på tilbudsområdet bl.a. af tilbuddets størrelse, organisering og kompleksitet.

*Tabel 2. Antal tilsyn afsluttet i 2020 med minimum ét besøg fordelt på tilbudstype*

	Plejefamilier	Børne- og ungetilbud	Voksenteilbud	Tilsyn i alt
Driftsorienterede tilsyn	899	150	466	1.515
Nygodkendelser	103	3	17	123
I alt	1.002	153	483	1.638

Det fremgår af tabel 2, at Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført 1.638 tilsyn i 2020. Det er lidt flere end i 2019, hvor antallet var 1.607. Det samlede antal tilsyn er altså relativt stabilt på trods af coronasituationen, hvilket hænger sammen med, at den samlede opgaveportefølje (antal tilbud og plejefamilier) er stabil fra 2019 til 2020. Hovedparten af tilsynene var driftsorienterede tilsyn, mens

der blev foretaget 123 tilsyn i forbindelse med nygodkendelser, hvor det i 2019 var 108. Herudover er der gennemført 171 administrative tilsyn, hvor der ikke er foretaget et fysisk besøg. Administrative tilsyn anvendes eksempelvis, hvis et tilbud vælger at ophøre af egen drift eller i forbindelse med et økonomisk tilsyn, hvor det ikke er nødvendigt at aflægge et fysisk besøg.

*Tabel 3. Samlede antal tilsynsbesøg i 2020 fordelt på tilbudstype og tilsynstype*

	Plejefamilier	Børne- og ungetilbud	Voksenteilbud	Tilsynsbesøg i alt
Anmeldte tilsynsbesøg	1.050	149	466	1.665
Uanmeldte tilsynsbesøg	74	36	108	218
I alt	1.124	182	552	1.883

Tabel 3 viser, at Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført 1.883 besøg i forbindelse med tilsynene i 2020. Det er færre end i 2019, hvor antallet var 2.092. 1.665 af besøgene var anmeldte, mens 218 var uanmeldte. Det svarer til, at kun 12 pct. af besøgene var uanmeldte. Det er noget i underkanten af vores ambition om, at antallet af uanmeldte besøg skal svare til ca. 25 pct. af det samlede antal besøg. Den lave andel af uanmeldte tilsynsbesøg hænger naturligvis sammen

med coronasituationen og restriktionerne som følge heraf. Forud for et tilsynsbesøg var vi i stor udstrækning nødt til at sikre os, at der ikke var personer i tilbuddet, der var smittede eller i isolation på grund af mistanke om smitte. For at undgå alt for mange forgæves besøg, sænkede vi derfor vores ambitionsniveau for andelen af uanmeldte tilsyn i 2020. Vi vil naturligvis hæve det igen i 2021.

Planlægningen af, om et besøg skal være anmeldt eller uanmeldt, sker altid ud fra en konkret risikobaseret vurdering af forholdene i det enkelte tilbud og den enkelte plejefamilie og tidsperioden fra seneste uanmeldte tilsynsbesøg. Derfor vil forholdet mellem anmeldte og uanmeldte besøg variere fra år til år, men alle tilbud og plejefamilier skal dog besøges uanmeldt fra tid til anden.

### Godkendelse af nye tilbud og plejefamilier

Personer eller selskaber, der ønsker at etablere et socialt tilbud, skal godkendes af socialtilsynet, inden tilbuddet kan indskrive borgere og indgå i den kommunale forsyning. Det samme gælder for familier, der ønsker at blive plejefamilie. Når Socialtilsyn Hovedstaden har modtaget en ansøgning om godkendelse, pågår der efterfølgende en sagsbehandlingsproces, hvor socialtilsynet skal foretage en vurdering af, om tilbuddet eller plejefamilien kan leve op til kvalitetskravene i lov om socialtilsyn.

I tabel 4 nedenfor fremgår antallet af ansøgninger, som Socialtilsyn Hovedstaden færdigbehandlede i 2020. En sagsbehandling

af en ansøgning om godkendelse følger ikke nødvendigvis kalenderåret, og derfor vil der i tallene indgå ansøgninger modtaget i 2019, ligesom der kan være ansøgninger modtaget i 2020, som først er færdigbehandlet i 2021. Tabellen viser, at Socialtilsyn Hovedstaden færdigbehandlede 143 ansøgninger om godkendelse i 2020. I 2019 færdigbehandlede vi 119 ansøgninger. Socialtilsyn Hovedstaden godkendte 21 nye tilbud i 2020, hvilket var fem mere end i 2019. Fem tilbud trak ansøgningen om godkendelse tilbage under sagsbehandlingsprocessen.

På plejefamilieområdet godkendte Socialtilsyn Hovedstaden 47 nye familier i 2020. Det er noget færre end i 2019, hvor der blev godkendt 64. 12 familier fik afslag på godkendelse i 2020, hvor det i 2019 syv. 57 familier trak deres ansøgning tilbage under godkendelsesprocessen i 2020. Det er en del flere end i 2019, hvor 31 tilbagetruk deres ansøgning. Der var mange ansøgere, som satte deres ansøgning på pause grundet coronasituationen, da de blev usikre på, om det var tid til at få udefrakommende børn ind i familien.

*Tabel 4. Færdigbehandlede ansøgninger om nygodkendelser i 2020*

	Godkendt	Godkendt med vilkår	Afslag på godkendelse	Ansøgning trukket tilbage	Ansøgninger i alt
Plejefamilier	46	1	12	57	116
Børne- og ungetilbud	2	0	0	1	3
Voksenteilbud	16	3	1	4	24
I alt	64	4	13	62	143

I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden yderligere behandlet 106 ansøgninger fra tilbud, der har ønsket en såkaldt væsentlig

ændring af deres eksisterende godkendelse. Det er lidt flere end i 2019, hvor 93 ønskede en væsentlig ændring. Der ses med andre

ord en fortsat stigende tendens til, at eksisterende sociale tilbud ønsker en ændring i deres godkendelsesramme. Vi oplever generelt, at tilbuddene i stigende grad ønsker at ændre deres målgruppe, fysiske rammer eller organisering.

På plejefamilieområdet har vi i 2020 behandlet 122 ansøgninger om væsentlig ændring. Det er på niveau med antallet i 2019. Det drejer sig typisk om plejefamilier, der ønsker en ændring af deres godkendelsesramme eller indplacering i kategori (almen, forstærket eller specialiseret plejefamilie). Det kan også være plejefamilier, som er flyttet i ny bolig eller har været igennem en skilsmisse eller lignende familiemæssige forandringer.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for behandling af ansøgninger om godkendelse var i 2020 24 uger for tilbud. Det er et fald på 13 uger i forhold til 2019. For nye plejefamilier var sagsbehandlingstiden 29 uger. Det er en stigning fra 20 uger i 2019. Det skyldes først og fremmest implementeringen af det nye godkendelseskoncept for plejefamilier, der trådte i kraft den 1. juli 2019.

Godkendelseskonceptet stiller større krav til godkendelsesforløbet. Bl.a. er der et krav om tre samtaler med familien, før de kan godkendes. I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden afholdt 8,5 grundkursus. 1,5 kursus måtte aflyses på grund af coronarestriktionerne. Vi oplevede, at rigtig mange ansøgere meldte afbud til grundkurserne på grund af coronasituationen, så der var få deltagere pr. hold.

### **Sanktionssager**

Socialtilsynet kan i forbindelse med et tilsyn udstede påbud, som tilbuddet eller plejefamilien skal imødekomme inden for en given tidsfrist for at opretholde sin

godkendelse. Påbud drejer sig typisk om enkeltstående forhold, der påvirker tilbuddets kvalitet væsentligt inden for ét eller flere temaer i kvalitetsmodellen. Hvis socialtilsynet vurderer, at kvalitetsmanglerne er mange eller særligt bekymrende for borgernes udvikling, sikkerhed og trivsel, kan socialtilsynet i en periode iværksætte et skærpet tilsyn med en række påbud. Et skærpet tilsyn kan iværksættes med en varighed på op til tre måneder og forlænges i yderligere tre måneder. Socialtilsynet kan kun udstede påbud eller iværksætte skærpet tilsyn efter forudgående dialog med tilbuddet og kun, når kvalitetsmanglerne har en karakter, der kan betyde tilbagekaldelse af godkendelsen, hvis påbuddet eller påbuddene ikke opfyldes. Dialogredskabet er et vigtigt element i socialtilsynets arbejde. Via dialogmøder og i forbindelse med høringsprocessen 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 med det samme og derfor gjorde påbuddene unødvendige.

### **Påbud**

I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden udstedt 35 påbud. Det er færre end i 2019, hvor vi udstedte 49 påbud. 21 af påbuddene er udstedt på tilbudsområdet, mens 14 er udstedt på plejefamilieområdet. Faldet i antallet af påbud fra 2019 er ikke i sig selv bemærkelsesværdigt, idet alvorligheden af kvalitetsmanglerne naturligt varierer fra år til år. Det er vigtigt at understrege, at socialtilsynet ikke har et mål om at sanktionere tilbud og plejefamilier på et givent niveau, men derimod et mål om at understøtte kvalitetsudviklingen, hvilket i de fleste tilfælde gøres bedst gennem dialog. Antallet af dialogmøder var i 2020 ganske



højt, og det er glædeligt, at langt de fleste tilbud og plejefamilier lytter til bekymringspunkterne fra socialtilsynet, eller

at misforståelser hos os bliver ryddet af vejen, så et muligt påbud ikke bliver relevant.

*Tabel 5. Afgørelser om påbud i 2020 fordelt på tilbudstype*

	Påbud udstedt i forbindelse med et skærpet tilsyn	Påbud som ikke er udstedt i forbindelse med et skærpet tilsyn	Påbud i alt
Plejefamilier	0	11	11
Børne- og ungetilbud	2	5	7
Voksenteilbud	12	5	17
I alt	14	21	35

### Skærpede tilsyn

I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden iværksat fem skærpede tilsyn. I 2019 iværksatte vi otte

skærpede tilsyn. Alle skærpede tilsyn blev udstedt til tilbud.

*Tabel 6. Afgørelser om skærpet tilsyn i 2020 fordelt på tilbudstype*

	Antal afgørelser om skærpet tilsyn
Plejefamilier	0
Børne- og ungetilbud	1
Voksenteilbud	4
I alt	5

### Årsager til påbud og skærpede tilsyn

14 påbud er iværksat i forbindelse med skærpet tilsyn, en stor del relaterer sig til temaet Organisation og ledelse (syv påbud) og generelt styrkelse af den daglige ledelse.

Blandt de 21 påbud, som ikke er iværksat i forbindelse med skærpet tilsyn, relaterer en stor del sig til temaerne Sundhed og trivsel (fem påbud vedrørende magtanvendelser

f.eks. brug af ulovligt overvågningsudstyr) og Fysiske rammer (10 påbud, heraf 9 udstedt til plejefamilier, der typisk handler om, at plejefamilien skal etablere eget værelse til plejebarnet, eller at værelset skal være godkendt til beboelse.).

### Tilbagekaldte godkendelser

Socialtilsyn Hovedstaden kan træffe afgørelse om at tilbagekalde et tilbuds

godkendelse, hvis tilbuddet eller plejefamilien ikke længere opfylder betingelserne for godkendelse. Forud for tilbagekaldelsen af godkendelsen pågår ofte en længerevarende proces, hvor tilbuddet får mulighed for at rette op på de forhold, der ligger til grund for socialtilsynets vurdering om at tilbagekalde godkendelsen. Det skyldes, at tilbagekaldelsen af en godkendelse kan have alvorlige menneskelige og økonomiske konsekvenser for borgerne i tilbuddet og for plejefamilien eller tilbuddets driftsherre. Derfor er tilbagekaldelsen af godkendelsen kun en sanktion, der anvendes i tilfælde, hvor socialtilsynet vurderer, at kvalitetsmanglerne er alvorlige, og hvor der ikke er en forventning om, at tilbuddet eller plejefamilien kan eller vil udbedre dem.

I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden tilbagekaldt otte godkendelser på plejefamilieområdet. To af plejefamilierne har påklaget afgørelsen, der som følge af loven automatisk har opsættende virkning. Det betyder, at plejefamilierne kan fortsætte i drift, indtil Ankestyrelsen har taget endelig stilling til plejefamiliens klage. I den periode fortsætter socialtilsynet med at føre tilsyn med plejefamilierne.

I flere sager på både tilbudsområdet og plejefamilieområdet oplever vi, at tilbuddet eller plejefamilien selv på baggrund af dialogen med socialtilsynet og vurderingerne af påkrævede ændringer i kvaliteten beslutter at ophøre. I sådanne sager bliver det således ikke nødvendigt for socialtilsynet at træffe den formelle afgørelse om tilbagekaldelse af godkendelsen.

