

# Årsrapport 2021

## Socialtilsyn Hovedstaden

**Det handler om mennesket**

*- Socialtilsyn højner kvaliteten i  
sociale tilbud og plejefamilier*

Figur 1. Socialtilsyn Hovedstadens tilsynsområde



Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg

April 2022

# Indholdsfortegnelse

2021 – flere fysiske møder og uanmeldte tilsynsbesøg og mere fokus på risikobaseret tilsyn .....	4
Årsrapport 2021 – resumé.....	6
Årsrapporten i tal.....	6
Anbefalinger til tilbud og plejefamilier .....	7
Kapitel 1. Tilsynsopgaven.....	8
Kvalitetsmodellen.....	8
Aktive tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden .....	9
Kapitel 2. Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2021 .....	11
Tilsyn og tilsynsbesøg.....	12
Godkendelse af nye tilbud og plejefamilier .....	13
Sanktionssager .....	14
Tilbagekaldte godkendelser .....	17
Tilbud eller plejefamilier, der ophører af egen drift .....	17
Ankestyrelsens afgørelser vedrørende Socialtilsyn Hovedstadens virke .....	18
Indberetninger om magtanvendelse .....	18
Whistleblows – henvendelser om bekymrende forhold.....	20
Aktindsigt i Socialtilsyn Hovedstadens sager .....	22
Tilsyn med virksomheder med borgerstyret personlig assistance.....	22
Tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden .....	24
Kapitel 3. Tilbudsstrukturen anno 2021 .....	25
Indblik i den aktuelle plejefamiliestruktur .....	26
Indblik i den aktuelle tilbudsstruktur.....	26
Kapitel 4. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier .....	29
Kvaliteten i plejefamilier .....	30
Kvaliteten i børne- og ungetilbud .....	35
Kvaliteten i voksentilbud .....	42
Kvaliteten i forhold til økonomisk tilsyn.....	49
Kapitel 5. Et indblik i en faldende plejefamilieportefølje.....	52
Kapitel 6. Implementering af Socialstyrelsens vejledning om dialogforpligtigelse .....	60
Kapitel 7. Socialtilsyn Hovedstadens økonomi i 2021 .....	67
Tilsynstakster og objektiv finansiering .....	67
Budget og regnskab 2021 .....	69
Tilkøbsydelse.....	70

## 2021 – flere fysiske møder og uanmeldte tilsynsbesøg og mere fokus på risikobaseret tilsyn

2021 blev endnu et år præget af Corona-pandemien både i landets botilbud og plejefamilier og her hos os i Socialtilsyn Hovedstaden. Men i modsætning til 2020 var vi denne gang bedre forberedt på situationen og i mindre grad omfattet af restriktioner, der kunne lægge en dæmper på vores tilsynsaktiviteter. Oven på 2020 var vi fast besluttet på, at vi skulle have højnet andelen af vores uanmeldte tilsynsbesøg, skruet op for vores fysiske dialogmøder med sociale tilbud og plejefamilier og have sat gang i grundkursus for nye plejefamilier. Alt det lykkedes vi med. Og jeg ser tilbage på et år, hvor glæden ved at udføre et så meningsfyldt og grundigt arbejde, som socialtilsyn er, atter kunne aflæses i ansigterne på alle medarbejdere i Socialtilsyn Hovedstaden. Ind i mellem var der dog også dybe panderynker at spore. 2021 blev et år, hvor vi traf ganske mange afgørelser om sanktioner og afholdt endnu flere dialogmøder om kritiske og bekymrende forhold. Der er ingen tvivl om, at situationen med Corona har haft visse negative konsekvenser for overskuddet og energien i de sociale tilbud og plejefamilierne, men også stigende mangel på kvalificeret arbejdskraft har vist sig at have betydning for den generelle kvalitet i tilbuddene til landets udsatte.

Uanset hvad der måtte være af forklaringer eller årsager til, at et tilbud eller en plejefamilie oplever et fald i kvaliteten, husker vi os selv på, at "det handler om mennesket" – om de borgere, som ikke bare har et frit valg. Om de borgere, der har brug for andre til at støtte dem, guide dem og for nogles vedkommende hjælpe dem til at klare

hverdagen. Det er dem, vi er her for, og det er deres behov, vores kompas er indstillet efter. Også selv om vi har stor forståelse for de udfordringer og rammebetingelser, tilbud og plejefamilier måtte stå i.

Socialtilsynet har ikke noget mål om bare at trække sanktionskortet, så snart et tilbud eller en plejefamilies kvalitet daler. Det tror vi ikke på, at vi får højere kvalitet af. Med dialog når vi længst, og vi har i sandhed afholdt mange dialogmøder i 2021. Målet med dialogen vil oftest være at få skabt et fælles billede af udfordringerne og af mulige løsninger. Målet er også at afdække, om der i tilbuddet eller plejefamilien er vilje og evne til at genoprette kvaliteten. Vi tror på, at alle, der beskæftiger sig inden for dette område, forsøger at gøre det så godt, de kan. Men ind i mellem rækker viljen eller evnen desværre ikke til at sikre, at borgerne kan få den hjælp og støtte, de er visiteret til. Og så må vi træffe afgørelse om påbud, skærpet tilsyn eller i enkelte tilfælde ophør af godkendelse. Det sker fortsat i et ganske lille antal sager, og heldigvis ser vi også mange rigtig gode tilbud og plejefamilier med stort drive og engagement. Det er imponerende!

2021 har også været året, hvor vi har sat ekstra fokus på begrebet "risikobaseret tilsyn". Alle tilsyn er risikobaserede, og man kan være i den lav-intensive del af skalaen eller i den høj-intensive del af skalaen. Som organisation er det vigtigt, at vi har en ensartet forståelse af begrebet og af forskellige former for risikoparametre. Og det er vigtigt, at vi bruger de forskellige redskaber og tilsynsmetoder systematisk og bevidst.

Derfor har vi arbejdet kontinuerligt med at udvikle vores organisatoriske læring og afsæt på dette område. Det er der efter min bedste overbevisning kommet nogle endnu mere professionelle tilsynsbesøg ud af. Og det er vigtigt for mig i den sammenhæng at understrege, at professionalitet inden for socialtilsyn også er at differentiere tilsynene til behovet det enkelte sted. Derfor kan en kommune godt opleve, at tilsynsbesøgene på kommunens forskellige sociale tilbud er forskellige. Det skal de sådan set være – så længe besøgene, deres fokus og de anvendte metoder afspejler den faglige risikovurdering, der er lavet forud for tilsynsbesøget. Det er mit indtryk, at de fleste modtagere af tilsynsbesøg har taget rigtig godt imod, at tilsynsbesøgene kan have en lidt anderledes form, end mange har oplevet tidligere. Tilsynsbesøgene skal naturligvis stadig gennemføres respektfuldt, hensynsfuldt og ordentligt.

I årsrapporten stiller vi blandt andet skarpt på, at vi i de senere år har oplevet en relativ stor nedgang i antallet af aktive plejefamilier i vores portefølje. Vi kan se, at der er en gruppe af plejefamilier, som er faldet fra, fordi de savner støtte fra kommunerne. Vi anbefaler, at der sker en generel opkvalificering i kommunerne, så familieplejekonsulenter og sagsbehandlere har den tid til rådighed og får de vilkår, det kræver at støtte plejefamilierne. I forhold til vores egen praksis er det også klart, at vi

som godkendelsesmyndighed skal have fokus på at informere nye familier på grundkurserne om, hvad det kræver at være plejefamilie.

Afslutningsvis vil jeg udtrykke taknemmelighed for den tillid, der er blevet vist mig i min egenskab af konstitueret tilsynschef igennem halvandet år. Det har været en lærerig tid for mig personligt, og jeg har fået et endnu bedre indblik i den høje grad af kompleksitet, der kendetegner hele det specialiserede socialområde. 1. april 2022 sætter en ny tilsynschef sig i chefstolen, og jeg er sikker på, at vedkommende med sin viden og faglighed kan understøtte en fortsat udvikling af Socialtilsyn Hovedstaden. Jeg beder jer om at godt imod Dan Holmgreen, der har en fortid i Social- og ældreministeriet og senest har været ansat som familiechef i Brøndby Kommune.



*Kristina Vang Jensen, konstitueret tilsynschef*

# Årsrapport 2021 – resumé

I Socialtilsyn Hovedstadens årsrapport for 2021 giver vi et indblik i vores produktion i 2021. Du kan blandt andet se hvor mange tilsyn og tilsynsbesøg, vi har afholdt, og hvor mange nye tilbud og plejefamilier, der er blevet godkendt i 2021. Du kan også se hvor mange sanktioner, vi har udstedt og finde opgørelser over hvor mange indberetninger om magtanvendelser, henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows) og anmodninger om aktindsigt, vi modtog i 2021.

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 et selvstændigt kapitel stiller vi desuden skarpt på, at vi oplever et faldende antal plejefamilier i vores opgaveportefølje. Vi reflekterer over årsagerne til dette og kommer med nogle anbefalinger til at fastholde og rekruttere nye plejefamilier. Vi har desuden et afsnit om vores forvaltning af den særlige dialogforpligtigelse i lov om socialtilsyn.

Vi afslutter årsrapporten med et indblik i vores egen økonomi i 2021.

## Årsrapporten i tal

- Alle godkendte tilbud og plejefamilier har modtaget mindst **1** tilsynsbesøg
- Tilsynskonsulenterne har aflagt **2.083** besøg i 2021 – **33 %** af besøgene var uanmeldte
- **64** tilbud og plejefamilier er blevet godkendt
- **10** tilbud og plejefamilier har fået tilbagekaldt deres godkendelse
- **94** tilbud og plejefamilier er ophørt ved egen drift
- Der er blevet udstedt **42** påbud
- **6** tilbud og plejefamilier har fået iværksat et skærpet tilsyn
- I 2021 har vi modtaget **3.043** indberetninger om magtanvendelse
- I 2021 har vi modtaget **463** henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows)
- I 2021 har vi modtaget **160** anmodninger om aktindsigt

# Anbefalinger til tilbud og plejefamilier

I årsrapporten for 2021 kommer vi blandt andet med følgende anbefalinger til tilbud og plejefamilier i Socialtilsyn Hovedstadens portefølje.

**Håndtering af børn og unges digitale adfærd.** Vi anbefaler generelt, at både plejeforældre og tilbud for børn og unge er nysgerrige på, hvad børnene og de unge foretager sig på de sociale medier, og hvordan de bruger dem. Det er vigtigt, at plejeforældrene og tilbuddene anerkender, at sociale medier er en central og vigtig del af børn og unges liv. Plejeforældrene og tilbuddets medarbejdere bør spørge ind til børnenes oplevelser på de sociale medier og tale om god adfærd på nettet og om personlige grænser. Det kan også være en god idé at sætte sig ned sammen med børnene og se med, når de er på de sociale medier, så man ved, hvad de laver her og bedre kan støtte dem i det. Der er ikke noget i vejen for at lave nogle regler omkring brugen af sociale medier, og her er det en god idé at inddrage børnene i disse drøftelser. Læs mere på s. 33 og 39

**Rekruttering og fastholdelse af kompetent personale.** I de senere år kan vi se, at der er flere tilbud både på børne- og ungeområdet og voksenområdet, der er udfordret i forhold til at rekruttere og fastholde kompetent personale. Vi anbefaler i den forbindelse generelt, at lederne i tilbuddene har fokus på at etablere en systematisk og langvarig strategi, der gør dem i stand til at fastholde personale og samtidig rekruttere nyt, kompetent personale. Det er vigtigt, at tilbud, der har problemer med at rekruttere kompetent personale, investerer i kompetenceudvikling af de medarbejdere, som allerede er i huset, og på at lokke nye folk til blandt andet med lovning om relevant kompetenceudvikling. Læs mere på s. 45

**Håndteringen af nedgangen i antallet af plejefamilier.** I de senere år har vi oplevet en relativ stor nedgang i antallet af plejefamilier i vores opgaveportefølje. Vi kan se, at det blandt andet skyldes, at en gruppe af plejefamilier har ønsket at gå på pension. Vi kan dog også se, at der er en gruppe af plejefamilier, som er faldet fra, fordi de savner støtte fra kommunerne. Vi anbefaler generelt, at kommunerne er mere tydelige i deres kommunikation i forhold til den støtte, plejefamilierne kan forvente at få under matchningen mellem familie og barn. På den måde kan plejefamilierne bedre vurdere, om de faktisk kan løfte opgaven. Det er dog også vores vurdering, at der er behov for en generel opkvalificering i mange kommuner, således at familieplejekonsulenter og sagsbehandlere har den tid til rådighed og får de vilkår, det kræver at støtte plejefamilierne. I forhold til vores egen praksis er det også klart, at vi som godkendelsesmyndighed skal have fokus på at informere nye familier på grundkurserne om, hvad det kræver at være plejefamilie i dag. Læs mere på s. 52

# 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 i de sociale tilbud og plejefamilier anvender socialtilsynet en kvalitetsmodel bestående af syv 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 svarer 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.