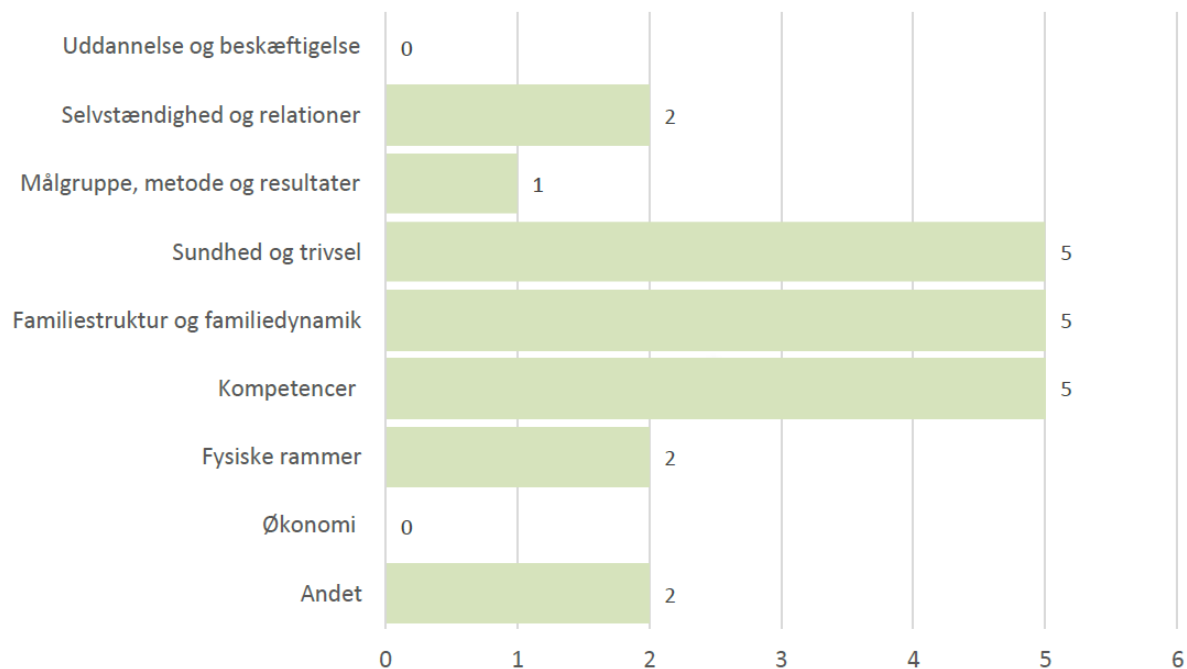
*Tabel 7. Tilbagekaldte godkendelser i 2020 fordelt på tilbudstype*

	Antal tilbagekaldte godkendelser
Plejefamilier	8
Børne- og ungetilbud	0
Voksentilbud	0
I alt	8

Figur 3 viser hvilke temaer i kvalitetsmodellen, de otte tilbagekaldte godkendelser vedrører. Afgørelser om at tilbagekalde godkendelsen træffes ofte på baggrund af flere kvalitetsmangler i tilbuddet eller plejefamilien. Derfor vil antallet af temaer, der ligger til grund for

tilbagekaldelsen, overstige antallet af tilbagekaldte godkendelser. Det fremgår af figuren, at temaerne Sundhed og trivsel, Familiestruktur og familiedynamik og Kompetencer er de mest fremtrædende årsager til at træffe afgørelse om at tilbagetrække godkendelsen.

Figur 3. Baggrund for tilbagekaldte godkendelser



### Tilbud eller plejefamilier, der ophører af egen drift

I 2020 er 94 tilbud og plejefamilier ophørt i Socialtilsyn Hovedstaden. Det er lidt færre end i 2019, hvor antallet var 110.

Hovedparten af dem, der ophører, er plejefamilier. Der er primært tale om ældre plejefamilier, der ikke ønsker at fortsætte som

plejefamilie efter deres seneste opgave er afsluttet. På tilbudsområdet har flere af de ophørte tilbud samlet sig til afdelinger under eksisterende tilbud eller ansøgt om en ny godkendelse i andre og nye konstellationer.

Tabel 8. Tilbud og plejefamilier, der er ophørt af egen drift i 2020

	Antal ophørte tilbud i alt
Plejefamilier	69
Børne- og ungetilbud	12
Voksentilbud	13
I alt	94

### Ankestyrelsens afgørelser vedrørende Socialtilsyn Hovedstadens virke

I 2020 har Ankestyrelsen færdigbehandlet 11 klager over afgørelser, der er truffet af Socialtilsyn Hovedstaden. I 10 af sagerne fik Socialtilsyn Hovedstaden medhold, mens en sag blev hjemvist. Det høje antal af stadfæstelser vidner generelt om, at der er

høj kvalitet i de afgørelser, vi træffer. I de sager, vi får hjemvist af Ankestyrelsen, vil vi altid vurdere sagen på ny og typisk indhente yderligere data til belysning af kvaliteten på baggrund af de tilkendegivelser, som Ankestyrelsen har fremsat i deres afgørelse.

*Tabel 9. Ankestyrelsens afgørelser i 2020 fordelt på årsager til klage*

	Medhold	Delvis medhold	Hjemvist	Ændring
Tilbagekaldelse af godkendelsen	3			
Afslag på væsentlig ændring	1		1	
Indskrænkning af godkendelsen	1			
Afgørelse om påbud	1			
Afgørelse om afslag på opsættende virkning	1			
Afslag på ekstraordinær disposition (fondstilsyn)	1			
Afslag på godkendelse	1			
Ret til aktindsigt	1			
<b>I alt</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### Indberetninger om magtanvendelser

Som led i funktionen som tilsynsmyndighed modtager socialtilsynene løbende indberetninger om magtanvendelser eller andre indgreb i borgernes selvbestemmelsesret. Socialtilsynet giver ikke en tilbagemelding på den enkelte indberetning om magtanvendelse, men vurderer generelt, om indberetningerne giver anledning til tilsynsmæssige overvejelser i relation til det konkrete tilbud.

Tabel 10 viser antallet af indberetninger om magtanvendelser i 2019 og 2020. I 2020 modtog Socialtilsyn Hovedstaden 2.540

indberetninger om magtanvendelser. Det er 197 flere end i 2019. Det fremgår desuden af tabellen, at antallet af indberettede magtanvendelser er steget lidt på både voksenområdet og på børne- og ungeområdet. Vi vurderer, at stigningen i indberetninger på voksenområdet skyldes, at tilbuddene, efter at den nye lov om magtanvendelser på voksenområdet er trådt i kraft, er blevet mere bevidste om, at de skal indberette alle episoder med magtanvendelser til socialtilsynet, selvom kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om, at de må foretage magtanvendelser. På

børne- og ungeområdet kan vi se, at der særligt er sket en stigning i undersøgelser af person- og opholdsrum ved bestemte grunde til mistanke om besiddelse af ulovlige effekter. Det skyldes formentlig tilbuddenes øgede magtbeføjelser som følge af indførelsen af initiativer til bekæmpelse af ungdomskriminalitet.

Socialtilsyn Hovedstaden oplever generelt, at tilbuddene tilrettelægger den pædagogiske indsats, så magtanvendelser så vidt muligt undgås. For visse tilbud er der dog fortsat behov for en øget opmærksomhed på tilbuddenes tilgange og evner til at håndtere konflikter og tilspidsede situationer.

I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 4 indberetninger om magtanvendelse på plejefamilieområdet. Det er vores vurdering, at der på området er et mørketal, og at der foretages magtanvendelser i alle kategorier af plejefamilier, som ikke indberettes. Socialtilsyn Hovedstaden har løbende fokus på at vejlede plejefamilier om deres forpligtelser til at indberette magtanvendelse og deres begrænsede lovhjemmel til at lave magtanvendelser.

Størstedelen af indberetningerne om magtanvendelse er fysiske magtanvendelser efter § 9, stk. 2 og 3, i lov om voksenansvar og efter § 126 (fastholdelse) og § 128 (anvendelse af stofselser) i serviceloven. En fysisk magtanvendelse er, når borgeren fastholdes eller føres væk, hvis borgeren vurderes at være til fare for sig selv eller andre. På børne- og ungeområdet angår en større del af magtanvendelserne desuden person- eller rumundersøgelser efter § 16, stk. 1, der f.eks. et foretaget på baggrund af en mistanke om, at barnet er i besiddelse af farlige eller ulovlige effekter.

I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden haft fokus på at udarbejde magtprofiler for tilbud, der foretager mange magtanvendelser. Formålet med magtprofilerne er at identificere tendenser og udviklingspunkter på tværs af et tilbuds samlede antal magtanvendelser, men også på mere systematisk måde at monitorere udviklingen. Magtprofilerne bliver brugt i den løbende dialog med tilbuddet, og det er Socialtilsyn Hovedstadens oplevelse, at magtprofilerne danner afsæt for at fokusere tilsynsbesøgene og for at pege på udviklingspunkter på området til gavn for tilbuddets tilrettelæggelse af indsatsen over for borgerne.

*Tabel 10. Antal indberetninger om magtanvendelser i 2019-2020*

	2019	2020
Børne- og ungetilbud	1.607	1.687
Voksentilbud	734	849
Plejefamilier	2	4
I alt	2.343	2.540

## Whistleblows – henvendelser om bekymrende forhold

Borgere, pårørende, ansatte og andre kan anonymt kontakte socialtilsynene med oplysninger om bekymrende forhold i tilbud eller plejefamilier. Henvendelser om bekymrende forhold udgør en vigtig kilde til at få information om forholdene på tilbuddet eller i den enkelte plejefamilie. Oplysningerne indgår i vurderingen af risikoparametre i tilbuddet eller plejefamilien. Socialtilsynet lægger aldrig henvendelser om bekymrende forhold ensidigt til grund for vurderingen af kvaliteten i tilbuddet, men forsøger gennem tilsynsbesøg og dialog med tilbuddet at belyse forholdene nærmere. Ofte fører henvendelser om bekymrende forhold til, at socialtilsynet foretager et spontant anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg. Andre gange bliver henvendelser om bekymrende forhold behandlet i forbindelse med et i forvejen planlagt tilsyn. Nogle henvendelser om bekymrende forhold bliver lukket med henvisning til, at de er grundløse eller uden for socialtilsynets kompetenceområde.

I 2020 modtog Socialtilsyn Hovedstaden 367 henvendelser om bekymrende forhold. Vi har

oplevet en støt stigning i antallet af henvendelser om bekymrende forhold siden idriftsættelsen af socialtilsynene i 2014, hvor vi fik 170 henvendelser. Vi vurderer, at stigningen er udtryk for, at kendskabet til ordningen er øget i takt med socialtilsynenes levetid. Størstedelen af de henvendelser, der kommer ind, vedrører bekymringer om ledelsens kompetencer eller de ansattes socialfaglige eller pædagogiske kompetencer. Kun meget få henvendelser vedrører mistanke om vold, overgreb eller andre meget alvorlige bekymringer.

Langt størstedelen af de henvendelser socialtilsynet modtog i 2020 vedrørte tilbudsområdet, mens ganske få vedrørte plejefamilieområdet. Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at det skyldes, at der er færre interessenter på plejefamilieområdet end på tilbudsområdet, og at de aktører, som har omgang med et plejebarn, f.eks. skole- og sundhedspersonale, formentlig vil fremsende en underretning til anbringende kommune ved bekymrende forhold.

*Tabel 11. Antal henvendelser om bekymrende forhold fordelt på tilbudstype i 2019-2020*

	2019	2020
Plejefamilier	12	8
Tilbud	312	345
Virksomheder under BPA	2	1
Uden for socialtilsynet kompetenceområde <sup>1</sup>	14	13
I alt <sup>2</sup>	340	367

<sup>1</sup> Whistleblows vedrørende områder, der ikke ligger under socialtilsynets myndighed, f.eks. plejehjem

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

## Aktindsigt i socialtilsynets sager

Tabel 12 viser antallet af anmodninger om aktindsigt i Socialtilsyn Hovedstadens sager fordelt på henvendertype og år. Antallet af anmodninger om aktindsigt er mere end fordoblet fra 91 i 2019 til 188 i 2020. Det er vores vurdering, at den eksplosive stigning skyldes, at der er har været en del alvorlige sanktionssager i 2020, som har fået flere medier til at henvende sig om den samme sag eller noget relateret. Desuden har der i 2020 generelt været stort politisk fokus på socialområdet, hvilket kan have ledt til større

interesse for socialtilsynet hos journalister og andre.

Det fremgår af tabellen, at det primært er journalister, der søger om aktindsigt i socialtilsynets sager. Vi oplever dog også et øget antal henvendelser fra interesseorganisationer og "andre interesserede". Det kan f.eks. være ansatte ved kommuner, advokater eller privatpersoner.

*Tabel 12. Antal aktindsigtsanmodninger fordelt på henvendertype i 2019-2020*

	2019	2020
Journalister	43	88
Interesseorganisationer	7	41
Tilbud eller plejefamilier	1	8
Pårørende til borgere	15	11
Andre interesserede	24	40
I alt	91	188

## Godkendelse af BPA-virksomheder

Den 1. januar 2018 fik socialtilsynene til opgave at godkende og føre tilsyn med foreninger og virksomheder, der varetager eller ønsker at varetage arbejdsgiverfunktioner i ordninger med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance (BPA) efter §§ 95 og 96 i lov om social service. Foreninger og virksomheder, der pr. 1. januar 2018 varetog arbejdsgiverfunktionen, skulle senest den 1. juli 2019 være godkendt efter reglerne i lov om socialtilsyn.

Formålet med godkendelsen er at sikre, at tilskuddet til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance anvendes

efter formålet, og at borgernes tryghed øges, når de indgår aftaler med private aktører om varetagelse af opgaven som arbejdsgiver.

Som det fremgår af tabel 13 godkendte Socialtilsyn Hovedstaden 10 eksisterende virksomheder og foreninger i forbindelse med overgangsperioden. Efter overgangsordningens udløb er 2 virksomheder blevet godkendt. 1 virksomhed er blevet godkendt i 2019 og 1 i 2020. Derudover er 1 virksomhed er stoppet ved udgangen af 2020. Der er dermed 11 godkendte BPA-virksomheder i Socialtilsyn Hovedstadens område pr. 31. december 2020.

*Tabel 13. Færdigbehandlede ansøgninger om godkendelse af BPA-virksomheder i 2018-2020*

	Antal
Eksisterende virksomheder godkendt i perioden 1. januar 2018 til 1. juli 2019	10
Eksisterende virksomheder, der fik afslag på godkendelse i perioden 1. januar 2018 til 1. juli 2019	1
Nye virksomheder godkendt i 2019	1
Nye virksomheder godkendt i 2020	1
Virksomheder stoppet i 2020	1

Efter godkendelsen har Socialtilsyn Hovedstaden en driftsorienteret tilsynsforpligtelse over for virksomhederne. I forbindelse med det driftsorienterede tilsyn skal alle virksomheder indsende et budget pr. 1. oktober, som socialtilsynet skal godkende, samt et revideret regnskab pr. 1. maj. Tilsynsintensiteten fastlægges efter en risikovurdering.

## Fælles liste over godkendte virksomheder

Socialtilsynene offentliggør en fælles oversigt over foreninger og private virksomheder, som er godkendte til at varetage arbejdsgiverfunktioner i ordninger med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance efter §§ 95 og 96 i lov om social service. Socialtilsyn Hovedstaden har ansvar for at opdatere oversigten. Formålet med den fælles liste er



at gøre det nemt tilgængeligt for borgere og nærtstående at få overblik over foreninger og private virksomheder, som er godkendte til at varetage arbejdsgiverfunktionen i BPA-ordninger.

Pr. 31. december 2020 fremgår det af oversigten, at der er 24 godkendte virksomheder i alt i hele landet. Oversigten kan findes på [Socialtilsyn Hovedstadens hjemmeside](#).



## Tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden

Hvert år gennemfører Socialtilsyn Hovedstaden tre tilfredshedsundersøgelser for henholdsvis kommuner og region, private tilbud og plejefamilier. Spørgsmålene er – med få variationer – ens på tværs af de tre målgrupper, så det er muligt at sammenligne. I dette afsnit præsenterer vi nogle af resultaterne fra tilfredshedsundersøgelserne.

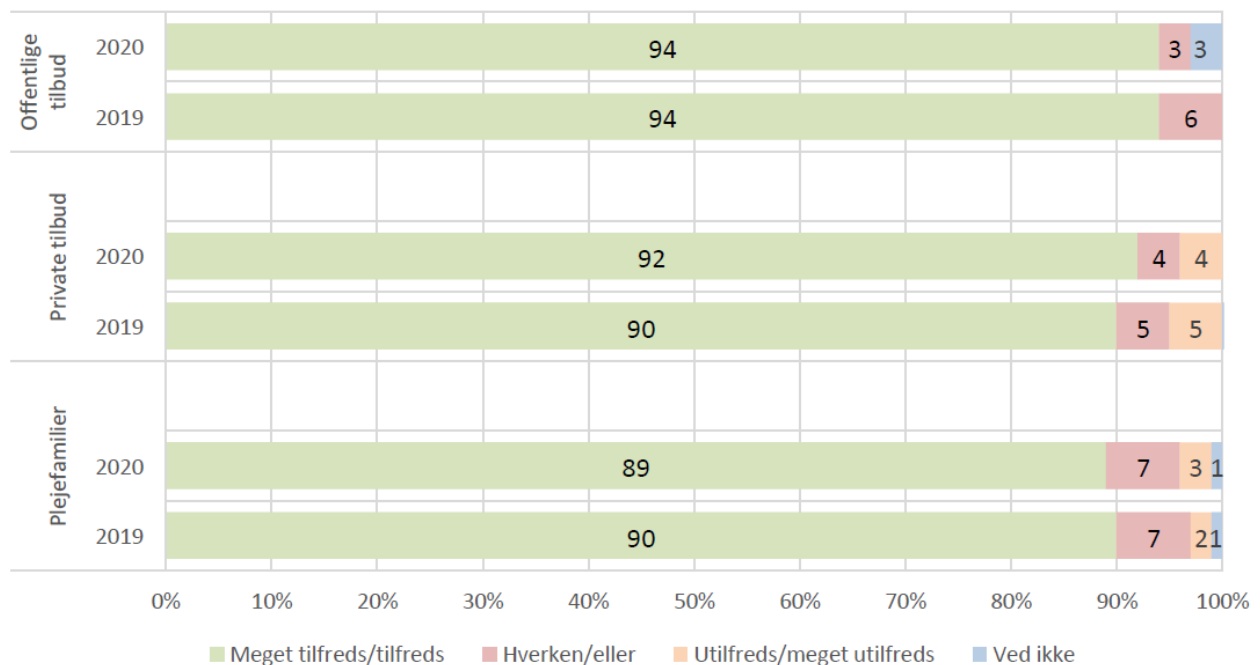
### Generel tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden

Socialtilsyn Hovedstaden har modtaget 54 besvarelser fra kommunerne, hvoraf 24 af de 29 kommuner i Region Hovedstaden,

eksklusiv Frederiksberg Kommune, er repræsenteret. Flere af kommunerne har sendt mere end én besvarelse, idet undersøgelsen er blevet udsendt til både voksenområdet, børne- og ungeområdet og plejefamilieområdet. Fra private tilbud har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 77 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 32 %. Fra plejefamilierne har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 181 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 22%.

Figur 4 viser den generelle tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden i 2019 og 2020. Tilfredsheden er stort set uændret i forhold til sidste år blandt kommunerne, de private tilbud og plejefamilierne

Figur 4. Generel tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden i 2019-2020

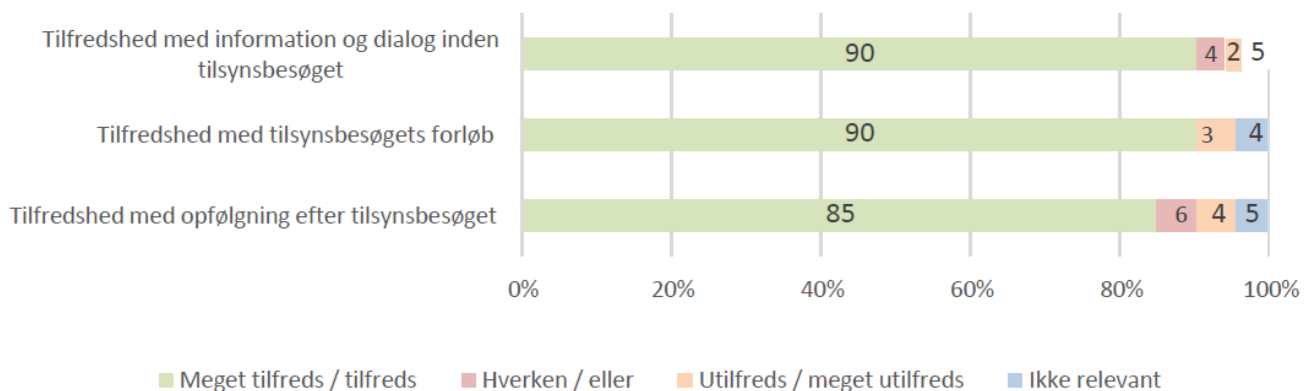


Figur 5 viser den generelle tilfredshed med tilsynsbesøget, herunder i forhold til dialogen inden besøget, besøgets forløb og den efterfølgende afrapportering fra besøget. Det fremgår, at der generelt er høj tilfredshed med tilsynsbesøget.

Vi er generelt glade for den store tilfredshed, vi oplever både generelt og i forbindelse med tilsynsbesøgene. Vi har en målsætning om et godt samarbejde, og vi tror på, at man

gennem dialog opnår de nødvendige kvalitetsforbedringer. Det er klart, at der vil være nogle tilfælde, hvor dialog desværre ikke er tilstrækkeligt. Det er ikke ualmindeligt, at det er tilbudsledere og driftsherrer fra tilbud, der bliver underlagt en sanktion, der giver udtryk for utilfredshed med forløbet hos socialtilsynet. Vi forsøger efter hver svære sag at trække læring ud, så processen bliver tydelig og forståelig for tilbuddet eller plejefamilien.

*Figur 5. Generel tilfredshed med tilsynsbesøgene i 2020*





## Kapitel 3. Tilbudsstrukturen anno 2020

I dette kapitel giver vi et indblik i karakteristika ved Socialtilsyn Hovedstadens portefølje af tilbud inden for vores myndighedsområde.

### Indblik i den aktuelle plejefamiliestruktur

I 2019 og 2020 har vi haft fokus på at implementere statspuljeinitiativet "Mere kvalitet i plejefamilier – en bedre opvækst for anbragte børn" på plejefamilieområdet. Ændringerne i loven betyder bl.a., at plejefamilierne deles op i tre typer, der stiller forskellige krav til plejefamiliernes kompetencer og omfanget af den støtte, plejefamilien har brug for. De nye

plejefamilietyper, henholdsvis "almen", "forstærket" og "specialiseret plejefamilie", erstatter de belastningsgrader, henholdsvis "lav", "middel", "høj" og "højeste", som tidligere har været anvendt til at differentiere plejefamilierne efter deres kompetencer. De nye plejefamilietyper stiller forskellige krav til plejefamiliernes kompetencer og omfanget af den støtte, plejefamilien har brug for. Plejefamilier godkendt som almen plejefamilie er vurderet til at kunne varetage børn med lette til moderate støttebehov. Forstærkede plejefamilier er vurderet til at kunne varetage børn med moderate til svære støttebehov.

Specialiserede plejefamilier er vurderet til at kunne varetage børn med svære støttebehov. Kommunerne skal desuden differentiere den støtte, plejefamilierne får til at løse opgaven efter den konkrete opgave, plejefamilien skal løse.

I 2020 har vi afsluttet opgaven med at omkategorisere alle plejefamilier fra de gamle

belastningsgrader til de nye plejefamilietyper. Det fremgår af tabel 14, at 56 % af alle plejefamilierne i vores portefølje er blevet omkategoriseret til almen plejefamilie, mens 38 % er blevet omkategoriseret til forstærket plejefamilie og 6 % til specialiseret plejefamilie.

**Tabel 14. Plejefamilier fordelt efter plejefamilietype**

	Antal
Almen plejefamilie, efter § 66 stk. 1, nr. 1	459 (56 %)
Forstærket plejefamilie, efter § 66 stk. 1, nr. 2	315 (38 %)
Specialiseret plejefamilier, efter § 66 stk. 1, nr. 3	48 (6 %)
<b>I alt</b>	<b>822 (100 %)</b>

### Indblik i den aktuelle tilbudsstruktur

Socialtilsyn Hovedstaden oplever en stigende interesse fra offentligheden for at få adgang til data vedrørende den overordnede tilbudsstruktur på det specialiserede socialområde i Region Hovedstaden, eksklusiv Frederiksberg Kommune. Derfor giver vi for tredje år i træk et indblik i den aktuelle tilbudsstruktur blandt tilbuddene i

Socialtilsyn Hovedstadens portefølje. Data er udtrukket i slutningen af året.

Tabel 15 viser antallet af tilbud fordelt på virksomhedstype. Det fremgår, at der er en lille overvægt af offentlige tilbud, der udgjorde 53 % af den samlede portefølje i Socialtilsyn Hovedstaden i 2020.

**Tabel 15. Antal tilbud fordelt på virksomhedstype og år**

	2019	2020
Private tilbud	235	240
Kommunale tilbud	260	257
Regionale tilbud	14	14
<b>I alt</b>	<b>510</b>	<b>511</b>

Tabel 16 grupperer tilbuddene efter størrelse. Knap en tredjedel af tilbuddene har plads til mellem 20-49 borgere, mens ca. halvdelen af tilbuddene har under 20 pladser (60% af de private og 40% af de offentlige). 20 af de

største tilbud med plads til 100 eller flere er misbrugstilbud. Tabellen viser også, at der er en tendens til, at der blevet flere af de større tilbud med over 50 pladser og færre af de mindre tilbud med under 10 pladser.

*Tabel 16. Antal tilbud fordelt efter antal pladser*

	Private tilbud		Offentlige tilbud		I alt	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Færre end 5 pladser	18	20	7	5	25	25
5-9 pladser	61	52	46	40	107	92
10-14 pladser	43	46	41	42	84	88
15-19 pladser	31	30	24	24	55	54
20-49 pladser	51	53	101	96	152	149
50-99 pladser	24	29	38	44	62	73
100 pladser eller flere	7	10	18	20	25	30
<b>I alt</b>	<b>235</b>	<b>240</b>	<b>275</b>	<b>271</b>	<b>510</b>	<b>511</b>

Tabel 17 viser antal pladser fordelt på tilbudstype og virksomhedstype. Det fremgår, at de 511 tilbud tilsammen forvalter 17.546 pladser. Pladstallet er på niveau med antallet i 2019. De offentlige tilbud står for 67 % af det samlede antal pladser, selvom de kun udgør 53 % af Socialtilsyn Hovedstadens samlede portefølje. Der er flere private end offentlige pladser på børn- og ungetilbud, § 107-tilbud og krisecentre, mens der er flere offentlige end private pladser på §108-tilbud, ABL-tilbud og misbrugstilbud, de sidste udgør næsten en tredjedel af de offentlige pladser. Tabellen viser desuden, at der som sidste år er et let faldende pladstal på børne- og ungeområdet fra 2019 til 2020, mens der er stigende pladstal på alkoholtilbud, herberger og krisecentre.