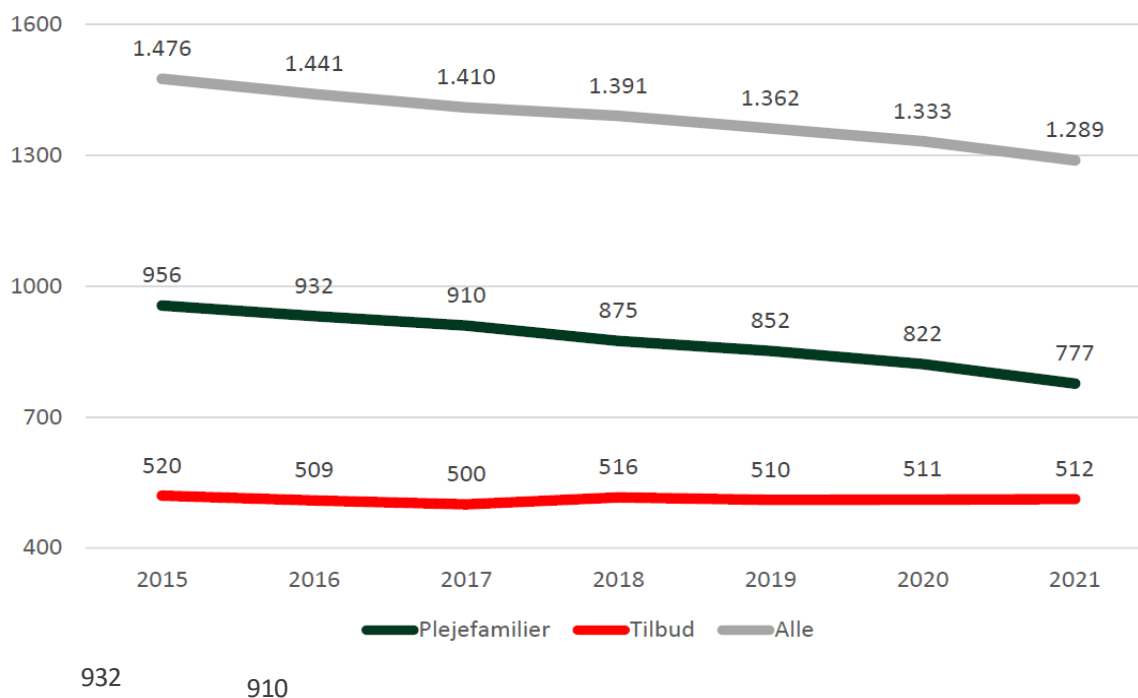
### Aktive tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden

Det fremgår af figur 2, at der var 512 aktive tilbud og 777 aktive plejefamilier i Socialtilsyn Hovedstaden pr. 31. december 2021. Antallet af aktive tilbud er en dynamisk størrelse, der 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 aktive tilbud er eksklusiv tilbud og plejefamilier, der er under godkendelse.

Antallet af aktive tilbud har ligget nogenlunde stabilt mellem 510 og 520 tilbud siden 2015. Antallet af aktive plejefamilier er derimod faldet støt siden 2015, svarende til at fald på ca. 20 pct. siden 2015. I kapitel 5 forholder vi os mere dybdegående til den relativt store nedgang i antallet af plejefamilier.

Figur 2. Oversigt over udviklingen i aktive tilbud og plejefamilier



Tabel 1 nedenfor viser den samlede tilsynsopgave i 2021, der, i modsætning til de aktive tilbud og plejefamilier, dækker over alle de tilbud og plejefamilier Socialtilsyn Hovedstaden har haft godkendelses- eller tilsynsforpligtelse over for på et tidspunkt i løbet af 2021. Det fremgår, at tilsynsopgaven omfattede 1.487 tilbud og plejefamilier i 2021. Det er lavere end i 2020, hvor antallet var 1.550. Tabellen viser, at nogle tilbud er ophørt med at være en del af Socialtilsyn

Hovedstadens tilsynsopgave i perioden, mens andre er eller har været i en proces med at blive godkendt.

Dertil kommer 11 virksomheder og foreninger, der varetager en arbejdsgiverfunktion under BPA-ordningen, som Socialtilsyn Hovedstaden også har haft en løbende tilsynsforpligtelse overfor. Én af de 11 virksomheder er ophørt i 2021.

Tabel 1. Tilsynsopgaven i 2021

	Antal
Opgaveportefølje (aktive tilbud) pr. 31. december 2021	1.289
Tilbud og plejefamilier under godkendelse pr. 31. december 2021	38
Tilbud og plejefamilier ophørt ved egen drift	94
Tilbud og plejefamilier, som har fået tilbagekaldt godkendelsen	9
Tilbud og plejefamilier, som har fået afslag på godkendelse	15
Tilbud og plejefamilier, som har tilbagetrukket ansøgning om godkendelse	42
I alt	1.487





## Kapitel 2. Socialtilsyn Hovedstadens produktion i 2021

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. I dette kapitel kan du få et indblik i 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 se hvor mange sanktioner, vi har udstedt i 2021, og finde en opgørelse over hvor mange indberetninger om magtanvendelser, henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows) og anmodninger om aktindsigt, vi modtog i 2021.

## 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 aflægge minimum 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 blandt andet af tilbuddets størrelse, organisering og kompleksitet.

Det fremgår af tabel 2, at Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført 1.283 tilsyn i 2021. Det er færre end i 2020, hvor antallet var 1.505<sup>1</sup>. Det er et udtryk for, 1) at vi har modtaget færre ansøgninger om godkendelse i 2021, 2) at vi har haft en større nedgang i antallet af plejefamilier i 2021, og 3) at proportionalt flere tilsyn er blevet afsluttet i januar 2022 frem for i 2021, hvorfor de ikke tæller med her. Hovedparten af tilsynene var driftsorienterede tilsyn, mens der blev foretaget 45 tilsyn i forbindelse med godkendelser. Herudover er der gennemført 46 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 (altid) er nødvendigt at aflægge et fysisk besøg.

Tabel 2. Antal tilsyn afsluttet i 2021 med minimum ét besøg fordelt på tilbudstype

	Plejefamilier	Børne- og ungetilbud	Voksenteilbud	Tilsyn i alt
Driftsorienterede tilsyn	781	119	338	1.238
Godkendelser	37	3	5	45
I alt	818	122	343	1.283

Tabel 3 viser, at Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført 2.083 besøg i forbindelse med tilsynene i 2021. Det er færre end i 2020, hvor antallet var 2.226<sup>2</sup>. Det er blandt andet et udtryk for, at vi har haft en større nedgang i antallet af plejefamilier i 2021. Det fremgår af

tabellen, at 1.393 af besøgene var anmeldte, mens 690 var uanmeldte. Det svarer til, at 33 % af besøgene var uanmeldte. Det er den højeste andel nogensinde, og blandt andet et udtryk for, at vi havde en pukkel fra 2020, hvor antallet af uanmeldte besøg var meget

<sup>1</sup> Vi gør opmærksom på, at der var en fejl i årsrapporten for 2020, hvor vi har skrevet, at vi afholdte 1.638 tilsyn. Det korrekte antal er 1.505

<sup>2</sup> Vi gør opmærksom på, at der var en fejl i årsrapporten for 2020, hvor vi har skrevet, at vi afholdte 1.883 tilsynsbesøg. Det korrekte antal er 2.226

lavt på grund af situationen med Corona og restriktionerne som følge heraf.

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. Derfor vil forholdet mellem anmeldte og uanmeldte besøg variere fra år til år. Alle tilbud og plejefamilier skal dog besøges uanmeldt fra tid til anden.

*Tabel 3. Antal tilsynsbesøg afholdt i 2021 fordelt på tilbudstype og tilsynstype*

	Plejefamilier	Børne- og ungetilbud	Voksenteilbud	Tilsynsbesøg i alt
Anmeldte tilsynsbesøg	807	195	391	1.393
Uanmeldte tilsynsbesøg	200	114	376	690
I alt	1.007	309	767	2.083

### **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 neden for fremgår antallet af ansøgninger om godkendelse, Socialtilsyn Hovedstaden færdigbehandlede i 2021. En

sagsbehandling af en ansøgning om godkendelse følger ikke nødvendigvis kalenderåret, og derfor kan der i tallene indgå ansøgninger modtaget i 2020, som først er færdigbehandlet i 2021. Tabellen viser, at Socialtilsyn Hovedstaden færdigbehandlede 121 ansøgninger om godkendelse i 2021. Det er lidt færre end i 2020.

I 2021 godkendte vi 12 nye tilbud og 52 nye plejefamilier. Det er lidt flere end i 2020. 15 familier fik afslag på godkendelse, og 40 familier trak deres ansøgning tilbage under godkendelsesprocessen.

Tabel 4. Færdigbehandlede ansøgninger om godkendelse i 2021

	Godkendt	Godkendt med vilkår	Afslag på godkendelse	Ansøgning trukket tilbage	Ansøgninger i alt
Plejefamilier	49	3	15	40	107
Børne- og ungetilbud	2	0	0	2	4
Voksenteilbud	8	2	0	0	10
I alt	59	5	15	42	121

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for behandling af ansøgninger om godkendelse var 28 uger for tilbud i 2021. Det er en stigning på fire uger i forhold til 2020. For nye plejefamilier var sagsbehandlingstiden 29 uger. Det er på niveau med sidste år. I 2021 har vi afholdt 7,5 grundkurser for familier, der ønskede at blive plejefamilie. To kurser blev aflyst i starten af 2021 på grund af situationen med Corona.

I 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden yderligere behandlet 88 ansøgninger fra tilbud, der har ønsket en såkaldt væsentlig ændring af deres eksisterende godkendelse. Det er lidt færre end i 2020, hvor antallet var 106. Over årene har vi generelt oplevet en stigende tendens til, at eksisterende sociale tilbud ønsker en ændring i deres godkendelsesramme, f.eks. i deres målgruppe, i antal pladser eller i de fysiske rammer.

På plejefamilieområdet har vi i 2021 behandlet cirka 100 ansøgninger om væsentlig ændring. Det er lidt færre end i 2020, hvor antallet var 122. Det drejer sig typisk om plejefamilier, der ønsker en ændring af deres godkendelsesramme eller i deres plejefamilietype (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.

### Sanktionsager

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 eller trivsel, kan socialtilsynet i en periode iværksætte et skærpet tilsyn med en række påbud. Et skærpet tilsyn kan iværksættes i periode på op til højst seks måneder ad gangen. 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 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden udstedt 42 påbud. Det er lidt flere end i 2020, hvor vi udstedte 35 påbud. 31 af påbuddene er

udstedt på tilbudsområdet, mens 11 er udstedt på plejefamilieområdet. Antallet af påbud varierer naturligt fra år til år afhængigt af alvorligheden af konstaterede kvalitetsmangler. Det er ikke et mål i sig selv at sanktionere på et givent niveau. Det er derimod et mål at understøtte kvalitetsudviklingen i tilbud og plejefamilier. Det sker oftest bedst gennem dialog.