Vi kan desuden se, at der er færre tilbud, som kun har godkendte pladser på f.eks. § 66 (børne- og ungetilbud) eller § 107 (midlertidige botilbud til voksne). Til gengæld er der tilsvarende flere tilbud med pladser på flere paragraffer.

Det er også værd at fremhæve, at antallet af krisecentre og herberger er steget fra 2019 til 2020, ligesom antallet af pladser på disse tilbudstyper. Vi oplever i stigende grad, at private aktører ønsker at etablere tilbud inden for disse kategorier, og at virksomhedstypen ofte er APS. Visse interesseorganisationer giver udtryk for en bekymring for, om der kan blive skabt en overkapacitet, der kan få betydning for nogle af de ældre krisecentre og herbergers muligheder for at opretholde

deres belægningsniveau og dermed økonomiske muligheder for at sikre kvaliteten. I Socialtilsyn Hovedstaden er vi opmærksomme på sådanne mekanismer. Vi

kan dog ikke afvise at modtage og behandle ansøgninger om nygodkendelse med henvisning til, at der kan opstå overkapacitet på et område.

*Tabel 17. Antal pladser fordelt på tilbudstype og virksomhedstype*

Tilbudstype	Private tilbud		Offentlige tilbud		I alt	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Børn og unge (§ 66, stk. 5, 6 og 7)	1.206	1.124	744	734	1.950	1.858
Midlertidige botilbud til voksne (§ 107)	1.435	1.481	760	767	2.195	2.248
Almindeligt længerevarende botilbud til voksne (§ 108)	748	785	1.215	1.153	1.963	1.938
Tilbud efter almenboligloven (§ 105, stk. 1, 2 og 3)	233	195	3.010	3.030	3.243	3.225
Misbrugstilbud (§ 101 og § 101a)	463	392	3.745	3.678	4.208	4.070
Alkoholtilbud (SUL § 141)	436	628	1.858	1.907	2.394	2.535
Krisecentre (§ 109)	290	308	61	78	351	386
Herberger (§ 110)	590	649	403	429	993	1.078
Tilbud efter lejeloven	97	139	75	67	172	206
<b>I alt</b>	<b>5.598</b>	<b>5.701</b>	<b>11.871</b>	<b>11.843</b>	<b>17.469</b>	<b>17.544</b>

# Kapitel 4. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier

Bekendtgørelsen til lov om socialtilsyn foreskriver, at socialtilsynenes årsrapport skal indeholde et afsnit om socialtilsynets generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud og plejefamilier, der er omfattet af socialtilsynet. I Socialtilsyn Hovedstaden har vi, ligesom tidligere år, valgt at belyse kvaliteten i tre selvstændige afsnit for henholdsvis plejefamilieområdet, børne- og ungeområdet og voksenområdet. Desuden har vi samlet vores overvejelser om kvaliteten i forhold til det økonomiske tilsyn i et selvstændigt afsnit til sidst i kapitlet.

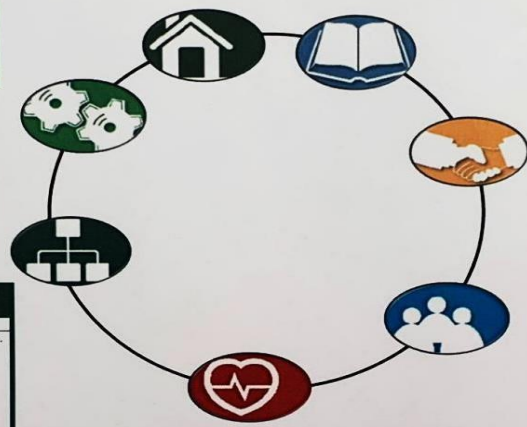
Set med tilsynsfaglige briller har 2020 været et meget anderledes år end tidligere år på grund af coronasituationen. Derfor giver det ikke mening at sammenligne gennemsnitsbedømmelserne for de syv temaer i kvalitetsmodellen i 2020 med gennemsnitsbedømmelserne i 2019. I afsnittene neden for præsenterer vi gennemsnitsbedømmelserne for de syv temaer i kvalitetsmodellen for både 2019 og 2020, men vi går ikke i dybden med de udsving, der er i kvaliteten fra 2019 til 2020.

De kvantitative bedømmelser fremstilles ved hjælp af gennemsnitsbedømmelser for de syv temaer i kvalitetsmodellen. Gennemsnittet er udregnet ved bedømmelsen på de indikatorer, der hører under de enkelte temaer. Gennemsnitsbedømmelsen for temaet Uddannelse og beskæftigelse er således et gennemsnit af gennemsnittet for bedømmelserne på indikatorerne 1.a og 1.b i alle tilsyn, der er afsluttet i 2020.

De kvantitative bedømmelser på indikatorniveau udgør kun en del af den samlede den samlede vurdering af et tilbuds kvalitet, der også indbefatter de supplerende socialfaglige, juridiske og økonomiske vurderinger, der spiller ind på Gennemsnitsbedømmelsen ledsages derfor af mere kvalitative vurderinger, der er indhentet ved interviews med ledergruppen og tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Hovedstaden.

Afsnittene reflekterer også over coronasituationen, der har haft konsekvenser både for tilsynsafviklingen og for kvaliteten i plejefamilierne og tilbuddene.

medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder	
10.a Tilbuddet har relevant uddannelse, kompetencer og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder	10.b Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.
Kriterium 9: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent	
9.a Tilbuddet har tilstrækkelige personale med kompetencer til at varetage den daglige drift	9.b Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.
	9.c Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.
Kriterium 8: Tilbuddet har en kompetent ledelse	
8.a Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse	8.b Tilbuddet benytter sig af eksternt faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.
	8.c Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.
Kriterium 7: Tilbuddet forebygger vold og overgreb	
7.a Tilbuddet har et system, der sikrer, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet	7.b Tilbuddet har et system, der sikrer, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet



Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer		
2.a Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.	2.b Borgere indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.	2.c Borgerne har opnået positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.
Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk og med henblik på at opnå positive resultater for borgerne		
3.a Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe	3.b Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen	3.c Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.
Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse		
4.a Borgere bliver hørt, respekteret og anerkendt.	4.b Borgere inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og deres omgivelser.	4.c Borgere inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og deres omgivelser.





## Kvaliteten i plejefamilier

I dette afsnit giver vi et indblik i Socialtilsyn Hovedstadens overvejelser om kvaliteten på plejefamilieområdet. Socialtilsyn Hovedstaden havde 822 plejefamilier i opgaveporteføljen ved udgangen af 2020. Det er de plejefamilier, der er genstand for overvejelserne om kvaliteten herunder.

Tabel 18 viser gennemsnitsbedømmelserne på plejefamilieområdet fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen.

Gennemsnitsbedømmelserne indikerer, at der generelt er høj kvalitet på plejefamilieområdet, hvilket understøttes af udsagn fra tilsynskonsulenterne.

*Tabel 18. Gennemsnitsbedømmelser på plejefamilieområdet i 2019 og 2020 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen*

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgruppe, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Familiestruktur og familiedynamik	Kompetencer	Fysiske rammer
2020	4,2	3,9	3,9	4,4	4,5	4,4	4,4
2019	4,1	3,9	3,8	4,5	4,6	4,4	4,3

Det fremgår af tabellen, at fem ud syv af temaerne i kvalitetsmodellen har et gennemsnit, der er større end 4, mens to af temaerne har et gennemsnit, der er mindre end 4.

Vi vurderer generelt, at der er et højt trivselsniveau blandt de anbragte børn i plejefamilierne målt på indikatorerne i kvalitetsmodellen. Plejebørnene føler sig hørt og respekteret, og plejefamilierne er gode til at skabe stabile rammer for børnene og give dem en tryk og forudsigelig hverdag. Plejefamilierne har desuden generelt de kompetencer, der er nødvendige for at drage omsorg for plejebarnets særlige behov og opdragelse. Temaerne Selvstændighed og relationer og Målgrupper, metoder og resultater er fortsat de to temaer, hvor plejefamilierne bedømmes lavest i gennemsnit, og hvor vi oplever de største udfordringer.

### **Fokus på selvstændiggørelse af plejebarnet**

I forhold til temaet Selvstændighed og relationer er det generelt vores oplevelse, at nogle plejefamilier har svært ved den del af opdragelsen, der handler om at forberede plejebarnet på et selvstændigt voksenliv og understøtte barnet i at opbygge de kompetencer, det kræver at klare en

selvstændig tilværelse i samfundet. Vi oplever generelt, at nogle plejefamilier udøver nogle særlige regler eller rutiner, der indskrænker børnenes frihed til selv at bestemme. Det kan være ved, at plejefamilien slukker for internetforbindelsen om aftenen og natten, holder øje med hvor barnet er ved hjælp af funktioner i barnets mobil eller styrer barnets adgang til lommepenge. I situationer som disse går vi i dialog med plejefamilien, hvor vi vejleder i at slippe taget i barnet. Det er vigtigt, så barnet selv lærer at beherske den form for indre styring, som er nødvendig, når barnet forlader plejefamilien og skal indgå i situationer, hvor han eller hun skal sætte grænser for sig selv.

Alle plejefamilier er underlagt lov om voksenansvar og pligten til at afsøge andre muligheder end at gribe ind i barnets ret til selvbestemmelse. Lov om voksenansvar handler om at iagttage børn og unges grundlæggende rettigheder og tydeliggøre plejefamiliens ansvar for, at barnet med pædagogik og omsorg får den fornødne støtte til at udvikle sig til et selvstændigt individ. Det er dog kun de specialiserede plejefamilier, der har hjemmel til at udøve visse former for magtanvendelse. Hovedparten af plejefamilier må således ikke foretage egentlige magtanvendelser.

## **Fokus på kendskab til målet for plejebarnets anbringelse i familien**

I forhold til temaet Målgrupper, metoder og resultater oplever vi fortsat, at der er mange plejefamilier, der ikke kender til de mål, der er opstillet for barnets anbringelse i familien. Det handler ofte om, at familien ikke kender formålet med anbringelsen eller har modtaget de dele af handleplanen fra kommunen, eller at der ikke bliver fulgt op på handleplanen som foreskrevet i loven. Det er alvorligt, når familien ikke kender til de mål, der er opstillet for anbringelsen. Målene tager udgangspunkt i det konkrete barns særlige problemer og udfordringer og er derfor helt afgørende for, at familien kan tilrettelægge en indsats, der effektivt imødekommer barnets behov. Uden indsatsmål kan plejefamiliens indsats risikere at blive for løs og ustruktureret og uden sammenhæng til f.eks. indsatsen i skole eller daginstitution. Det kan få betydning for plejebarnets udvikling og trivsel. Vi oplever generelt, at plejefamilierne er blevet mere bevidste om, at de er i en position, hvor de er ansatte af kommunen, og at samarbejdet med kommunen og andre omkring barnet er afgørende for en succesfuld anbringelse. Plejefamilierne er generelt blevet bedre til efterspørge handleplanen hos kommunen.

## **På tilsyn i en plejefamilie under coronasituationen**

Tilsynsbesøg i plejefamilier i en tid, hvor vi har skullet holde afstand, er en særlig udfordring, fordi vi besøger familierne i deres hjem. Helt generelt har vi oplevet, at plejefamilierne har taget godt imod konsulenterne i forbindelse med fysiske tilsynsbesøg på trods af risikoen for smitte. Det er kun ganske få familier, der har stillet

sig undrende over for, at vi er kommet på fysisk besøg.

I starten af pandemien var vi indstillede på, at vi kunne afvikle dele af tilsynsbesøget i plejefamilier på Skype. Imidlertid er det kun ganske få af tilsynsbesøgene, der reelt er blevet afviklet på Skype, idet familierne har foretrukket, at hele tilsynet blev afholdt på det fysiske besøg fremfor, at det blev suppleret med et efterfølgende møde på Skype. Konsulenterne har været glade for det, da det er svært at få en fornemmelse for, hvordan det går i familien på Skype. Til gengæld blev mange af vores besøg i løbet af foråret og sommeren afholdt udenfor i familiens have kombineret med en gåtur med plejebarnet. Det fungerede rigtig godt.

Coronasituationen har haft den naturlige konsekvens, at vi har afholdt langt færre uanmeldte tilsynsbesøg i plejefamilier set i forhold til tidligere år. Generelt har konsulenterne været forsigtige med at tage på uanmeldt besøg af frygt for at kompromittere familier, der kan være bange for at lukke en fremmed person ind i deres hjem pga. coronasituationen. På de uanmeldte besøg, vi lykkedes med at gennemføre, har det til gengæld været en fordel, at plejebørnene i mange tilfælde har været hjemsendt. Det har gjort det lettere at komme til at tale med børnene. Det er ellers ofte en af ulemperne ved uanmeldte besøg på plejefamilieområdet, at plejebørnene ikke træffes hjemme. Det er kun få gange, vi har oplevet at blive afvist ved døren i forbindelse med et uanmeldt besøg, fordi der f.eks. var sygdom i familien.