*Tabel 5. Afgørelser om påbud i 2021 fordelt på tilbudstype*

	Påbud udstedt i forbindelse skærpet tilsyn	Påbud som ikke er udstedt i forbindelse med et skærpet tilsyn	Påbud i alt
Plejefamilier	2	9	11
Børne- og ungetilbud	13	3	16
Voksenteilbud	2	13	15
I alt	17	25	42

### Skærpet tilsyn

I 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden iværksat seks skærpede tilsyn. Det er på niveau med antallet i 2020. Fem af de skærpede tilsyn er

iværksat på tilbudsområdet, mens ét er iværksat over for en plejefamilie. Det er første gang siden 2016, at vi iværksætter et skærpet tilsyn over for en plejefamilie.

*Tabel 6. Afgørelser om skærpet tilsyn i 2021 fordelt på tilbudstype*

	Skærpet tilsyn i alt
Plejefamilier	1
Børne- og ungetilbud	4
Voksenteilbud	1
I alt	6

### Årsager til påbud og skærpet tilsyn

Tabel 7 viser baggrunden for påbud, som ikke er udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn, i 2021. Påbuddene fordeler sig jævnt mellem flere af temaerne i kvalitetsmodellen. Der er givet flest påbud inden for temaet Organisation og ledelse (for tilbud) / Familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier). Påbuddene handler f.eks. om, at den daglige ledelse skal styrkes, og at

ledelsen skal bidrage til at nedbringe personalegennemstrømningen og sygefraværet. Der er ikke udstedt nogen påbud inden for temaerne Uddannelse og beskæftigelse og Selvstændighed og sociale relationer. Alle fem påbud, der vedrører temaet Fysiske rammer, er udstedt til plejefamilier. De handler f.eks. om, at plejefamilien skal etablere eget værelse til plejebarnet, eller at værelset skal være godkendt til beboelse.

*Tabel 7. Baggrunden for påbud, som ikke er udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn, i 2021*

	Påbud i alt
Målgruppe metoder og resultater	3
Sundhed og trivsel	5
Organisation og ledelse / Familiestruktur og familiedynamik	6
Kompetencer	5
Fysiske rammer	5
Økonomi	1
I alt	25

Tabel 8 viser baggrunden for påbud, som er udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn i 2021. Tabellen viser, at der er givet flest påbud inden for temaerne Sundhed og trivsel og Organisation og ledelse / Familiestruktur og familiedynamik. Set over en bred kam

angår de fem skærpede tilsyn på tilbudsområdet blandt andet nedbringelse af høj personalegennemstrømning og sygefravær, fokus på forebyggelse af magtanvendelser og overgreb samt mangel på faglig kvalitet i medarbejdergruppen.

*Tabel 8. Baggrunden for påbud udstedt i forbindelse med skærpet tilsyn 2021*

	Påbud i alt
Målgruppe metoder og resultater	3
Sundhed og trivsel	6
Organisation og ledelse / Familiestruktur og familiedynamik	6
Kompetencer	2
I alt	17



## 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 tilbagekaldelse 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 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden tilbagekaldt syv godkendelser på plejefamilieområdet. Tre 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. På tilbudsområdet har vi tilbagekaldt tre godkendelser i 2021. To af tilbuddene har valgt at påklage afgørelsen.

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

Tabel 9. Tilbagekaldte godkendelser i 2021 fordelt på tilbudstype

	Tilbagekaldte godkendelser i alt
Plejefamilier	7
Børne- og ungetilbud	0
Voksenteilbud	3
I alt	10

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. En større del af de afgørelser om at tilbagekalde godkendelsen, vi har truffet i 2021, er begrundet i temaerne Organisation og ledelse (for tilbud) og Familiestruktur og

familiodynamik (for plejefamilier) samt temaet kompetencer.

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

I 2021 er 94 tilbud og plejefamilier af egen drift ophørt med at eksistere. Det er på niveau med antallet i 2020. Dog er der ophørt en del flere plejefamilier. I 2020 valgte 69

plejefamilier at ophøre, mens antallet i 2021 er 82.

Tabel 10. Tilbud og plejefamilier ophørt af egen drift i 2021

	Ophørte tilbud i alt
Plejefamilier	82
Børne- og ungetilbud	3
Voksenteilbud	9
I alt	94

### Ankestyrelsens afgørelser vedrørende Socialtilsyn Hovedstadens virke

I 2021 har Ankestyrelsen færdigbehandlet otte klager over afgørelser, der er truffet af Socialtilsyn Hovedstaden. I syv af sagerne fik

Socialtilsyn Hovedstaden medhold, mens én sag blev afvist, da klagegiver ikke havde overholdt klagefristen. Det høje antal af stadfæstelser vidner generelt om, at der er høj kvalitet i de afgørelser, vi træffer.

Tabel 11. Ankestyrelsens afgørelser i 2021 fordelt på årsager til klage

	Medhold	Afvisning af klage, da klagefrist ikke er overholdt
Tilbagekaldelse af godkendelsen	1	1
Afslag på genoptagelse af sag	2	0
Afslag på ønske om ændring af godkendelsesramme	1	0
Afslag på godkendelse	1	0
Ret til aktindsigt	2	0
I alt	7	1

### Indberetninger om magtanvendelse

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 12 viser antallet af indberetninger om magtanvendelse i 2020 og 2021. Det fremgår af tabellen, at Socialtilsyn Hovedstaden modtog 3.041 indberetninger i 2021. Det er

ca. 500 flere, end vi modtog i 2020. Det fremgår desuden af tabellen, at stigningen skyldes, at antallet af indberetninger på voksensområdet er steget markant i perioden, svarende til 63 %. Vi vurderer, at der er forskellige grunde til, at antallet af indberettede magtanvendelser stiger så meget på voksenområdet. For det første har vi i 2021 fået overdraget en større koncern med en del underliggende tilbud. Disse tilbud har til sammen indberettet i omegnen af 100 magtanvendelser, og det betyder naturligvis, at det samlede antal indberetninger stiger i forhold til 2020, hvor koncernen ikke var en del af vores portefølje. For det andet skete der pr. 1. januar 2020 en ændring i magtanvendelsesreglerne på voksenområdet, som betyder, at tilbuddene som noget nyt skal indberette forhåndsgodkendte (af anbringende kommune) magtanvendelser som f.eks. brug af stofselser for at forhindre fald og tryghedsskabende velfærdsteknologier, f.eks. ringmætter. For nogle tilbud har det ført til en stor stigning i antallet af indberetninger om magtanvendelse, simpelthen fordi de ikke har skullet indberette de her episoder tidligere. Grunden til, at vi først ser stigningerne i antal indberetninger i 2021, skyldes formentlig, at tilbuddene har brugt tid på at omstille sig til den ændrede praksis.

Størstedelen af indberetningerne om magtanvendelse på børne- og ungeområdet er fysiske magtanvendelser efter § 9, stk. 2 (cirka 600) i lov om voksenansvar samt person- eller rumundersøgelser og kropsvisitationer efter § 16, stk. 1, 2, 4 og 5 (cirka 850), der f.eks. et foretaget på baggrund af en mistanke om, at barnet er i besiddelse af farlige eller ulovlige effekter. Størstedelen af indberetninger om magtanvendelse på voksenområdet er fysiske magtanvendelser efter § 126

(fastholdelse) (cirka 500) i lov om social service og forhåndsgodkendte magtanvendelser efter § 128 (anvendelser af stofselser) (cirka 450). En fysisk magtanvendelse er, når borgeren fastholdes eller føres væk, hvis borgeren vurderes at være til fare for sig selv eller andre.

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 tilgang og evne til at håndtere konflikter og tilspidsede situationer

I 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 10 indberetninger om magtanvendelse på plejefamilieområdet. Det er en lille stigning fra 2020, hvor antallet var fire. Det er dog stadigvæk et lavt antal set i forhold til, at vi har 777 plejefamilier i porteføljen, heraf 44 specialiserede plejefamilier, som har pligt til at registrere og indberette magtanvendelser ifølge lov om voksenansvar. Vi vurderer, at der er et mørketal på området, og at der foretages magtanvendelser i alle kategorier af plejefamilier, som ikke indberettes. Socialtilsyn Hovedstaden har løbende fokus på at vejlede plejefamilier om deres forpligtelse til at indberette magtanvendelse samt deres begrænsede lovhjemmel til at foretage magtanvendelser.

Socialtilsyn Hovedstaden har fortsat fokus på arbejdet med 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 12. Indberetninger om magtanvendelse i 2020 og 2021*

	2020	2021
Børn- og ungetilbud	1.687	1.642
Voksenteilbud	849	1.389
Plejefamilier	4	10
I alt	2.540	3.041

### **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.

Tabel 13 viser, at Socialtilsyn Hovedstaden modtog 463 henvendelser om bekymrende

forhold i 2021. Det er en stigning på 26 % i forhold til 2020. Vi har oplevet en støt stigning i antallet af henvendelser om bekymrende forhold siden vores etablering i 2014, hvor vi modtog 170 henvendelser. Vi vurderer, at stigningen er udtryk for, at kendskabet til ordningen er øget i takt med socialtilsynenes levetid. Enkelte tilbud tegner sig for en større del af de indkomne whistleblows, hvor vi oplever, at samme borger har ringet ind mange gange. Størstedelen af henvendelserne vedrører bekymringer om ledelsens eller de ansattes kompetencer. Kun meget få henvendelser vedrører mistanke om vold, overgreb eller andre alvorlige bekymringer.

Størstedelen af de henvendelser vi modtog i 2021 vedrørte tilbudsområdet, mens få vedrørte plejefamilieområdet. Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, 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 13. Antal henvendelser om bekymrende forhold fordelt på tilbudstype i 2020 og 2021

	2020	2021
Plejefamilier	8	20
Tilbud	345	430
Virksomheder med borgerstyret personlig assistance	1	2
Henvendelser uden for socialtilsynets kompetenceområde <sup>3</sup>	13	11
I alt <sup>4</sup>	367	463



<sup>3</sup> Whistleblows vedrørende områder, der ikke ligger under socialtilsynets myndighed

<sup>4</sup>Antallet er inklusiv henvendelser, hvor samme henvender har henvendt sig flere gange om samme tilbud eller plejefamilie

## Aktindsigt i Socialtilsyn Hovedstadens sager

Tabel 14 viser antallet af anmodninger om aktindsigt i Socialtilsyn Hovedstadens sager fordelt på henvendertype og år. Antallet af anmodninger om aktindsigt i 2021 er nogenlunde på niveau med antallet i 2020. Vi oplever generelt øget interesse for at bede om aktindsigt i socialtilsynets virke og i særdeleshed i de sager, hvor vi træffer

afgørelse om at udstede sanktioner eller at tilbagekalde godkendelsen.

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

Tabel 14. Antal aktindsigtsanmodninger fordelt på henvendertype i 2020 og 2021

	2020	2021
Journalister	88	69
Interesseorganisationer	41	7
Tilbud eller plejefamilier	8	28
Pårørende til borgere	11	15
Andre interesserede	40	41
I alt	188	160

## Tilsyn med virksomheder med borgerstyret personlig assistance

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.

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. Betingelserne for at blive godkendt er følgende:

- Foreningen eller den private virksomhed skal være solvent,
- den skal have en kompetent ledelse og benytte sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere, og
- ledelsen skal kunne påvise, at der i foreningen eller virksomheden er kendskab til ansættelsesret

Det fremgår af tabel 15 neden for, at der pr. 31. december 2021 var 10 virksomheder i vores opgaveportefølje. Vi har ikke godkendt nogen nye virksomheder i 2021. I 2021 har vi trukket én virksomheds godkendelse. Grundlaget for godkendelsen var ændret i en sådan grad, at vi vurderede, at virksomheden

ikke længere kunne opretholde sin godkendelse.

*Tabel 15. Godkendelse af og tilsyn med BPA-virksomheder*

	Antal
Antal virksomheder pr. 31. december 2021	10
Antal godkendte virksomheder i 2021	0
Antal virksomheder, hvor vi har trukket godkendelsen i 2021	1
I alt	11

Socialtilsyn Hovedstaden har en driftsorienteret forpligtelse over for de virksomheder, som er i drift. 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. I 2021 har vi modtaget regnskaber fra alle virksomheder i drift. Alle virksomheder i drift har desuden indsendt et budget med undtagelse af en virksomhed, der ikke har nogen igangværende ordninger. Syv af budgetterne er behandlet og godkendt. Generelt har det været svært for os at opnå gennemsigtighed i tilbuddenes budgetter, fordi der ikke er nogen særlige formkrav til de budgetter, virksomhederne skal indsende.

Tilsynsintensiteten i virksomhederne fastlægges efter en risikovurdering. I 2021 har vi foretaget driftstilsyn i alle 10 godkendte virksomheder. Vi har færdiggjort en rapport for syv ud af 10 af virksomhederne, mens tre mangler at blive færdiggjort. Vi vurderer generelt, at kvaliteten er god i de virksomheder, vi har tilsyn med set i forhold til de tre betingelser for godkendelse.

#### **Fælles liste over godkendte virksomheder**

Socialtilsynene offentliggør en fælles liste 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. 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 godkendt til at varetage arbejdsgiverfunktionen i BPA-ordninger.

Pr. 31. december 2021 fremgår det af oversigten, at der er 22 godkendte virksomheder i alt i hele landet. Oversigten kan findes på Socialtilsyn Hovedstadens hjemmeside.

I juli 2022 overtager Socialtilsyn Nord tilsynet med alle BPA-virksomheder i landet som følge af, at alle socialtilsyn har fået en særlig specialistfunktion. Vi kommer til at indgå i en dialog med Socialtilsyn Nord om, hvordan overdragelsen af virksomhederne skal foregå. Ansvar for at offentliggøre listen over virksomheder vil i samme forbindelse overgå til Socialtilsyn Nord.

## Tilfredshedsundersøgelse af Socialtilsyn Hovedstaden

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

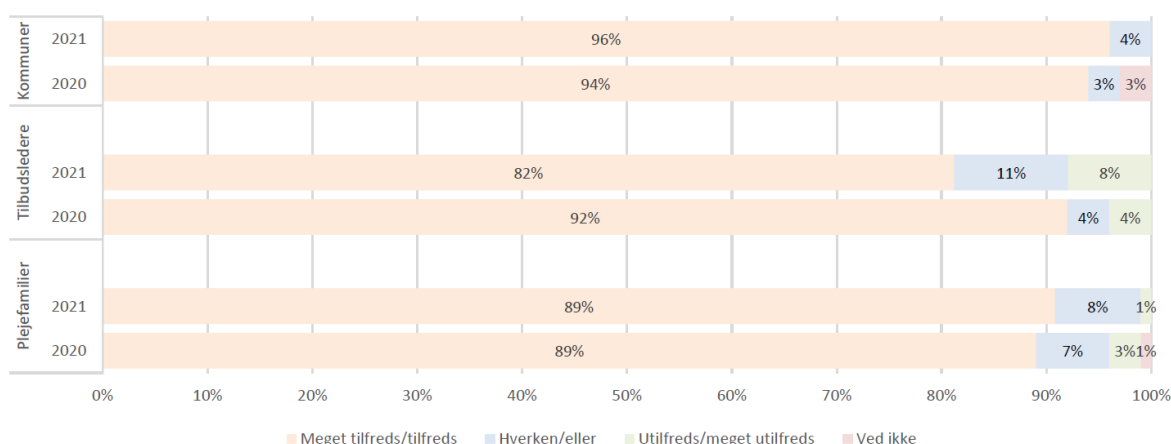
### Generel tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden

Socialtilsyn Hovedstaden har modtaget 36 besvarelser fra kommunerne, hvoraf 19 af 29 kommuner i Region Hovedstaden, eksklusiv Frederiksberg Kommune, er repræsenteret. Der er lidt færre kommuner, der har svaret i år sammenlignet med sidste år. Flere af kommunerne har sendt mere end én besvarelse, idet undersøgelsen er blevet adresseret til både voksenområdet, børne- og

ungeområdet og plejefamilieområdet. Fra tilbudsledere har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 170 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 33 %. Det er på niveau med sidste år. Fra plejefamilierne har Socialtilsyn Hovedstaden modtaget 247 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 32 %. Det er en del flere besvarelser sammenlignet med sidste år.

Figur 3 viser den generelle tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden i 2020 og 2021. Tilfredsheden stiger en lille smule for kommunerne. For plejefamilierne er den generelle tilfredshed på niveau med sidste år. For tilbudslederne fremgår det, at tilfredsheden med Socialtilsyn Hovedstaden falder med cirka 10 procentpoint. Når vi ser på den gruppe, som er blevet mindre tilfredse, kan vi se, at mange af dem begrundet det med, at man ikke har været tilfredse med samarbejdet og dialogen med tilsynskonsulenten og den bedømmelse, der er givet.

Figur 3. Generel tilfredshed med Socialtilsyn Hovedstaden i 2020-2021



Figur 4 viser den generelle tilfredshed med tilsynet, herunder i forhold til dialogen inden besøget, besøgets forløb og den efterfølgende afrapportering fra besøget. Det

fremgår, at der generelt er høj tilfredshed med hele forløbet omkring tilsynsbesøget. Vi kan dog se, at tallene er faldet lidt i forhold til 2020. Vi vurderer, det er relateret til, at vi har

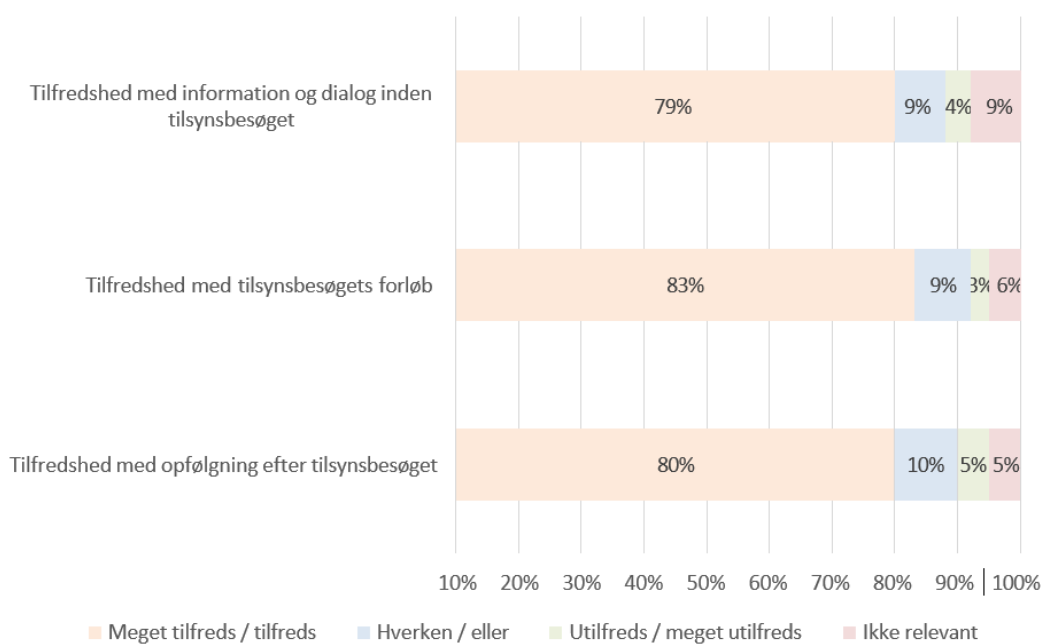


haft et større antal sanktioner i 2021 sammenlignet med 2020.

Vi er 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. Efter alle komplicerede sager forsøger vi at trække læring ud, så processen bliver tydelig og forståelig for tilbuddet eller plejefamilien.

Figur 4. Generel tilfredshed med tilsynsbesøgene i 2021



I 2021 holdt vi personaleseminar i Socialtilsyn Hovedstaden. Det var dejligt endelig at kunne mødes fysisk igen



## Kapitel 3. Tilbudsstrukturen anno 2021

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. I dette kapitel giver vi derfor for fjerde år i træk et indblik i den aktuelle struktur blandt tilbuddene og plejefamilierne i Socialtilsyn Hovedstadens portefølje.

### Indblik i den aktuelle plejefamiliestruktur

Det fremgår af tabel 16 neden for, at der var 777 plejefamilier i vores portefølje i 2021 (ved udgangen af året). Det er 45 færre end i 2021, svarende til en nedgang på 5 %. 53 % af plejefamilierne er godkendt som almene plejefamilier, 41 % er godkendt som forstærkede plejefamilier og 6 % er godkendt som specialiserede plejefamilier. Det fremgår af tabellen, at nedgangen i antallet af plejefamilier fra 2020 til 2021 er sket blandt almene plejefamilier.

Tabel 16. Antal plejefamilier fordelt efter plejefamilietype<sup>5</sup> og år

	2020	2021
Almen plejefamilie, efter § 66, stk. 1, nr. 1	459 (56 %)	412 (53 %)
Forstærket plejefamilie, efter § 66, stk. 1, nr. 2	315 (38 %)	321 (41 %)
Specialiseret plejefamilier, efter § 66, stk. 1, nr. 3	48 (6 %)	44 (6 %)
I alt	822	777

### Indblik i den aktuelle tilbudsstruktur

Tabel 17 viser antallet af tilbud fordelt på virksomhedstype. Det fremgår, at der er en lille overvægt af kommunale og regionale

tilbud, der udgjorde 52 % af den samlede portefølje i Socialtilsyn Hovedstaden i 2021. Tabellen viser også, at der er blevet lidt flere private tilbud i 2021 og lidt færre kommunale tilbud.

<sup>5</sup> Plejefamilietyperne 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.

Tabel 17. Antal tilbud fordelt efter virksomhedstype og år

	2020	2021
Private tilbud	240	245
Kommunale tilbud	257	253
Regionale tilbud	14	14
I alt	511	512

Tabel 18 grupperer tilbuddene efter virksomhedstype og antal pladser (størrelse). Knap en tredjedel af tilbuddene har plads til mellem 20-49 borgere, mens ca. halvdelen af tilbuddene har under 20 pladser (60 pct. af de private og 40 pct. af de offentlige). Der er altså en tendens til, at de offentlige tilbud generelt er større, mens de private tilbud

generelt er mindre. 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 20-49 pladser og færre af de små tilbud med under 5 pladser. Det gælder særligt på børne- og ungeområdet, at der er blevet færre tilbud med få pladser.

Tabel 18. Antal tilbud fordelt efter virksomhedstype og antal pladser

	Private tilbud		Offentlige tilbud		I alt	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Færre end 5 pladser	20	14	5	5	25	19
5-9 pladser	52	57	40	39	92	96
10-14 pladser	46	44	42	42	88	86
15-19 pladser	30	30	24	25	54	55
20-49 pladser	53	62	96	95	149	157
50-99 pladser	29	28	44	39	73	67
100 pladser eller flere	10	10	20	22	30	32
I alt	240	245	271	267	511	512

Tabel 19 viser antal pladser fordelt på tilbudstype og virksomhedstype. Det fremgår, at de 512 tilbud i vores portefølje tilsammen forvalter 17.939 pladser. Det er en stigning på cirka 400 pladser i forhold til 2020. De

offentlige tilbud forvalter 66 % af det samlede antal pladser, selvom de kun udgør 52 % 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 er et stigende pladstal på § 107-tilbud og på misbrugstilbud. Stigningen i pladsantallet på § 107-tilbud skyldes især, at vi har modtaget 13 nye voksen-tilbud med tilsammen cirka 100 § 107-pladser som følge af, at vi har overtaget en koncern fra Socialtilsyn Øst.