For plejefamilierne har coronasituationen i særdeleshed være udfordrende i forhold til samværet med plejebarnets biologiske familie. Plejefamilierne har f.eks. været bekymrede for, at barnet har taget smitte med hjem i plejefamilien, når barnet har været på besøg hos sin biologiske familie. Det har samtidig være en stor udfordring for familierne at skulle have børnene hjemme hele tiden, når de har været hjemsendt fra skole. I plejefamilier kan det være ekstra svært at have plejebørn hjemme, fordi barnet kan have nogle udfordringer, som kan skabe øgede konflikter. Nogle familier har dog også oplevet, at konfliktniveauet i familien er faldet, fordi der har være færre konfliktfyldte situationer, f.eks. i forbindelse med, at plejefamilien skal ud af døren om morgen.

Set fra et tilsynsfagligt synspunkt har vi oplevet, at nogle af plejefamilierne har sat regler op for barnet for at begrænse smitte i hjemmet, som vi vurderer har været for restriktive i forhold til myndighedernes

anbefalinger. Det kan f.eks. være, at plejefamilien har forbudt plejebarnet at se sin kæreste eller at gå i køkkenet og tage noget mad selv. Vi har på baggrund heraf givet en række udviklingspunkter til plejefamilier om at ændre denne adfærd.

### **Inddragelse af fraflyttede plejebørn i tilsynet**

I 2020 har vi generelt haft fokus på at inddrage perspektiver fra fraflyttede plejebørn i vores tilsyn med plejefamilien. Plejebørn, som er flyttet ud af familien, kan være en god kilde til information om forholdene i familien, fordi det kan være mindre sårbart at udtale sig, når man er kommet lidt på afstand. Generelt har vi haft større fokus på at inddrage personer uden for plejefamilien f.eks. skolelærere og pædagoger, som har en tæt relation til plejebarnet, når de kan bidrage med oplysninger til belysning af kvaliteten i plejefamilien.



## Kvaliteten i børne- og ungetilbud

I dette afsnit giver vi et indblik i Socialtilsyn Hovedstadens overvejelser om kvaliteten på børne- og ungeområdet. Socialtilsyn Hovedstaden havde 117 børne- og ungetilbud i opgaveporteføljen ved udgangen af 2020. Det er de tilbud, der er genstand for overvejelserne om kvaliteten herunder.

Tabel 19 viser gennemsnitsbedømmelserne på børne- og ungeområdet fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen.

Gennemsnitsbedømmelserne indikerer, at der generelt er høj kvalitet på børne- og ungeområdet, hvilket understøttes af udsagn fra tilsynskonsulenterne.

*Tabel 19. Gennemsnitsbedømmelser på børne- og ungeområdet i 2019 og 2020 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen*

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgruppe, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Organisation og ledelse	Kompetencer	Fysiske rammer
2020	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,4
2019	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3

Det fremgår af tabellen, at alle syv temaer i kvalitetsmodellen havde et gennemsnit, der er større end 4 i 2020.

Gennemsnitsbedømmelserne for tilbuddene på børne- og ungeområdet har generelt været stigende i de år, socialtilsynet har eksisteret. Det er ikke nødvendigvis et udtryk for, at kvaliteten i tilbuddene er stigende set over en bred kam, men snarere et udtryk for den måde, vi bedømmer på. Generelt kan man sige, at tilbuddene over tid har tilpasset sig i forhold til kvalitetsmodellens indikatorer. Hvis et tilbud får et udviklingspunkt et år og

arbejder med det indtil næste tilsyn, har praksis udviklet sig således, at tilbuddene får en højere bedømmelse. Over tid vil der altså for mange tilbud være en bevægelse mod en højere bedømmelse.

I tabel 20 kan man tydeligt se den bevægelse, der er mod at flere tilbud får en højere bedømmelse. Det fremgår således, at der er en større andel af tilbuddene på børne- og ungeområdet, der scorer højere end 4,5 i 2020 sammenlignet med i 2019.

*Tabel 20. Variationer i gennemsnitbedømmelsen på tværs af alle tilbud i 2019 og 2020*

	2019	2020
Under 3 i gennemsnit	3 %	1 %
Mellem 3 og 3,9 i gennemsnit	16 %	13 %
Mellem 4 og 4,5 i gennemsnit	41 %	37 %
Over 4,5 i gennemsnit	40 %	49 %

Spørger man tilsynskonsulenterne, er det deres vurdering, at kvaliteten i størstedelen af tilbuddene har været stabilt høj over de sidste par år. Børnene og de unge trives i vid

udstrækning, og medarbejderne anvender metoder og indsatser, der matcher børnenes behov. Der er en mindre andel af tilbuddene, hvor kvaliteten i indsatsen og trivslen blandt

de unge er lav. I 2020 har vi generelt haft færre sanktionssager end i 2019. Det er ikke et udtryk for, at kvaliteten generelt er blevet bedre. Socialtilsynet kan kun sanktionere et tilbud efter forudgående dialog. Ofte oplever vi, at det bliver ved dialogen, fordi tilbuddet tager initiativ til at forbedre forholdene med det samme. Der er altså ikke noget, der tilsiger, at antallet af sanktioner er det samme fra år til år. Det kommer an på den dialog, socialtilsynet har med tilbuddet. Der, hvor vi oplever flest udfordringer med kvaliteten, er i forhold til temaerne Målgrupper, metoder og resultater og Sundhed og trivsel, hvor sidstnævnte primært handler om området for magtanvendelser og lov om voksensansvar. Disse udfordringer har vi set igennem flere år, og det er således ikke specifikt knyttet til år 2020.

### **Utydelig målgruppeafgrænsning**

De sidste mange år har vi haft et afsnit om udfordringerne i tilbuddene i forhold til målgruppeafgrænsning. I år er ikke nogen undtagelse, og vi oplever fortsat, at målgruppeafgrænsningen i mange tilbud er utydelig og generelt, at der mangler overensstemmelse mellem de målgrupper, tilbuddet er godkendt til at varetage, og de børn og unge, tilbuddet faktisk indskrives.

Når vi nævner det hvert år, skyldes det, at en utydelig målgruppeafgrænsning kan have vidtrækkende konsekvenser i et tilbud. Når et tilbud indskrives børn og unge uden for tilbuddets målgruppe, mangler medarbejderne typisk de kompetencer og den viden, som er nødvendig i forhold til at varetage børnene og de unges behov. Det kan f.eks. resultere i, at antallet af magtanvendelser i tilbuddet eller overgreb

mellem børnene og de unge stiger, dels fordi medarbejderne ikke har den viden, der er nødvendig for at forhindre dette, og dels fordi konfliktniveauet i tilbuddene bliver højere. Det giver ofte høj mistrivsel i gruppen af børn og unge, og det kan resultere i, at personalegennemstrømningen i tilbuddet stiger, hvilket udfordrer driften i tilbuddet.

Det kan være svært at gisne om årsagen til, at vi ikke oplever kvalitetsforbedringer på dette område. Men det er tydeligt, at det er svært for tilbuddene at få bugt med målgruppeafgrænsningsproblematikkerne. Det skyldes formentlig, at der er tale om et strukturelt problem, hvor tilbuddene af den ene eller den anden grund kan føle sig presset til at tage børn og unge ind, som kræver en indsats, tilbuddet ikke har kompetencerne til at imødekomme.

Vi anbefaler generelt, at tilbuddene sikrer efterlevelse af godkendelsesgrundlaget, der afspejler socialtilsynets samlede vurdering af den målgruppe, tilbuddet kan håndtere. Vi er bevidste om, at mange tilbud er presset af et krav om at kunne håndtere kombinerede målgrupper bl.a. som følge af, at der bliver flere børn og unge med komplicerede problemstillinger. Hvis socialtilsynet skal imødekomme en ansøgning om ændring af godkendelsesgrundlaget med ønske om at kunne håndtere børn og unge med forskelligartede problemstillinger på samme tid, er det afgørende, at tilbuddet tager initiativ til at sikre, at medarbejdergruppen har kompetencer til at håndtere børn og unge med forskelligartede behov. Det er også afgørende, at tilbuddene sikrer, at tilbuddets metoder og fysiske rammer kvalificeres, så de understøtter børnene og de unges behov

og tager højde for eventuelt forskellige aldersgrupper i tilbuddet.

### **For lidt viden om forebyggelse af magtanvendelser**

Magtanvendelsesområdet er også et af de områder, vi ofte nævner, og som fortsat bærer præg af, at tilbuddene mangler kendskab til lovgivningen og til metoder og indsatser, der kan anvendes til at undgå at gribe til deciderede magtanvendelser.

Vi oplever generelt, at der er for lidt fokus på at drøfte, hvordan magtanvendelser så vidt muligt kan undgås, og hvad der kan træde i stedet for en magtanvendelse. I forbindelse med gennemgangen af indberettede magtanvendelser vurderer vi ofte, at medarbejderne selv er med til at optrappe konflikter, der fører til en magtanvendelse, og at magtanvendelsen kunne være undgået ved hjælp af pædagogiske redskaber og en konfliktnedtrappende tilgang.

Vi oplever samtidig, at flere tilbud, som er underlagt lov om voksenansvar, foretager ulovhjemlede magtanvendelser i forhold til ikke-fysisk magt. Det kan f.eks. være benyttelse af ulovligt overvågningsudstyr, ulovlige rumundersøgelser eller særlige rutiner, der indskrænker børnenes kommunikationsfrihed, f.eks. afbrydelse af internetforbindelsen på særlige tidspunkter eller inddragelse af børnenes telefoner uden deres samtykke. Tilbuddene bør i stedet lære barnet at færdes i tilbuddet uden overvågning eller på de sociale medier, så barnet behersker disse kompetencer, når han eller hun forlader tilbuddet.

### **Tilsyn på børne- og ungeområdet under coronasituationen**

Tilsynene på børne- og ungeområdet er i langt de fleste tilfælde håndteret således, at det fysiske tilsynsbesøg har været forbeholdt dels samtale med børnene eller observation af en samspilssituationen mellem pædagoger og børn og dels besigtigelse af de fysiske rammer. Samtale med leder og medarbejdere samt øvrige kilder har foregået virtuelt for at begrænse smitte. I tilfælde hvor der generelt har været kritiske forhold på stedet, har vi også afholdt samtalen med leder og medarbejdere fysisk. Generelt har virtuelle interviews fungeret godt, og det har været givende, at der på det fysiske besøg alene har været fokus på børnene. Det har desuden været en fordel, at det generelt har været lettere at træffe børnene hjemme, når de har været hjemsendt fra skolen.

Vi har generelt kun været en tilsynskonsulent på det fysiske tilsyn, hvor der normalt er to tilsynskonsulenter. Tilsynskonsulentterne har generelt oplevet dette som begrænsende. Dels fordi de føler, at de er mindre nærværende, når de både skal håndtere opgaven med at lytte og observere og samtidig skrive mødereferat, og dels fordi de føler, at det er mere sårbart, da de er bange for at overse eller misforstå ting på egen hånd.

For tilbuddene har coronasituationen primært været udfordrende i forhold til at finde ud af hvilke foranstaltninger, der har været tilladte for at forhindre smitte i tilbuddet. I foråret fik vi eksempelvis mange opkald om, hvorvidt tilbuddene måtte forhindre børnene og de unge i at forlade stedet, om de måtte låse dørene eller tvinge børnene til at blive testet. I



den forbindelse vejledte vi tilbuddene i, at de kunne lave besøgsrestriktioner for personer uden for tilbuddet, men at der generelt ikke er lovhjælp til at begrænse børnene i deres selvbestemmelsesret.

Generelt er det vores vurdering, at tilbuddene har håndteret coronasituationen godt, selvom der har været perioder, hvor de har været underbemandede på grund af mistanke om

smitte blandt medarbejderne. Det er vores indtryk, at børnene har været delt i to lejre i forhold til, hvordan de har tacklet coronasituationen. De børn, som har stort behov for forudsigelighed og struktur i hverdagen, har profiteret godt af situationen, mens andre har haft svært ved ikke at kunne komme i skole og være sammen med deres venner i sædvanligt omfang.





## Kvaliteten i voksentilbud

I dette afsnit giver vi et indblik i Socialtilsyn Hovedstadens overvejelser om kvaliteten på voksenområdet. Socialtilsyn Hovedstaden havde 394 voksentilbud i opgaveporteføljen ved udgangen af 2020. Det er de tilbud, der er genstand for overvejelserne om kvaliteten herunder.

Tabel 21 viser gennemsnitsbedømmelserne på voksenområdet fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen.

Gennemsnitsbedømmelserne indikerer, at der generelt er høj kvalitet på voksenområdet, hvilket understøttes af udsagn fra tilsynskonsulenterne.