Vi oplever generelt, at der bliver flere tilbud, som ønsker at blive godkendt til flere tilbudstyper, så de har mulighed for at sælge pladser på flere områder.

Vi har præsenteret nedenstående tabel i vores årsrapport siden 2018. Over den

fireårige periode kan vi generelt se følgende tendenser:

- Der er blevet flere pladser på det private område (fra 5.171 i 2018 til 6.121 i 2021)
- Der er blevet færre pladser på børne- og ungeområdet (fra 2.109 i 2018 til 1.860 i 2021)
- Der er blevet flere § 107-pladser (fra 1.981 pladser i 2018 til 2.406 i 2021)
- Der er blevet flere pladser på krisecentrene (fra 339 i 2018 til 419 i 2021) og på herbergsområdet (fra 932 i 2018 til 1.108 i 2021)

*Tabel 19. Antal pladser fordelt på tilbudstype og virksomhedstype*

Tilbudstype	Private tilbud		Offentlige tilbud		I alt	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Børn og unge (§ 66, stk. 1, 6-8)	1.124	1.134	734	726	1.858	1.860
Midlertidige botilbud til voksne (§ 107)	1.481	1.622	767	784	2.248	2.406
Almindeligt længerevarende botilbud til voksne (§ 108)	785	863	1.153	1.118	1.938	1.981
Tilbud efter almenboligloven (ABL) (§ 105, stk. 1, 2 og 3)	195	195	3.030	3.049	3.225	3.244
Misbrugstilbud (§ 101 og § 101a)	392	427	3.678	3.762	4.070	4.189
Alkoholtilbud (SUL § 141)	628	694	1.907	1.840	2.535	2.534
Krisecentre (§ 109)	308	341	78	78	386	419
Herberger (§ 110)	649	714	429	394	1.078	1.108
Tilbud efter lejeloven	139	131	67	67	206	198
<b>I alt</b>	<b>5.701</b>	<b>6.121</b>	<b>11.843</b>	<b>11.818</b>	<b>17.544</b>	<b>17.939</b>

## Kapitel 4. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier

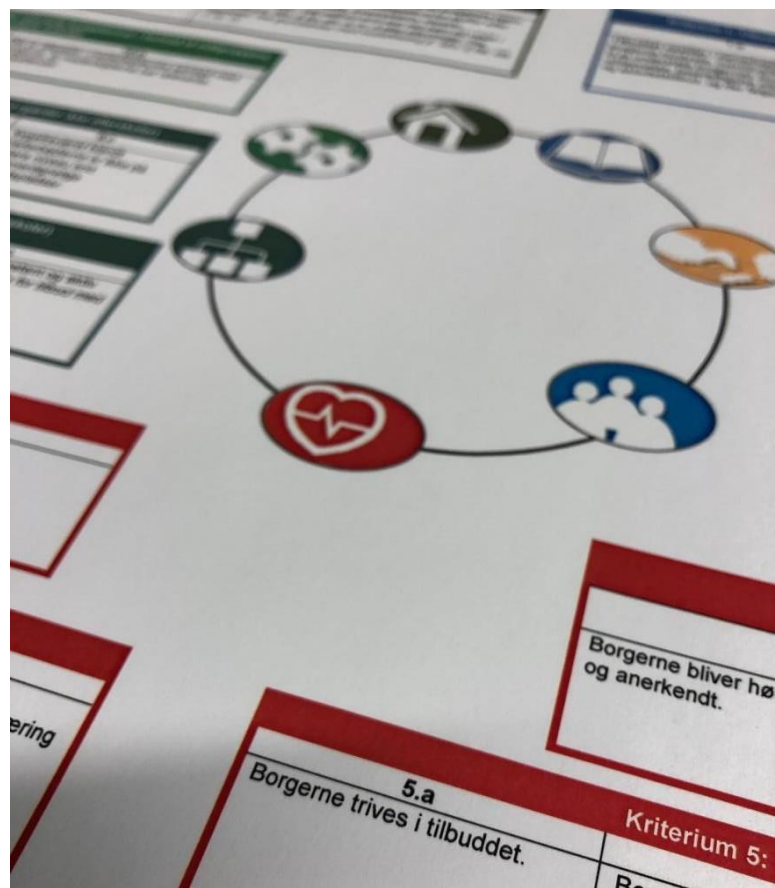
Bekendtgørelsen til lov om socialtilsyn foreskriver, at socialtilsynenes årsrapport skal indeholde et afsnit om socialtilsynets generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud og plejefamilier, der er omfattet af socialtilsynet. I Socialtilsyn Hovedstaden har vi, ligesom tidligere år, valgt at belyse 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. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier belyses ved hjælp af følgende datakilder:

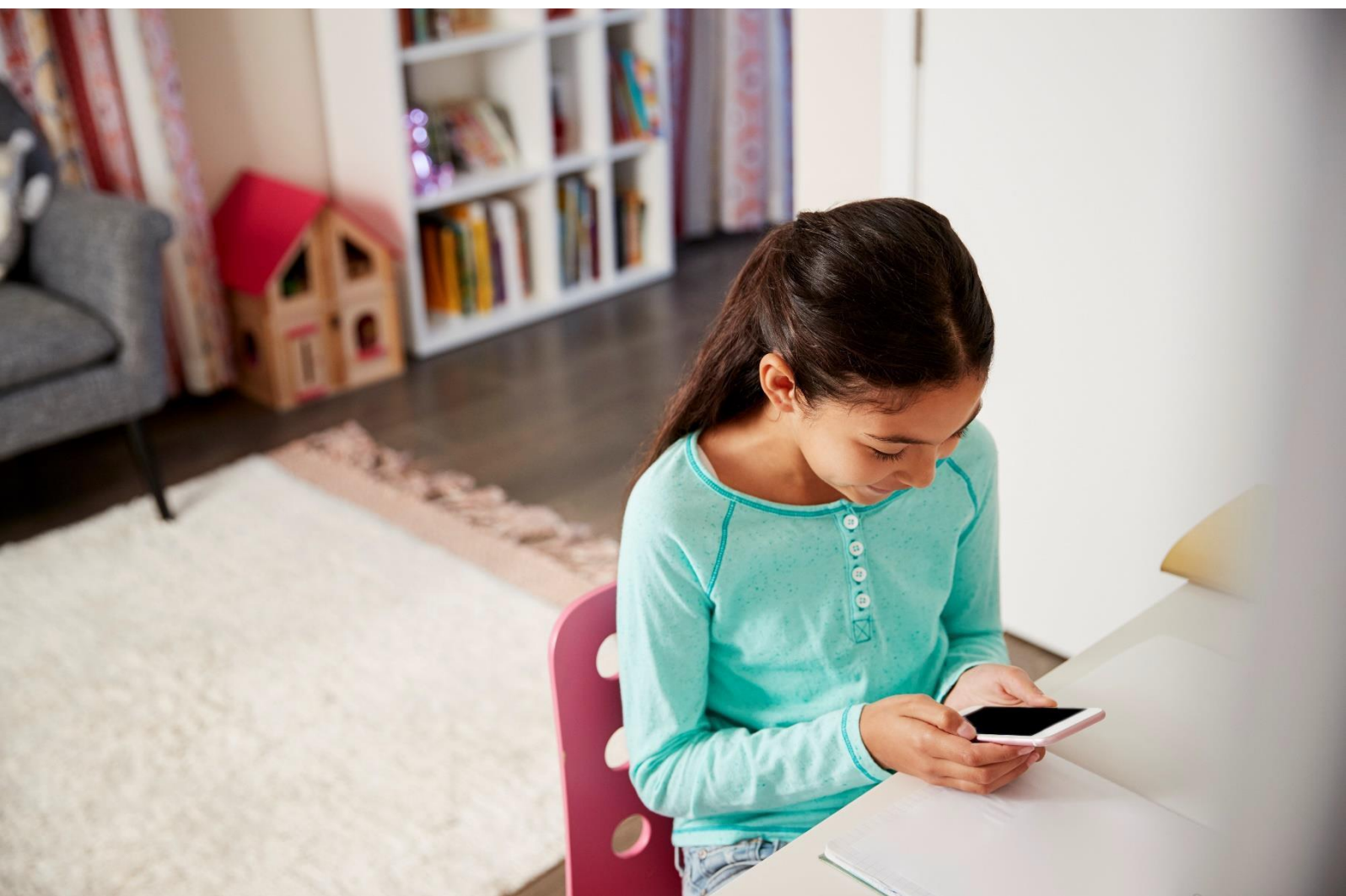
- Kvantitative bedømmelser inden for kvalitetsmodellens syv temaer og udvalgte indikatorer
- Kvalitative interviews med ledere, tilsynskonsulenter, jurister og økonomer i Socialtilsyn Hovedstaden

- Stikprøver af kvalitative vurderinger i tilsynsrapporterne

De kvantitative bedømmelser fremstilles ved hjælp af gennemsnitsbedømmelser for de syv temaer i kvalitetsmodellen. Gennemsnittet er baseret på scorerne på de indikatorer, der hører under de enkelte temaer.

Gennemsnitsscoren for temaet Uddannelse og beskæftigelse er således et gennemsnit af gennemsnittet for bedømmelserne på indikatorerne 1.a og 1.b for alle tilbud, der har fået et tilsyn i 2021. De kvantitative bedømmelser på indikatorniveau udgør kun en delmængde af den samlede vurdering af et tilbuds kvalitet, der også indbefatter de supplerende socialfaglige, juridiske og økonomiske vurderinger, der spiller ind på den samlede vurdering af et tilbuds kvalitet. Gennemsnitsbedømmelsen ledsages derfor af mere kvalitative vurderinger, der er indhentet ved interviews.





## Kvaliteten i plejefamilier

I dette afsnit giver vi et indblik i Socialtilsyn Hovedstadens overvejelser om kvaliteten på plejefamilieområdet. Socialtilsyn Hovedstaden havde 777 plejefamilier i opgaveporteføljen ved udgangen af 2021. Det er disse plejefamilier – samt de plejefamilier, der evt. er ophørt eller har skiftet socialtilsyn i 2021 – der er genstand for overvejelserne om kvaliteten herunder.

Tabel 20 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 20. Gennemsnitsbedømmelser på plejefamilieområdet i 2020 og 2021 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen**

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgrupper, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Familiestruktur og familiedynamik	Kompetencer	Fysiske rammer
2021	4,2	3,9	4,0	4,4	4,5	4,4	4,3
2020	4,2	3,9	3,9	4,4	4,5	4,4	4,4

Det fremgår af tabellen, at gennemsnittet er højere end fire for seks ud af syv af temaerne i kvalitetsmodellen. Det eneste tema, der ligger under fire, er Selvstændighed og relationer, der har et gennemsnit på 3,9. I forhold til 2020 kan vi se, at gennemsnitsscorerne er stort set uændrede.

Plejefamiliekonsulenterne oplever generelt, at kvaliteten er rigtig god blandt størstedelen af plejefamilierne. Det er endda tilsynskonsulenternes oplevelse, at kvaliteten er steget i løbet af de senere år. De oplever, at de familier, som har haft en dårligere kvalitet, er ophørt med at være plejefamilie – enten på eget initiativ eller i forbindelse med, at vi har trukket deres godkendelse. Vi vurderer generelt, at plejefamilierne har fokus på børnene. Langt de fleste plejefamilier har generelt de kompetencer, der er nødvendige for at drage omsorg for børnene og deres særlige behov. Når vi taler med plejebørnene, er det vores indtryk, at de føler sig hørt og anerkendt, og at plejefamilien giver de stabile rammer, børnene og de unge har brug for. I 2021 har vi iværksat et skærpet tilsyn over for en plejefamilie for første gang siden 2016.

Generelt har situationen med Corona også fyldt for plejefamilierne i 2021. På den positive side fortæller tilsynskonsulenterne, at situationen med Corona har været gunstig for nogle børn, som har profiteret af ikke at gå fysisk i skole. Vi har generelt oplevet, at plejefamilierne har efterspurgt sparring

omkring plejebørnene i forbindelse med, at vi har været på tilsynsbesøg. Vi vurderer, det skyldes, at der fra kommunernes side har været en vis tilbageholdenhed over for fysiske møder med familierne, og det har ført til, at der har været færre besøg fra familieplejekonsulenterne. Vi har også fået at vide, at nogle plejefamilier har oplevet, at Tæt støttede opstartsforløb (TSOP) er blevet sat for sent i gang i forbindelse med støtten til nye plejeopgaver. Det betyder, at plejefamilierne har savnet den intensive støtte, de har krav på at få, når de får en ny opgave. Det er problematisk, fordi det kan føre til sammenbrud i en opgave, som ellers kunne have lykkedes med den rette støtte. Generelt er det vores indtryk – også ud over situationen med Corona – at nogle familier oplever udfordringer i samarbejdet med kommunen og savner støtte fra kommunen.

I 2020 og 2021 deltog vi i et projekt om at forsøge at inddrage perspektiver fra tidligere anbragte i belysningen af kvaliteten i plejefamilier. Du kan læse mere om vores deltagelse i dette projekt på side 40.

### **Selvstændighed og relationer**

Det er ikke overraskende, at vores bedømmelser er lavest inden for temaet Selvstændighed og relationer. Vi har altid haft lave bedømmelser i gennemsnit på dette tema. Det handler blandt andet om, at temaet rummer nogle indikatorer, som det kan være svært at få en høj bedømmelse på. I tabel 21

herunder kan man se, at temaet Selvstændighed og relationer består af fire indikatorer. Det er på indikatorerne 2.a og 3.a, at vores bedømmelser er lavest. De to indikatorer handler henholdsvis om, at barnet indgår i sociale aktiviteter i samfundet, og at barnet har kontakt og samvær med sin familie. Anbragte børn er generelt en sårbar gruppe. Nogle har måske en diagnose, der gør, at de har meget svært ved at indgå i sociale aktiviteter, og som betyder, de profiterer mere af at være hjemme. Den gode plejefamilie forstår det og skåner barnet for deltagelse i sociale aktiviteter, der er for overvældende for barnet, men hvis vi skal følge ordlyden af indikatoren, er vi nødt til at bedømme indikatoren lavt. I forhold til indikator 3.a og samværet med biologisk familie, så er det bare en svær opgave for mange plejefamilier – og ikke mindst for barnet at rumme. Vi kan se, at der er nogle plejeforældre, der kommer til skærme barnet fra den biologiske familie, måske fordi de har haft nogle dårlige oplevelser med de biologiske forældre. Det er dog ingen tvivl om, at langt de fleste plejebørn har brug for at se deres biologiske familier. Det behøver ikke kun at være deres forældre, det kan også være bedsteforældre eller søskende. Derfor er det også et område, hvor plejefamilierne

har brug for støtte fra kommunerne i forhold til at sikre de rigtige rammer for samværet og til at gribe ud til den biologiske familie.

Selvom vores bedømmelse er lavest på de to indikatorer, er det dog ikke vores oplevelse, at plejefamilierne generelt har svært ved at understøtte selvstændiggørelsen af barnet eller at lære barnet at indgå i relationer. Som vi også har skrevet tidligere år, er der nogle plejefamilier, der kan have svært ved den del af opdragelsen, der handler om at blive forberedt til et selvstændigt voksenliv. Det kan vise sig ved, at de praktiserer særlige regler, der gør det svært for barnet at lære selv at sætte grænser. Det kan f.eks. være ved at lukke internetforbindelsen om natten eller styre barnets adgang til lomme penge meget fast. Vi anbefaler generelt, at plejefamilierne har fokus på i stedet at anvende pædagogiske metoder og give den omsorg, der er nødvendig for, at børnene og de unge kan udvikle sig til selv at kunne styre økonomi og anvendelse af sociale medier, inden de fraflytter plejefamilien. Vi anbefaler desuden, at plejefamilier generelt er opmærksomme på at understøtte, at barnet får et netværk, der kan bidrage til at sikre en god overgang til voksenlivet.

*Tabel 21. Gennemsnitsscorer på indikatorerne i temaet Selvstændighed og relationer*

	Gennemsnit
Indikator 2.a – Barnet indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund	3,8
Indikator 2.d – Barnet har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for barnets liv	4,0
Indikator 3.a – Barnet har kontakt og samvær med sin familie, herunder søskende, og med netværk i overensstemmelse med det, som er aftalt og planlagt med anbringende kommune	3,8
Indikator 3.b – Plejefamilien samarbejder med og inddrager barnets forældre i overensstemmelse med det som er aftalt og planlagt med anbringende kommune	4,0



## Sociale medier

I 2021 har vi på plejefamilieområdet haft særligt fokus på sociale medier, og plejefamiliernes håndtering af børnene og de unges digitale adfærd. Det er et meget relevant emne at have fokus på i tilsynet, fordi det er sådan en integreret del af børn og unges adfærd – og det gælder også anbragte børn. Det er samtidig velkendt, at udsatte børn og unge er i særlig risiko, når det kommer til at færdes på de sociale medier (Socialstyrelsen 2020)<sup>6</sup>. De kan blandt andet have sværere ved at forstå konsekvenserne af at lægge opslag op på de sociale medier, ligesom omsorgssvigtede børn er særligt udsatte i forhold til digital mobning og seksuelle overgreb. Det er også et vigtigt emne at beskæftige sig med i tilsynet, fordi sociale medier kan være en måde at skabe kontakt til andre på, der måske har samme interesse, identitet eller udfordringer, som man selv har, og det kan samtidig medvirke til højere grad af selvstændighed (Socialstyrelsen 2020)<sup>7</sup>. I forbindelse med tilsynsbesøgene har vi faktisk hørt fra flere forældre, at brugen af sociale medier kan være gunstig for de særligt sårbare børn, fordi det kan være lettere at skabe sociale relationer via denne kanal. For nogle anbragte børn er det også en måde at vedligeholde kontakten med deres biologiske familie og venner. Den høje grad af færden på de sociale medier stiller imidlertid også nye og anderledes krav til plejeforældrenes kompetencer, fordi det kan være sværere at støtte børnene og de unge i situationer, hvor man ikke ser med, fordi det ikke er direkte synligt, hvad børnene laver. I dette afsnit fortæller vi lidt om, hvad årets tilsyn har vist, når det kommer til plejeforældrenes

håndtering af børnene og de unges adfærd på de sociale medier.

I forbindelse med tilsynsbesøget har vi f.eks. spurgt ind til, hvordan plejeforældrene forholder sig til børnene og de unges brug af de sociale medier, om de ved, hvordan de unge bruger dem, og om de deltager aktivt eller nysgerrigt i børnenes digitale liv. På alle tilsyn har vi desuden medbragt en lille flyer med links, hvor plejefamilierne kan søge konkret information om håndtering af sociale medier. I forbindelse med grundkurserne for nye plejefamilier gør vi også meget ud af at nævne, at det her er et område, man skal kunne håndtere og interessere sig for som plejefamilie.

Vi oplever generelt, at plejeforældrene har fået en skærpet opmærksomhed på plejebørnenes adfærd på de sociale medier. Det er også vores indtryk, at langt de fleste plejeforældre håndterer børnenes adfærd på de sociale medier på en god og omsorgsfuld måde. Der er dog ingen tvivl om, at mange plejeforældre oplever, at der er svært og dilemmafyldt at håndtere børnenes digitale adfærd. Det er vores indtryk, at mange kommuner udbyder kurser til plejefamilier vedrørende sociale medier, og vi opfordrer generelt til, at plejeforældre deltager i disse kurser, så man kan få konkrete værktøjer, når man står i de dilemmaer, som helt sikkert opstår.

---

<sup>6</sup> <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/faglig-vejledning-til-socialtilsynene-om-sociale-medier>

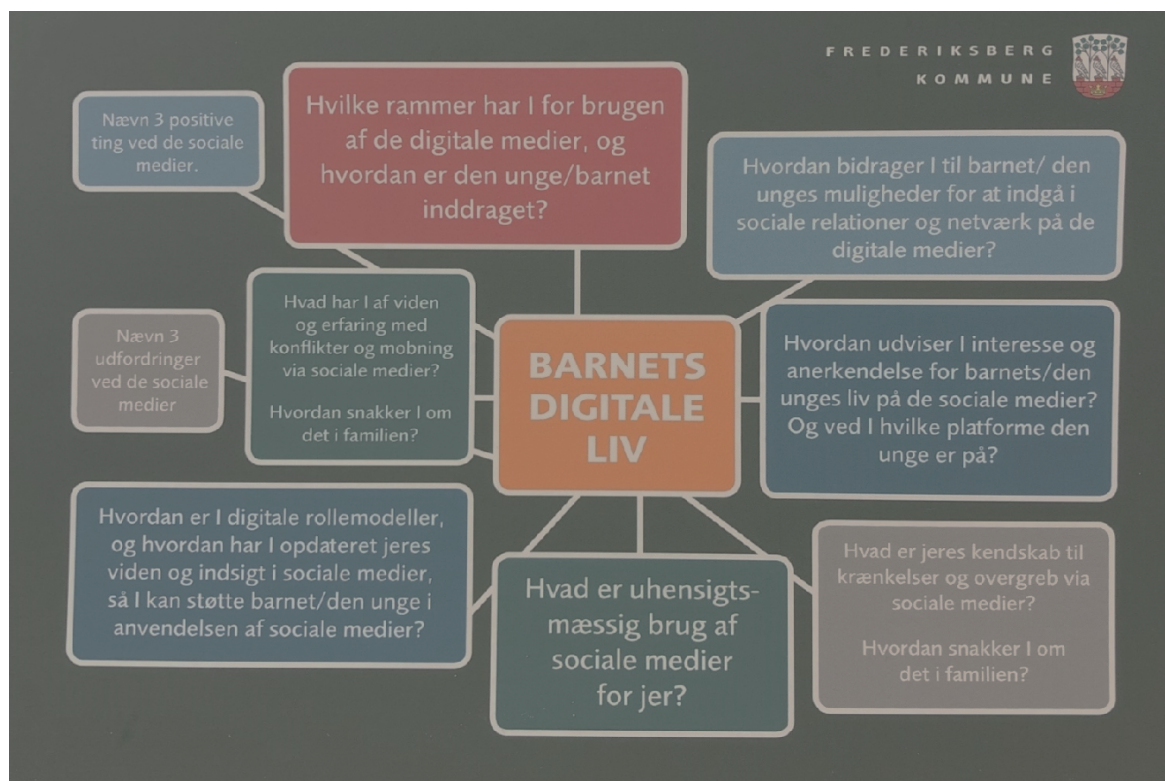
<sup>7</sup> <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/faglig-vejledning-til-socialtilsynene-om-sociale-medier>

Vi kan se, at de yngre plejeforældre generelt er lidt bedre end de ældre plejeforældre til at håndtere børnenes digitale adfærd. Det er desuden vores indtryk, at der er en særlig udfordring forbundet med at håndtere børnene og de unges adfærd på de sociale medier, hvis der, f.eks. for aflastningsbørn, er forskel på hvilke regler, der gælder hos deres biologiske forældre, og hvilke regler, der gælder i plejefamilien.

Hos de forældre, som har sværest ved at håndtere børnenes digitale adfærd, kan vi se, at de tyer til sanktioner og kontrol i deres håndtering. Det kan være ved at have nogle meget faste rammer for tidsforbrug og tidspunkt for brug af sociale medier. I enkelte tilfælde har vi også oplevet, at plejefamilien stiller krav om, at barnet ikke må opholde sig på de sociale medier. I de mere grove tilfælde har vi måttet sige til plejefamilierne, at der er nogle ting, de ikke må, f.eks. at overvåge børnene via en GPS. Generelt er det vigtigt, at plejeforældrene har blik for, at der kan være adfærd, der strider med reglerne i lov om voksenansvar.