*Tabel 21. Gennemsnitsbedømmelser på voksenområdet i 2019 og 2020 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen*

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgruppe, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Organisation og ledelse	Kompetencer	Fysiske rammer
2020	3,9	4,4	4,1	4,4	4,1	4,3	4,3
2019	4,0	4,3	4,0	4,3	4,0	4,2	4,2

Gennemsnitsbedømmelserne indikerer, at der generelt er høj kvalitet på voksenområdet, hvilket understøttes af udsagn fra tilsynskonsulenterne. Borgerne trives i vid udstrækning, og medarbejderne anvender generelt metoder, der er konfliktnedtrappende og passer til borgernes behov. Gennemsnitsbedømmelserne for tilbuddene på voksenområdet har generelt været stigende i de år, socialtilsynet har eksisteret. Det er ikke nødvendigvis et udtryk for, at kvaliteten i tilbuddene er stigende set over en bred kam, men snarere et udtryk for den måde, vi bedømmer på. Generelt kan man sige, at tilbuddene over tid har tilpasset sig i forhold til kvalitetsmodellens indikatorer. Hvis et tilbud får et udviklingspunkt et år og arbejder med det indtil næste tilsyn, har

praksis udviklet sig således, at tilbuddene får en højere bedømmelse. Over tid vil der altså for mange tilbud være en bevægelse mod en højere bedømmelse.

I tabel 22 kan man tydeligt se den bevægelse, der er mod at flere tilbud får en højere bedømmelse. Det fremgår således, at der er en større andel af tilbuddene på voksenområdet, der scorer højere end 4,5 i 2020 sammenlignet med i 2019.

Der, hvor vi oplever flest udfordringer med kvaliteten, er i forhold til temaerne Målgrupper, metoder og resultater og Kompetencer. Disse udfordringer har vi set igennem flere år, og det er således ikke specifikt knyttet til år 2020.

*Tabel 22. Variationer i gennemsnitsbedømmelsen på tværs af alle tilbud i 2019 og 2020*

	2019	2020
Under 3 i gennemsnit	2 %	1 %
Mellem 3 og 3,9 i gennemsnit	25 %	21 %
Mellem 4 og 4,5 i gennemsnit	45 %	48 %
Over 4,5 i gennemsnit	28 %	30 %

### **Mangel på overensstemmelse mellem godkendelsesgrundlag og målgruppe**

Også på voksenområdet oplever vi fortsat, at der er flere tilbud, der indskrives borgere, som ikke falder inden for den målgruppe, tilbuddet er godkendt af socialtilsynet til at varetage.

Når vi godkender et tilbud, træffer vi afgørelse om hvilken målgruppe, vi vurderer, tilbuddet kan håndtere på baggrund af de kompetencer og ressourcer, der er i tilbuddet. Hvis tilbuddet efterfølgende indskrives borgere, som falder uden for den målgruppe, vi har vurderet, de har kompetencer til at håndtere, resulterer det ofte i, at medarbejderne ikke har kompetencer til at understøtte disse borgeres behov. Det er alvorligt, fordi det kan føre til mistro i hele borgergruppen og øge antallet af magtanvendelser over for borgerne samt mangel på udvikling hos den enkelte borger.

Vi forventer, at tilbuddene efterlever godkendelsesgrundlaget, som afspejler vores vurdering af den målgruppe, tilbuddet er i stand til at håndtere. Hvis tilbuddet har indskrevet borgere uden for målgruppen, påtaler vi det og beder tilbuddet om at tage initiativ til at sikre de rette kompetencer eller på anden vis at sikre, at de overholder deres godkendelsesramme. Det kan blandt ske ved, at tilbuddet søger om godkendelse til en ny målgruppe.

### **Svært at tiltrække kompetente medarbejdere**

Vi oplever generelt og på tværs af alle områder i vores tilsynsområde, at tilbuddene har svært ved at rekruttere kompetente medarbejdere. Det resulterer ofte i, at udgifterne til vikarer stiger, og at omkostningerne i tilbuddet generelt stiger.

Det har konsekvenser for borgerne, der oftere mødes af nye ansigter og vikarer, som de ikke har nogen relation til. Det kan hæmme borgernes udvikling, fordi nye medarbejdere ikke kender til eller har kompetencerne til at forstå borgernes individuelle udtryksformer og behov.

Vi anbefaler generelt, at ledelsen har fokus på at ansætte tilstrækkeligt kompetente medarbejdere, men vi anerkender naturligvis, at det kan være svært, fordi problemet er strukturelt og generelt.

### **Tilsyn på voksenområdet under coronasituationen**

Ligesom for tilbuddene på børne- og ungeområdet er tilsynene på voksenområdet i langt de fleste tilfælde blevet håndteret således, at det fysiske tilsynsbesøg har været forbeholdt samtale med borgerne og besigtigelse af de fysiske rammer, mens samtaler med leder, medarbejdere og andre kilder er foregået virtuelt for at begrænse smitte. Generelt har virtuelle interviews fungeret godt, og det har været givende at have borgere i centrum for besøget. For mange borgere med psykiatriske lidelser har det været godt, at vi har undgået at sidde mange mennesker omkring et bord og i stedet besøgt borgerne på deres eget værelse. Vi har også lært en del i forhold til fleksibiliteten omkring et tilsynsbesøg. Tidligere har vi nok været tilbøjelige til i mange tilfælde at have en meget fast forløbsplan for et tilsynsbesøg. Men vi har eksempelvis fundet ud af, at det kan være givende at tale med lederne dagen efter et tilsynsbesøg.

For tilbuddene på voksenområdet har coronasituationen primært været udfordrende i forhold til at finde ud af hvilke foranstaltninger, der har været tilladt for at forhindre smitte i tilbuddet. I foråret fik vi mange opkald om, hvorvidt man kunne tvinge borgerne til at blive testet og bære mundbind eller oprette særlige isolationstilbud for borgere med smitte eller mistanke om smitte. Vi har generelt haft en god dialog med tilbuddene om, hvad der har været tilladt og ikke tilladt, og det er vores indtryk, at tilbuddene har været opmærksomme på myndighedernes anbefalinger og retningslinjer.

Generelt er det vores vurdering, at tilbuddene har håndteret coronasituationen godt. Det gælder også på tilbud, hvor der har været udpræget smitte. Nogle tilbud har oplevet et lavere konfliktniveau i tilbuddet og færre magtanvendelser og episoder med overgreb på grund af coronasituationen, fordi der ikke har været den samme gennemstrømning af personer ude fra på grund af besøgsrestriktionerne. Det har generelt været positivt for borgerne. Men der er også nogle borgerne, der har haft det svært, fordi aktivitets- og beskæftigelsestilbud har været lukket ned, og det har betydet, at borgerne har været afskåret for at lave aktiviteter ud af huset eller arbejde.

### **Sammenlægning af to sektioner for tilbud på voksenområdet i Socialtilsyn Hovedstaden**

I begyndelsen af 2020 gennemførte vi en ændring i den interne organisering i Socialtilsyn Hovedstaden. På voksenområdet har det betydet, at de to sektioner for henholdsvis handicapområdet og for psykiatriområdet er blevet lagt sammen til én

sektion for hele voksenområdet. Formålet med sammenlægningen har været at styrke tilsynsfagligheden og sikre større grad af ensartethed i opgaveløsningen på voksenområdet.

Vi er fortsat i proces med at implementere sammenlægningen af de to sektioner, og coronasituationen har til en vis grad forstyrret dette arbejde, fordi vi har arbejdet så meget hjemme. Vi oplever dog generelt, at sammenlægningen af de to sektioner har været givende, f.eks. i forhold til ensartethed. Men det er klart, at arbejdet med at sikre en ens tilgang i opgaveløsningen har medført, at vi har tilrettet vores tilsynspraksis på nogle områder. Det har været vigtigt, så tilbuddene oplever, at det er de samme kriterier, der ligger til grund for vores vurderinger og bedømmelser på alle områder. Det betyder imidlertid, at enkelte tilbud har oplevet, at vi har bedømt dem lavere på visse indikatorer, så det stemmer overens med den måde, vi har bedømt på i andre tilbud. Det kan naturligvis være svært for et tilbud at forstå, at de pludselig bliver bedømt lavere, end de plejer. Det fremgår imidlertid af tabel 21, at gennemsnitsbedømmelserne på alle temaer undtagen temaet Uddannelse og beskæftigelse er steget. Vi vil meget gerne indgå i dialog med tilbud, der oplever, at deres bedømmelse er blevet sænket, og vi opfordrer generelt tilbuddene til at kontakte os.

### **Implementering af nye regler for magtanvendelser på voksenområdet**

Serviceovens regler for magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne med betydelig og varigt nedsat funktionsevne er blevet revideret, og de nye

regler trådte i kraft den 1. januar 2020. Formålet med revisionen var at tydeliggøre formålet med magtanvendelsesreglerne, herunder hvornår og hvordan man må benytte magt over for borgere med betydelig og varig nedsat funktionsevne. I reglerne er det bl.a. blevet præciseret, at personalet på bo- og dagtilbud kan anvende fysisk guidning over for personer som led i omsorgen for at sikre tryghed og trivsel for den enkelte borger og for andre borgere i tilbuddet. Som noget nyt medfører reglerne, at kommunalbestyrelsen kan træffe afgørelse om, at et tilbud kan anvende tryghedsskabende velfærdsteknologi, f.eks. ringemåtter, over for en person i en afgrænset periode, hvis der er risiko for personskade.

I forbindelse med vores tilsyn i 2020 har vi haft et særligt fokus på temaet Sundhed og trivsel, der rummer indikatorerne vedrørende magtanvendelse, og herunder om tilbud, der er omfattet af de nye regler for magtanvendelser, har sat sig ind i de nye regler og forvalter dem i overensstemmelse med loven. Det er vores indtryk, at langt de fleste tilbud har været bevidste om, at der er kommet nye regler, og de fleste har sikret sig, at medarbejderne på den ene eller den anden måde har fået information om de nye regler. Det er også vores vurdering, at de fleste tilbud har fokus på at forebygge magtanvendelser og inddrage borgerne i, hvordan de bedst muligt kan hjælpe dem.

Vi oplever generelt, at reglerne på nogle områder har gjort, at det er blevet mere klart for tilbuddene, hvad de må og ikke må, f.eks. når det kommer til fysisk guidning. På andre områder oplever vi dog, at tilbuddene ikke har

sat sig ind i de nye regler, eller at de ikke forstår, hvad de må eller ikke må. Det gælder f.eks. på området for stofselser, hvor tilbuddene kun må fastspænde til et hjælpemiddel, f.eks. en seng, hvis der er risiko for, at borgeren udsætter sig selv for personskade. Anvendelse af stofselser kan kun ske efter afgørelse fra Kommunalbestyrelsen. Tilbuddene har pligt til at indberette det til socialtilsynet hver gang, de anvender stofselser over for borgerne, også selvom Kommunalbestyrelsen har lavet en forhåndsgodkendelse. Vi oplever generelt, at tilbuddene ikke ved, at de skal indberette alle episoder med anvendelse af stofsele til socialtilsynet, og de indberetninger tilbuddene laver viser generelt, at de mangler refleksion omkring indgrebet, f.eks. om og hvordan det kunne være undgået.

Et andet område, hvor der er udfordringer, er når tilbuddene benytter sig af indelåsning af borgernes personlige ejendele, selvom der ikke er lovhjemmel til dette. Det er et stort dilemma for tilbuddene, der ofte peger på, at de gør det for at forhindre borgerne i at gøre skade på sig selv, f.eks. ved at skære sig på et barberblad eller spise materiale, som ikke kan spises. I situationer som disse vejleder vi i, at tilbuddene skal forsøg at løse situationen på anden måde med pædagogiske metoder og med udgangspunkt i den enkelte borgers evne og potentiale.

På psykiatriområdet har vi oplevet, at nogle medarbejdere har manglet viden om hvilke muligheder, den nye lov giver for at gribe ind i retten til selvbestemmelse f.eks. i hygiejnesituationer af hensyn til borgerens værdighed. Det kan f.eks. være en borger, der ikke kommer i bad, hvor tilbuddet faktisk

med udgangspunkt i sin omsorgspligt kan guide eller tvinge borgeren til et bad. På psykiatriområdet har der også været noget forvirring om hvilke målgrupper, der reelt er omfattet af reglerne om magtanvendelse. Her har vi opfordret tilbuddene til at granske de muligheder, der er for at anvende magt over de målgrupper, som er i tilbuddet. Det kan eksempelvis være over for alkoholdemente, der måske ikke er diagnosticeret med demens, men hvor det alligevel kan være tilladt at anvende magt, fordi demens er en af målgrupperne for reglerne om magtanvendelse.

Alt i alt er det tydeligt, at tilbuddene fortsat er i proces med at sætte sig ind i de nye regler. Coronasituationen har i nogen grad forhalet processen med at udbrede kendskabet til reglerne, fordi fysisk undervisning har været svært. Vi har derfor brugt meget tid i 2020 på at vejlede tilbuddene i reglerne, og det vil vi fortsat have fokus på i 2021.

Du kan læse mere om de nye regler for magtanvendelser på voksenområdet på Socialstyrelsens hjemmeside.