Generelt anbefaler vi, at plejeforældrene er nysgerrige på, hvad deres børn foretager sig på de sociale medier, og hvordan de bruger dem. Det er vigtigt, at plejeforældrene anerkender, at sociale medier er en central og vigtig del af børn og unges liv.

Plejeforældrene bør spørge ind til børnenes oplevelser på de sociale medier, ligesom de ville gøre det til børnene og de unges oplevelser i de fysiske rum. Det kan også være en god idé at sætte sig ned sammen med børnene og se med, når de er på de sociale medier, så man ved, hvad de laver her og bedre kan støtte dem i det. Der er ikke noget i vejen for at lave nogle regler omkring brugen af sociale medier, og her er det en god idé at inddrage børnene. I marts 2022 har vi afholdt temamøde for kommunerne sammen med Socialtilsyn Øst, hvor sociale medier var en del af dagsordenen. Fokus var på, hvordan familieplejekonsulenter, sagsbehandlere og tilsynskonsulenter kan understøtte plejefamiliernes arbejde med plejebørnenes digitale adfærd og dannelse.





## 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 108 tilbud i opgaveporteføljen på børne- og ungeområdet ved udgangen af 2021. Det er disse tilbud - samt de tilbud, der evt. er ophørt eller har skiftet socialtilsyn i 2021 – der er genstand for overvejelserne om kvaliteten herunder.

Tabel 22 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 22. Gennemsnitsbedømmelser på børne- og ungeområdet i 2020 og 2021 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen*

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgrupper, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Organisation og ledelse	Kompetencer	Fysiske rammer
2021	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,4
2020	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,4

Det fremgår af tabellen, at gennemsnittet ligger noget over fire på alle temaerne i kvalitetsmodellen. I forhold til 2020 er gennemsnittet uændret for alle syv temaer. Tilsynskonsulenterne vurderer generelt, at kvaliteten har været stabilt høj på langt de fleste tilbud på børne- og ungeområdet i de senere år. Børnene og de unge trives i vid udstrækning målt ud fra kvalitetsmodellens indikatorer, og medarbejderne anvender metoder og indsatser, der matcher børnenes behov. Vi oplever generelt, at flere tilbud har fået fokus på at sikre en systematisk anvendelse af relevante metoder og faglige tilgange. Vi kan også se, at der er stort fokus på at undgå unødvendige magtanvendelser i tilbuddene, ligesom tilbuddene generelt er gode til at inddrage børnene og de unge i overensstemmelse med deres behov og ønsker. I de senere år har vi også set en tendens til, at flere tilbud har fokus på at opgradere de fysiske rammer, så de er hyggelige og afspejler, at det er et sted, hvor folk bor.

I tabel 23 kan man se andelen af tilbud på børne- og ungeområdet, der får en samlet gennemsnitsscore på tværs af alle indikatorer, som ligger henholdsvis under 3 i

gennemsnit, mellem 3 og 3,9 i gennemsnit, mellem 4 og 4,5 i gennemsnit og over 4,5 i gennemsnit. Det fremgår af tabellen, at andelen af tilbuddene, der får en bedømmelse, der er under 3 i gennemsnit, har varieret en del over tid. I 2020 var der få, der fik en bedømmelse, der var under 3 i gennemsnit, og i 2021 var der lidt flere. Det er formentlig et udtryk for, at mængden af sanktionssager varierer over tid. I 2020 var der ikke så mange sanktioner på børne- og ungeområdet, til gengæld var der mange i 2021. Når et tilbud får en sanktion f.eks. et skærpet tilsyn, vil det typisk være et udtryk for kvalitetsmangler, der strækker sig over flere af temaerne i kvalitetsmodellen, og det resulterer dermed i et gennemsnit, der samlet set er lavere for tilbuddet. I tabel 23 fremgår det også, at andelen af tilbud, som får en bedømmelse, der er over 4,5 i gennemsnit, falder med 10 procentpoint i gennemsnit i 2021 i forhold til 2020. Det er formentlig også et udtryk for, at vi i 2021 har haft flere sanktionssager, men det kan også være et udtryk for, at vi har justeret nogle tilbud ned på bestemte indikatorer, hvor vi har set nogle kvalitetsmangler.

Tabel 23. Variationer i gennemsnitsscore på tværs af alle børne- og ungetilbud i 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
Under 3 i gennemsnit	1%	3%	1%	3%
Mellem 3 og 3,9 i gennemsnit	14%	16%	13%	13%
Mellem 4 og 4,5 i gennemsnit	49%	41%	37%	45%
Over 4,5 i gennemsnit	36%	40%	49%	39%

Situationen med Corona har naturligvis også fyldt en del på tilbuddene og i forbindelse med tilsynene i 2021. Generelt er det vores indtryk, at tilbuddene har håndteret situationen med Corona godt. Selvom de har været underbemandede – eller har måttet indkalde mange vikarer – på grund af smitte eller mistanke om smitte blandt medarbejdere, kan vi se, at tilbuddene har formået at opretholde normalitet og den hjemlighed i tilbuddet, som er nødvendig for stabiliteten i tilbuddet. Det samme billede gælder, når vi har været på uanmeldte tilsyn. Omvendt er det også vores indtryk, at situationen med Corona kan have spillet ind i forhold til nogle af de sanktionssager, der har været på børne- og ungeområdet. I 2021 har vi haft øget fokus på identifikation og risikoparametre i tilbud og plejefamilier. En af de risikoparametre, der blandt andet kan blive aktiveret i en betændt situation som situationen med Corona, kan være, at ledelsen begynder at agere uhensigtsmæssigt. En fraværende ledelse og brugen af mange vikarer har måske ført til, at kvaliteten er faldet yderligere på nogle af de tilbud, som i forvejen har haft problemer.

I 2020 afholdt vi en del virtuelle tilsynsbesøg, særligt med ledere og medarbejdere. Tilsynskonsulenterne er generelt meget glade for, at det i 2021 igen har været muligt at afholde fysiske besøg på alle tilbud, fordi det giver en bedre dialog og generelt mere tillid

på tværs af socialtilsyn og de ansatte i tilbuddet.

### Målgrupper, metoder og resultater

De sidste mange år har vi skrevet i vores årsrapport, at vi oplever store udfordringer på børne- og ungeområdet inden for temaet Målgrupper, metoder og resultater. Vi kan da også se, at kvalitetsmangler inden for temaet går igen i mange af de sanktionssager, vi har. En bred målgruppe udgør en væsentlig risikoparameter på et tilbud, fordi det kan være svært at have faglig viden i bredden. Vi oplever fortsat, at målgruppeafgrænsningen er utydelig i mange tilbud, og vi oplever generelt, at der mangler overensstemmelse mellem de målgrupper, tilbuddet er godkendt til, og de børn og unge, tilbuddet faktisk indskriver. I forbindelse med samtalerne med tilsynskonsulenterne til udarbejdelsen af årsrapporten har vi drøftet, hvad det mon er, der er på spil, siden udviklingen fortsætter. Vi har talt om, hvorvidt den samlede målgruppe på børne- og ungeområdet er blevet mere kompleks med årene, og at tilbuddene måske ikke har fulgt med og omstillet sig i forhold til denne udvikling. Det er svært at sige entydigt, om målgruppen er blevet mere kompleks. Men det er i hvert fald vores indtryk, at nogle børn og unge er blevet mere behandlingskrævende, f.eks. fordi de bliver udskrevet for tidligt fra psykiatrien, eller fordi de simpelthen ikke kan håndteres i psykiatrien. Det stiller nye krav til tilbuddene,

der også skal kunne håndtere det sundhedsmæssige aspekt af behandlingen. Kommunerne står konkret med den udfordring at skulle anbringe disse børn og unge. Vi anerkender, at det kan være svært at finde et passende tilbud, men der er ingen tvivl om, at det sker – og relativt ofte – at børn og unge bliver anbragt på et tilbud, som ikke har kompetencerne til at håndtere dem, fordi de ikke passer ind i målgruppen eller ikke profiterer af de metoder, som anvendes i tilbuddet. En for bred eller en for kompleks målgruppe er et af de risikoparametre, der kan have massive konsekvenser i et tilbud og aktivere andre risikoparametre i tilbuddet. Det kan f.eks. resultere i, at antallet af magtanvendelser i tilbuddet og overgreb mellem de unge stiger, fordi tilbuddet ikke har den viden, der er nødvendig for at forhindre dette. Hvis konfliktniveauet i tilbuddet er højt, ser vi ofte mistrivsel i den samlede gruppe af børn og unge i tilbuddet. Det fører måske til, at personalet siger op, og dermed har det sat gang i en spiral, som er svær at bryde. Vi anbefaler generelt, at børne- og ungetilbuddene 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 blandt andet som følge af, at der bliver flere unge med komplicerede problemstillinger.

Til gengæld vurderer vi generelt, at tilbuddene er blevet bedre til at arbejde med metoder og faglige tilgange på en måde, så de anvendes i overensstemmelse med de behov, der er blandt borgerne inden for tilbuddets målgruppe. Når vi vurderer tilbuddets arbejde med faglige tilgange og metoder, kigger vi blandt andet på, om vi kan se det afspejlet i praksis, at tilbuddene

anvender de metoder, de siger, de anvender. Det har stor betydning for børnene og de unge, at medarbejderne faktisk bruger de metoder, som er velegnede til netop dem, der bor i tilbuddet. Indikator 3.a handler netop om, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målgrupper. I et tilbud, som får bedømmelsen 5, demonstrerer medarbejderne typisk, at de har viden om de metoder, tilbuddet siger, de anvender (og skriver de anvender på Tilbudsportalen). Vi kan se, at alle medarbejdere bliver undervist i tilbuddets metoder og arbejder aktivt med dem. Vi kan se, at tilbuddet bruger ressourcer på at omdanne teori til praksis, f.eks. ved at drøfte på personalemøder, hvordan en specifik metode kan anvendes på en konkret borger ud fra dennes behov. I tilbud, som får bedømmelsen 3, ser vi f.eks. eksempler på, at medarbejderne bliver mere eller mindre privatpraktiserende. Borgerne bliver overladt til sig selv, de udvikler sig ikke, som de skal, der foretages flere magtanvendelser, som kunne være undgået, og der opstår en forrået snak om borgerne i personalegruppen. Det siger noget om, hvor vigtigt det er at have klare faglige metoder og indsatser og omsætte dem til praksis.

### **Rekruttering og fastholdelse af kompetent personale**

I afsnittet om kvaliteten på voksenområdet har vi skrevet en del om de udfordringer, der generelt er med rekruttering og fastholdelse af personale. Disse udfordringer gælder også for børne- og ungeområdet.

Tilsynskonsulenterne på børne- og ungeområdet fortæller generelt, at der er stor forskel på, hvordan rekrutteringsproblemerne påvirker de enkelte tilbud, og nogle typer tilbud er hårdere ramt end andre tilbud. Det er f.eks. vores indtryk, at tilbuddene til plejkrævende, handicappede børn og unge

generelt har svært ved at rekruttere kompetent personale. Særligt under situationen med Corona har der været udfordringer med at rekruttere personale, og det har betydet, at man har taget medarbejdere ind, som ikke har haft de nødvendige kompetencer til at håndtere børnene og de unges behov. En høj grad af personalegennemstrømning og brug af mange vikarer, som ikke kender børnene og de unge, har stor betydning for børnene og de unges trivsel og udvikling. Derfor anbefaler vi generelt, at tilbuddene har massivt fokus på at have en rekrutterings- og fastholdelsesstil, der er motiverende for medarbejderne, og hvor der er mulighed for kompetenceudvikling. Vi kan f.eks. se, at flere af de store tilbud har haft succes med nogle gode "onboarding"-programmer, hvor nye medarbejdere f.eks. bliver undervist i tilbuddets metoder og målgrupper, introduceret til borgerne i tilbuddet og deres særlige rutiner og behov, og hvor man f.eks. også afprøver, om medarbejderen er det rette match for borgeren. For en uddybning af udfordringerne med rekruttering og fastholdelse af personale henviser vi til afsnittet på voksenområdet på side 45.