## Kvaliteten i forhold til økonomisk tilsyn

Socialtilsynet skal som led i vurderingen af, om et tilbud har den fornødne kvalitet tage stilling til følgende tre forhold vedrørende tilbuddets økonomi:

- Om tilbuddet er økonomisk bæredygtigt
- Om tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe
- Om der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi

Socialtilsynet tager i sin vurdering af, om tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet udgangspunkt i de oplysninger, der fremgår af budgetskaemaet, nøgletal på Tilbudsportalen og de private tilbuds årsregnskaber og revisionspåtegning samt den generelle vurdering af tilbuddets kvalitet i forbindelse med tilsynet. Derimod påhviler det tilbuddenes revisorer at føre tilsyn med, om der regnskabsføres korrekt, og at reglerne om forsvarlig anvendelse af offentlige midler er iagttaget.

Hvert år skal alle tilbud via Tilbudsportalen indsende et budget, som socialtilsynet skal godkende. Private tilbud skal indsende årsregnskab og revisionspåtegning til orientering. Et tilbuds budget indgår i vurderingen af tilbuddets økonomi, som har stor betydning for borgernes trivsel, og det er vigtigt, at socialtilsynet løbende kan påse, at

der er sammenhæng mellem pris og kvalitet i tilbuddet. Socialtilsyn Hovedstaden indgår i dialog med tilbud, der ikke afleverer budgettet til tiden, men det skal understreges at manglende overholdelse af § 12 i Lov om socialtilsyn kan føre til sanktioner og i yderste konsekvens tilbagekaldelse af godkendelsen til at drive tilbud.

Socialtilsyn Hovedstaden oplever fortsat, at et større antal af tilbuddene ikke indberetter deres budget inden for de lovgivningsbestemte frister. I tabel 23 nedenfor fremgår det, at 55 % af de private tilbud afleverede 2021-budgettet inden for fristen for private tilbud (1. oktober 2020). 38 % af de offentlige tilbud afleverede 2021-budgettet inden for fristen for offentlige tilbud (15. november 2020). Det fremgår imidlertid også af tabel 23, at næsten alle tilbud har afleveret 2021-budgettet inden årets udgang i 2020. I 2019 havde vi stort fokus på at forbedre vores rykkerprocedure over for tilbud, der ikke har afleveret budget. I 2018 var der 40 % af de offentlige tilbud, der havde afleveret budgettet inden årets udgang. I 2019 var andelen steget til 72 %, og i 2020 var den 92 %. I 2018 var der 85 % af de private tilbud, der havde afleveret budgettet inden årets udgang. I 2019 var andelen steget til 93 %, og i 2020 var den 100 %. Der blev lanceret en ny tilbudsportal i 2019, som generelt udfordrede tilbuddene og betød, at det for nogle ikke var muligt at uploade budgettet inden for de lovgivningsbestemte frister i 2019. Vi er opmærksomme på, at en



mindre andel af tilbuddene stadigvæk har haft problemer med at uploade budgetterne i 2020.

*Tabel 23. % af 2021-budgetter indsendt til socialtilsynet inden for oplyste datoer (procentandel for 2020-budgetter i parentes)*

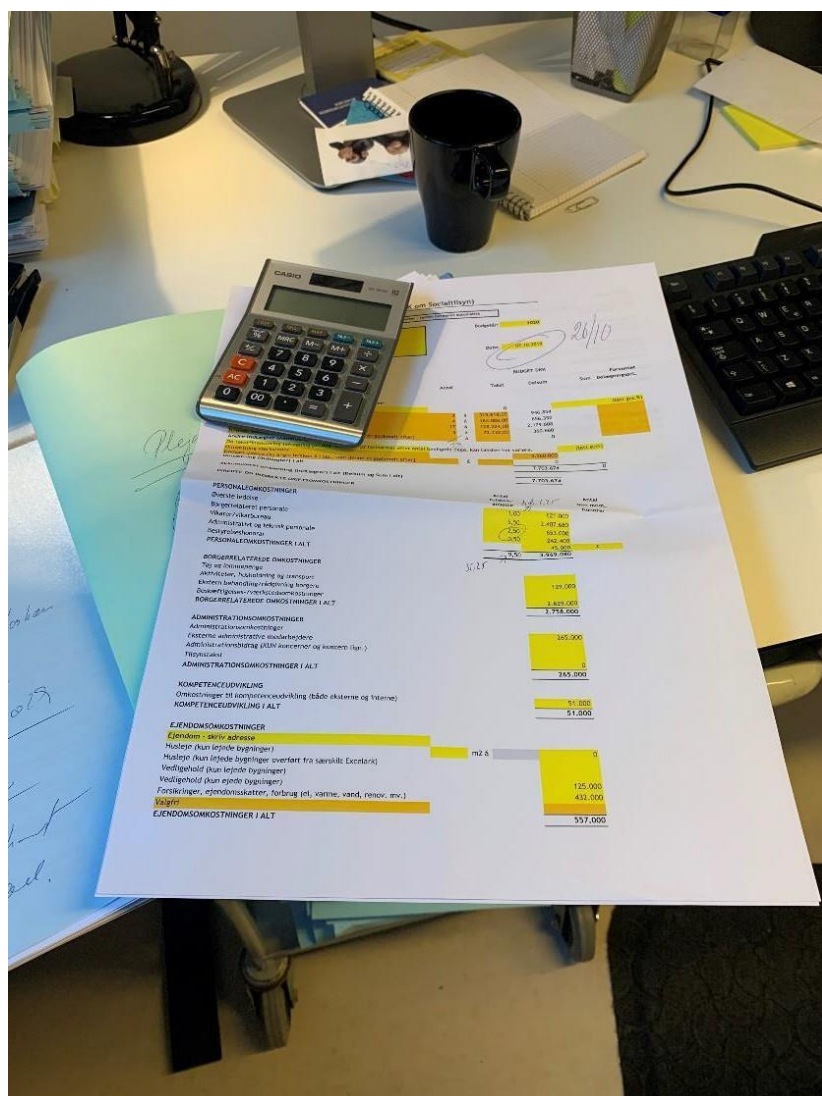
	1-10-2020	15-11-2020	31-12-2020
Offentlige tilbud		38 % (19)	92 % (72)
Private tilbud	55 % (52)	88 % (79)	100 % (93)

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at langt de fleste tilbud er økonomisk bæredygtige og har den fornødne kvalitet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe. Generelt er det vores oplevelse, at tilbuddene i løbet af de senere år er blevet bedre til at udfærdige budgettet i overensstemmelse med Socialstyrelsens guide til budgetske maet. Det er dog stadigvæk den største udfordring i forhold til det økonomiske tilsyn, at nogle tilbuds budgetter ikke er gennemskuelige.

Et tilbuds økonomi indgår i den samlede vurdering af kvaliteten i tilbuddet. Det er meget sjældent, at de økonomiske forhold i tilbuddet lægges til grund for at udstede sanktioner, men det sker i tilfælde, hvor den økonomiske kvalitet er af en sådan beskaffenhed, at det går ud over borgernes trivsel, eller hvis der er tvivl om, at anvendelsen af offentlige midler er foregået forsvarligt. I 2020 har Socialtilsyn Hovedstaden udstedt 1 påbud vedrørende økonomi.

Plejefamilier er ikke omfattet af de samme formelle økonomiske krav, som er nævnt oven for. Der er dog også en økonomisk

dimension i godkendelsen af og tilsynet med plejefamilier, som skal sikre, at plejefamilierne har økonomiske ressourcer til at sikre en stabil anbringelse for plejebørnene. Hovedparten af plejefamilierne har de fornødne økonomiske ressourcer til at sikre en stabil opvækst for plejebarnet.



## Kapitel 5. Undersøgelse af skærpet tilsyn eller væsentlige problemer på tilbud

I 2019 nedsatte Socialtilsyn Hovedstaden et vidensteam, der skal bidrage til at opsamle viden i organisationen. Dette for at sikre, at vi kan udbrede viden på tværs i organisationen og anvende den på en måde, så tilsynsfagligheden bliver styrket. I regi af dette team har vi 2020 undersøgt årsagerne til skærpede tilsyn udstedt af Socialtilsyn Hovedstaden og andre væsentlige problemer i et tilbud. Dele af konklusionerne fra dette arbejde præsenteres herunder.

Undersøgelsen er lavet på baggrund af interviews med ledelse og bestyrelsesformænd og tilsyns-konsulenter. Ud over dette er der udsendt spørgeskema til medarbejdere på tilbud, som har været underlagt skærpet tilsyn. Endvidere har vi undersøgt en række tilsynsrapporter, hvor tilbud har været under skærpet tilsyn eller generelt haft væsentlige problemer. Formålet med undersøgelsen har bl.a. været at opnå øget viden, der kan anvendes af tilsynskonsulenterne til at understøtte tilbud, der gennemgår væsentlige problemer eller er underlagt skærpet tilsyn. Det kan være med til at forebygge, at problemer opstår i et tilbud, og at selve forløbet og tiden efter det skærpede tilsyn forgår på en måde, der modvirker gentagelse af problemerne.

Undersøgelsen har vist, at det kan være meget svært at højne kvaliteten i et tilbud, når der først har været væsentlige problemer. Kun 10 ud af de 28 tilbud, der blev undersøgt i undersøgelsen, formåede at løfte kvaliteten betragteligt efter at have været underlagt skærpet tilsyn. 7 af tilbuddene fik efterfølgende trukket godkendelsen eller valgte selv at lukke. I resten af tilbuddene er

der ikke sket en nævneværdig udvikling i kvaliteten 6-12 måneder efter det skærpede tilsyn. Det indikerer, at det kan være svært at reetablere sig, når man først har oplevet problemer, og det understreger hvor vigtigt det er at få viden om, hvordan tilbuddet og socialtilsynet kan forebygge og op-spore problemerne så tidligt som muligt.

### Fokus på risikoparametre

I undersøgelsen har vi arbejdet med begrebet "risikoparametre", der er parametre, som udgør en iboende risiko for, at der udløses problemer i tilbuddet. Nogle risikoparametre er et vilkår i tilbuddet, mens andre kan være forbigående. Undersøgelsen viser, at parametrene høj gennemstrømning, u hensigtsmæssig eller usund ledelse og manglende kompetencer eller faglighed hos medarbejdere er hyppigt forekommende i tilbud med problemer, og de optræder således i 22 ud af 28 af de undersøgte tilbud. Risikoparameteret "Høj grad af personalegennemstrømning" kan f.eks. bevirke uforudsigelighed og utryghed hos borgerne, og det kan udfordre deres udvikling og trivsel.

Undersøgelsen viser også, at risikoen for problemer i et tilbud stiger, jo flere af følgende parametre, der er til stede på et tilbud:

- Flere afdelinger
- Lange vagter
- Alenearbejde
- Brede målgrupper og borgere uden for målgruppen

- Tilbuddet er lille
- Dårlig økonomi
- Høj grad af uuddannede medarbejdere

Tilbud, som rummer en del af ovenstående parametre, arbejder desuden i mange tilfælde med borgere, der kan have en udfordrende eller udad reagerende adfærd.

Undersøgelsen peger dermed på, at det er relevant for socialtilsynet at have fokus på disse parametre, når vi risikovurderer tilbuddet, hvor ovenstående parametre f.eks. kan give anledning til et mere intensivt tilsyn med tilbuddet.

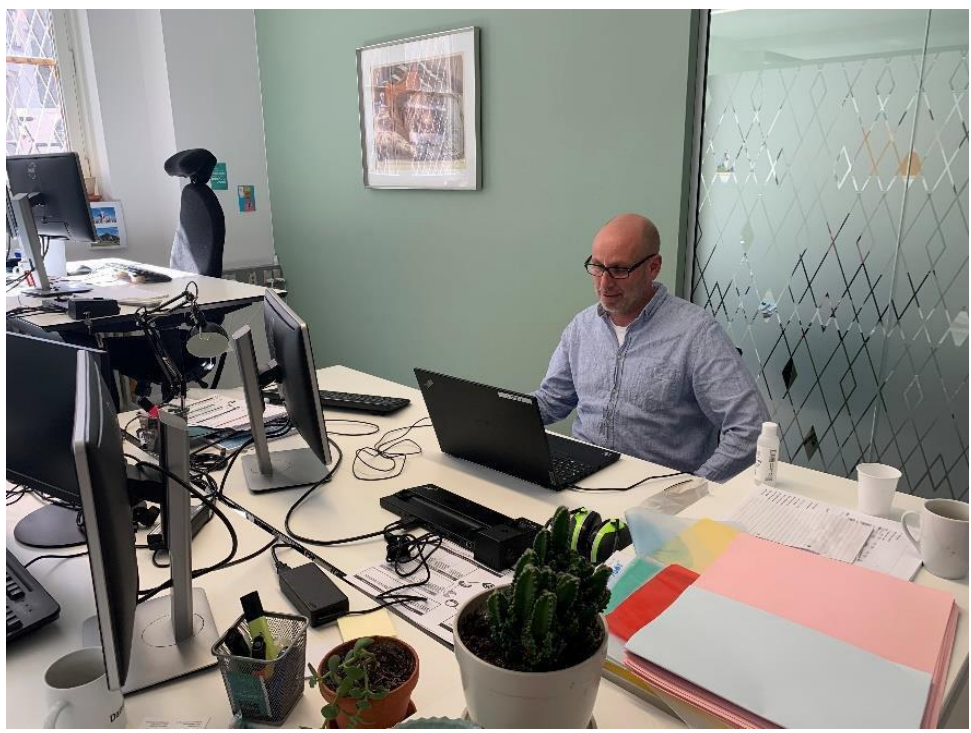
Undersøgelsen viser også, at det, mens det skærpede tilsyn foregår, kan være svært for medarbejdere og ledelsen at erkende de problemer, der er på tilbuddet. På afstand og år efter det skærpede tilsyn er lederne generelt mere enige med socialtilsynet om behovet for det skærpede tilsyn. Der kan derfor været et behov for øget viden om

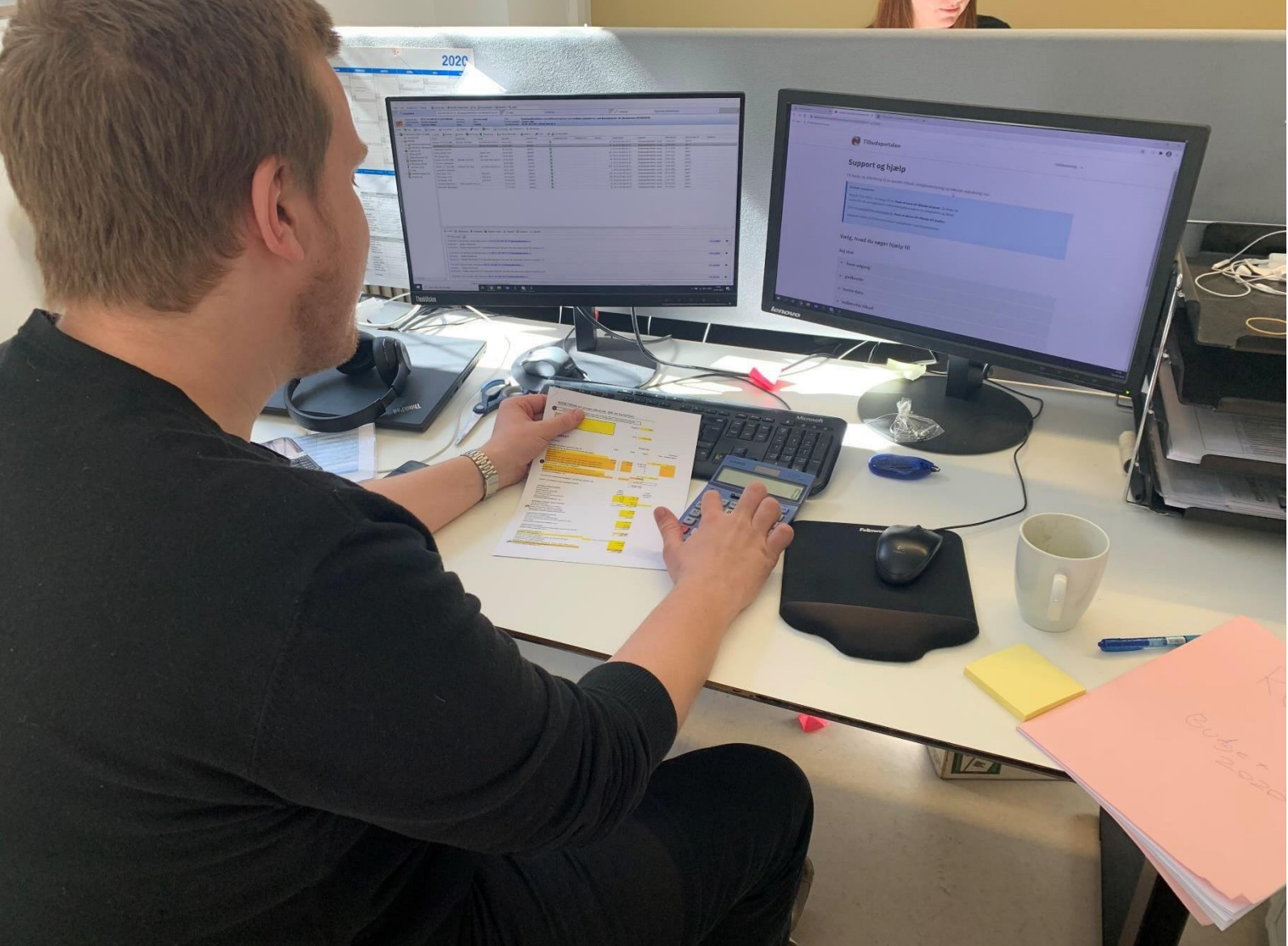
erkendelsesprocesser i socialtilsynet.

### Det videre arbejde

Socialtilsyn Hovedstaden planlægger på baggrund af undersøgelsen af afholde en temadag om risikobaseret tilsyn, hvor resultaterne for undersøgelsen skal formidles til tilsynskonsulenterne. Vi vil desuden udarbejde en vejledning om skærpet tilsyn til tilbud om det at arbejde med kvalitetsproblemer og organisatoriske udfordringer i tilbud. Derudover har vi også skærpet vores opmærksomhed på at kontakte andre tilsynsmyndigheder, når der er udfordringer med et tilbud med henblik på at høre deres vurdering af kvaliteten på tilbuddet inden for deres ressortområde.

Socialtilsyn Hovedstaden takker mange gange de engagerede ledere og bestyrelsesformænd, der deltog i interviews, og ligeledes de medarbejdere, der besvarede spørgeskemaerne.





## Kapitel 6. Socialtilsyn Hovedstadens økonomi i 2020

### Tilsynstakster og objektiv finansiering

Socialtilsynets samlede omkostninger finansieres dels af tilsynstakster og dels af objektiv finansiering fra kommunerne. Alle tilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstaden betaler tilsynstakst afhængig af, hvor mange pladser tilbuddet er godkendt til. Derudover opkræves en takst af nye tilbud, der søger om at blive godkendt, samt af allerede godkendte tilbud, hvis socialtilsynet skal behandle en ansøgning om væsentlig ændring af tilbuddets godkendelse. Endelig

skal tilbud, der underlægges skærpet tilsyn, betale en særtakst for dette.

Tilsyn med og godkendelse af plejefamilier finansieres af objektiv finansiering, hvor de 29 kommuner i Socialtilsyn Hovedstadens område bidrager i forhold til kommunens andel af antal børn og unge i tilsynsområdet. Tabel 24 og 25 viser udviklingen fra 2014 til 2021 i den objektive finansiering og i tilsynstaksterne. Der vises for hvert år indtægter fra objektiv finansiering og

tilsynstakster i løbende priser samt udviklingen i procent i faste priser.

Socialtilsyn Hovedstaden fastholdt taksterne fra 2016 til 2017 til trods for en efterregulering af merforbrug fra 2015 på 0,7 mio. kr. Fra 2017 til 2018 faldt kommunernes samlede bidrag med 0,7 mio. kr., men den nye bekendtgørelse for socialtilsyn betød, at ca. 40 misbrugstilbud fra 2018 skulle indplaceres i en lavere takstkategori, hvilket blev dækket dels ved effektivisering og dels ved en takststigning i 2018 på 2 %. Tilsynstaksterne for 2019 faldt 1 % og for 2020 med 0,5 % i faste priser.

Lovgivningen ændredes pr. 1. juli 2019 for at give et løft af plejefamilieområdet med et nyt koncept for godkendelse og uddannelse af plejefamilier samt overdragelse af opgaver fra kommunerne til socialtilsynene. Kommunerne blev DUT-kompenseret i forbindelse med lovændringen. På baggrund heraf steg den objektive finansiering med ca. 1 mio. kr. i faste priser i 2020. Et mindre fald i antal plejefamilier betyder at den objektive finansiering nedsættes med 0,6 mio. kr. i faste priser i 2021.

*Tabel 24. Udviklingen i den objektive finansiering 2014-2021*

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Objektiv finansiering, løbende priser, mio. kr.	18,6	17,4	17,6	17,6	17,8	18,1	19,6	19,2
Ændring i forhold til året før, %, faste priser <sup>3</sup>		-8,2%	0 %	-2,1%	-0,3%	-0,4%	5,5 %	-3 %

<sup>3</sup> Faste priser er ekskl. inflation og beregnes i forhold til et udgangsårs. Pris- og lønudviklingen har i perioden ligget på 1,5-2,5% pr. år. Til brug for budgetlægningen for 2021 var PL-skønnet 1,5 % fra 2020 til 2021.

Tabel 25. Socialtilsyn Hovedstadens takster 2014-2021, løbende priser

Takstkategori	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<i>Tilsynstakst, kr.</i>								
0-7 pladser	30.832	28.378	28.680	29.287	30.421	30.708	31.348	31.555
8-24 pladser	36.999	34.054	34.417	35.144	36.505	36.850	37.618	37.866
25-49 pladser	61.665	56.756	57.361	58.574	60.841	61.417	62.697	63.110
>50 pladser	92.497	85.134	86.041	87.861	91.262	92.125	94.045	94.664
Ændring ift. året før i faste priser, %		<b>-10 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>2 %</b>	<b>-1 %</b>	<b>-0,5 %</b>	<b>-1%</b>
<i>Takst skærpet tilsyn<sup>4</sup>, kr.</i>								
0-7 pladser	7.708	7.094	7.170	2.929	3.042	3.071	3.135	3.155
8-24 pladser	9.250	8.513	8.604	3.514	3.650	3.685	3.762	3.787
25-49 pladser	15.416	14.189	14.340	5.857	6.084	6.142	6.270	6.311
>50 pladser	23.124	21.283	21.510	8.786	9.126	9.212	9.405	9.466
Ændring ift. året før i faste priser, %		<b>-10 %</b>	<b>0 %</b>		<b>2 %</b>	<b>-1 %</b>	<b>-0,5 %</b>	<b>-1%</b>
<i>Takst nygodkendelse, kr.</i>								
0-7 pladser	23.042	22.876	23.121	23.598	23.989	24.468	28.861	29.359
8-24 pladser	27.651	27.451	27.745	28.318	28.787	29.362	34.634	35.231
25-49 pladser	46.085	45.752	46.241	47.196	47.979	48.936	57.723	58.718
>50 pladser	69.127	68.628	69.362	70.794	71.968	73.404	86.584	88.077
Ændring ift. året før i faste priser, %		<b>-3 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>15 %</b>	<b>0 %</b>
<i>Takst væsentlig ændring af eksisterende godkendelse, kr.</i>								
0-7 pladser	11.521	11.438	7.261	7.413	7.536	7.688	7.890	8.028
8-24 pladser	13.825	13.726	8.714	8.896	9.043	9.226	9.468	9.634
25-49 pladser	23.042	22.876	14.523	14.826	15.072	15.376	15.781	16.056
>50 pladser	34.564	34.314	21.784	22.240	22.609	23.064	23.671	24.084
Ændring ift. året før i faste priser, %		<b>-3 %</b>	<b>-37 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

<sup>4</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 2020

Budget og regnskab indeholder Socialtilsyn Hovedstadens omkostninger inklusiv 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 senest to år efter

*Tabel 26. Budget 2020 og regnskab 2020 for Socialtilsyn Hovedstaden, 1.000 kr.*

	Budget 2020	Regnskab 2020	Forskel
Direkte omkostninger (løn mv.)	42.938	42.688	-250
Indirekte omkostninger (overhead, afskrivninger mv.)	3.713	4.251	538
Omkostninger i alt	46.651	46.939	288
Indtægter fra objektiv finansiering	-19.570	-19.570	0
Indtægter fra tilsynstakster	-27.081	-27.369	-288
Indtægter i alt <sup>5</sup>	-46.651	-46.939	-288
Årets resultat (netto)	0	0	0

Årsregnskabet for 2020 viser jf. tabel 26, at Socialtilsyn Hovedstaden sammenlignet med det budgetterede har haft lidt færre udgifter til løn og forbrug, lidt flere indtægter fra takster og lidt flere indirekte omkostninger til afdrag på gæld til Frederiksberg Kommune.

<sup>5</sup> Fortegnet minus er lig med indtægter eller mindreforbrug, plus er lig med udgifter eller merforbrug.

## Tilkøbsydelse

I 2020 havde Socialtilsyn Hovedstaden indtægter og omkostninger på 1,36 mio. kr. fra tilkøbsydelse, og der var ansat ca. 2,5 årsværk ekstra for at kunne imødekomme efterspørgslen herpå. Der blev ikke udført

tilkøbsydelse i 2014 og 2015, i 2016 var der indtægter og omkostninger på ca. 0,2 mio. kr. og ansat ca. 1/3 årsværk, i 2017 på ca. 1,3 mio. kr. og ansat ca. 2 årsværk, i 2018 på ca. 0,9 mio. kr. og ansat ca. 1,4 årsværk, i 2019 på ca. 1,9 mio. kr. og ansat ca. 3,5 årsværk ekstra.

Tabel 27. Tilkøbsydelse 2020, 1.000 kr.

Tilkøbsydelse 2020 indtægter, 1000 kr.	Antal kontrakter	Indtægter
Tilsyn med tilbud (en kontrakt kan omfatte flere tilsyn)	16	1.187.619
Grundkursus til plejefamilier	7	86.520
Undervisning i lov om voksenansvar mv.	5	86.250
I alt tilkøbsydelse	28	1.360.389





FREDERIKSBERG  
KOMMUNE