### Sociale medier

I 2021 har vi på børne- og ungeområdet haft særligt fokus på sociale medier, og tilbuddenes håndtering af børnene og de unges digitale adfærd. Det er et meget relevant emne at have fokus på i tilsynet, fordi det er sådan en integreret del af børn og unges adfærd – og det gælder også anbragte børn. Det er samtidig velkendt, at udsatte børn og unge er i særlig risiko, når det kommer til at færdes på de sociale medier (Socialstyrelsen 2020)<sup>8</sup>. De kan blandt andet

have sværere ved at forstå konsekvenserne af at lægge opslag op på de sociale medier, ligesom omsorgssvigtede børn er særligt udsatte i forhold til digital mobning og seksuelle overgreb. Det er også et vigtigt emne at beskæftige sig med i tilsynet, fordi sociale medier kan være en måde at skabe kontakt til andre på, der måske har samme interesse, identitet eller udfordringer, som man selv har, og det kan samtidig medvirke til højere grad af selvstændighed (Socialstyrelsen 2020)<sup>9</sup>. Den fortsat øgede færden på de sociale medier stiller imidlertid også nye og anderledes krav til tilbuddenes kompetencer, fordi det kan være sværere at støtte børnene og de unge i situationer, hvor man ikke ser med, fordi det ikke er direkte synligt, hvad børnene laver. I dette afsnit fortæller vi lidt om, hvad årets tilsyn har vist, når det kommer til tilbuddenes håndtering af børnene og de unges adfærd på de sociale medier.

Det er generelt vores oplevelse, at de fleste tilbud er gode til at håndtere børnene og de unges adfærd på sociale medier. Vi kan se, at tilbuddene har fået øjnene op for, at det er et område, der kræver, at man har en politik og en pædagogisk praksis i tilbuddet, der siger noget om, hvordan man håndterer det, så indsatsen ikke er baseret på den enkeltes egne overbevisninger og erfaringer. Vi har oplevet nogle tilbud, hvor tilbuddene ikke har nogen særlig indsats på området og i stedet tyer til kontrol og sanktioner, f.eks. ved at slukke internettet om natten eller ved at tage børnenes telefoner fra dem i bestemte tidsrum. Vi forstår udmærket, at det kan være dilemmafyldt, og i bund og grund handler sådan en adfærd jo om, at man vil passe på børnene og de unge. Udfordringen er

---

<sup>8</sup> <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/faglig-vejledning-til-socialtilsynene-om-sociale-medier>

<sup>9</sup> <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/faglig-vejledning-til-socialtilsynene-om-sociale-medier>

imidlertid, at man fratager børnenes ansvar for og udvikling hen imod at sætte grænser for sig selv.

Vi anbefaler generelt, at tilbuddene er nysgerrige på, hvad børnene og de unge foretager sig på de sociale medier, og hvordan de bruger dem. Det er vigtigt, at tilbuddet anerkender, at sociale medier er en central og vigtig del af børnene og de unges liv. Tilbuddene bør spørge ind til børnenes oplevelser på de sociale medier, ligesom de ville gøre det til børnene og de unges oplevelser i de fysiske rum. Det kan også være en god idé at sætte sig sammen med børnene og se med, når de er på de sociale medier, så man ved, hvad de laver her og bedre kan støtte dem i det. I årets tilsyn har vi blandt andet set et eksempel på et tilbud, der havde "gamer-tid" som fælles aktivitet mellem børnene og medarbejdere. På den måde bliver der skabt et fælles tredje, hvor børnene og medarbejdere kan lære noget nyt om hinanden og deres reaktioner på aktiviteten.

Der er ikke noget i vejen for at lave nogle regler omkring brugen af sociale medier, og her er det meget vigtigt, at tilbuddene inddrager børnene i drøftelser om, hvordan man håndterer sociale medier. Generelt er det vigtigt, at indsatsen i tilbuddet i forhold til brug af sociale medier afspejler børnenes alder og forskellige udfordringer.

I 2022 vil vi fortsætte med at have fokus på tilbuddenes håndtering af børnene og de unges adfærd på de sociale medier.

### **Inddragelse af tidligere anbragte børn og unge i tilsynet**

Socialtilsyn Hovedstaden deltog sammen med Socialtilsyn Midt i 2020 og 2021 i et pilotprojekt på foranledning af interesseorganisationen De Anbragtes Vilkår om at inddrage perspektiver fra tidligere

anbragte i belysningen af kvaliteten i plejefamilier og børne- og ungetilbud. Formålet har været at se, om tidligere anbragte kan bidrage til nye oplysninger – godt eller skidt – om det tilbud eller den plejefamilie, de har været anbragt i. Socialtilsyn Hovedstaden har indtil nu kun sporadisk inddraget tidligere anbragtes perspektiver i kvalitetsvurderingerne og typisk kun i de mere kritiske sager. Det var en del af projektbeskrivelsen, at inddragelsen af de tidligere anbragte skulle ske systematisk i et antal sager, der ikke var vurderet som problematiske.

Der viste sig ret hurtigt at være nogle juridiske og administrative vanskeligheder forbundet med at få kontakt til de tidligere anbragte børn. Vi har ikke kontaktinformationer på unge, der tidligere har været anbragt i et givent tilbud eller i en given plejefamilie, så vi var afhængige af at kunne få kontakt til de tidligere anbragte igennem plejefamilien eller tilbuddet eller igennem den unges tidligere sagsbehandler.

Projektet viste ikke overraskende, at det var betydeligt nemmere at få kontakt til tidligere anbragte på plejefamilieområdet end på tilbudsområdet. Det skyldes primært, at mange plejefamilier fortsat har kontakt til deres tidligere plejebarn efter barnets fraflytning og kunne formidle kontakt.

Selv om det lykkedes at skabe kontakt til et antal tidligere anbragte i et mindre antal tilbud, viste projektet også, at der ikke via den kontakt og det perspektiv blev skabt ny viden om tilbuddet, som stod mål med de ressourcer, som medgik til at forsøge at inddrage perspektiverne. Samtidig ændrer forholdene sig i et tilbud relativt hurtigt, og den viden, som tidligere anbragte kan bidrage med, kan være baseret på helt andre forhold. Til gengæld har inddragelsen af tidligere







## Kvaliteten i voksentilbud

I dette afsnit giver vi et indblik i Socialtilsyn Hovedstadens overvejelser om kvaliteten på voksenområdet. Socialtilsyn Hovedstaden havde 404 voksentilbud i opgaveporteføljen med udgangen af 2021. Det er disse tilbud – samt tilbud, der evt. er ophørt eller har skiftet socialtilsyn i 2021 – der er genstand for overvejelserne om kvaliteten herunder.

Tabel 24 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. Gennemsnitsbedømmelserne på voksenområdet er stort set uændrede i forhold til 2020.

*Tabel 24. Gennemsnitsbedømmelser på voksenområdet i 2020 og 2021 fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen*

	Uddannelse og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Målgrupper, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Organisation og ledelse	Kompetencer	Fysiske rammer
2021	3,9	4,4	4,1	4,3	4,1	4,3	4,3
2020	3,9	4,4	4,1	4,4	4,1	4,3	4,3

I tabel 25 kan man se andelen af tilbud på voksenområdet, der får en samlet gennemsnitsscore på tværs af alle indikatorer, som ligger henholdsvis under 3 i gennemsnit, mellem 3 og 3,9 i gennemsnit, mellem 4 og 4,5 i gennemsnit og over 4,5 i gennemsnit fra 2018 til 2021. Generelt kan man se, at andelen inden for de forskellige

kategorier har været nogenlunde stabile siden 2019. I 2021 er der en tendens til, at en lille andel af tilbuddene får en lidt lavere bedømmelse i gennemsnit, idet andelen, der får en bedømmelse på henholdsvis under 3 i gennemsnit og mellem 3 og 3,9 i gennemsnit, stiger lidt.

*Tabel 25. Variationer i gennemsnitsscore på tværs af alle voksentilbud i 2018-2021*

	2018	2019	2020	2021
Under 3 i gennemsnit	2 %	2 %	1 %	2 %
Mellem 3 og 3,9 i gennemsnit	29 %	25 %	21 %	22 %
Mellem 4 og 4,5 i gennemsnit	46 %	45 %	48 %	45 %
Over 4,5 i gennemsnit	23 %	28 %	30 %	31 %

Tilsynskonsulenterne vurderer generelt, at borgerne trives i vid udstrækning. Medarbejderne anvender generelt metoder, der er konfliktnedtrappende, og som passer til borgernes behov. Vi vurderer generelt, at tilbuddene i de senere år er blevet bedre til dokumentationspraksis og særligt arbejdet med at dokumentere resultaterne med udgangspunkt i den enkelte borgers mål samt til brug for forbedring af indsatsen i tilbuddet generelt. Vi kan se, at mange tilbud har investeret i systemer, der understøtter arbejdet med at dokumentere resultaterne, og vi kan se, at det bliver gjort på en mere systematisk måde end tidligere. Det er et

vigtigt arbejde, fordi det betyder, at indsatsen over for borgerne bliver baseret på viden om, hvad borgerne profiterer af konkret – i stedet for individuelle overbevisninger hos den enkelte medarbejder – hvilket gavner borgerens udvikling på sigt.

I de senere år har vi været optaget af hvilket fokus, tilbuddene har på, at udviklingshæmmede borgere generelt bliver ældre. Det er vigtigt, at tilbuddene har fokus på, hvad de vil gøre, når borgerne f.eks. ikke længere kan arbejde på grund af alderdom, eller hvis en borger pludselig udvikler demens, hvilket er udbredt i denne gruppe.

Det er vores indtryk, at tilbuddene mangler at have fokus på dette, og vi opfordrer generelt til, at man lægger en strategi for, hvordan man vil håndtere det, når man pludselig står med et større antal demente borgere, som ikke længere er i beskæftigelse.

### **Tilsyn under situationen med Corona**

Situationen med Corona har naturligvis fyldt en del på tilbuddene og i forbindelse med tilsynene i 2021. I 2020 afholdt vi en del virtuelle tilsynsbesøg, særligt med ledere og medarbejdere. Tilsynskonsulenterne er generelt meget glade for, at det i 2021 igen har været muligt at afholde fysiske besøg på alle tilbud, fordi det giver en bedre dialog og generelt mere tillid på tværs af socialtilsyn og de ansatte i tilbuddet. Situationen med Corona har generelt bidraget til, at man har måttet tænke tilsynsbesøgene anderledes. Det har vist sig, at virtuelle interviews kan være ligeså gode som fysiske besøg til bestemte formål, f.eks. interviews med ledelsen. Det betyder, at tilsynsbesøget kan blive lidt mindre stramt og mere fleksibelt. Erfaringer som disse tager vi med os videre, også selvom situationen med Corona er overstået.

Generelt er det vores indtryk, at tilbuddene har håndteret situationen med Corona godt. Vi kan dog også se, at nogle vigtige pædagogiske indsatser har været sat på pause i en periode. Det gælder f.eks. arbejdet med at etablere sociale fællesskaber på tværs af borgerne og sociale aktiviteter udad huset, som det har været svært at opretholde på grund af risikoen for smitte. Det gælder også arbejdet med at håndhæve og understøtte borgernes ret til selvbestemmelse. Vi har f.eks. set eksempler på praksisser, hvor borgerne er blevet forhindret i at modtage besøg på grund af risikoen for smitte, ligesom vi har hørt fra flere

borgere, at de er blevet afskåret fra at deltage i madlavningen på tilbuddet. I 2022 vil vi naturligvis følge op på, at tilbuddene får genetableret de her praksisser, der har stor betydning for borgernes trivsel og udvikling.

I 2021 har vi ligesom i 2020 haft fokus på at påse tilbuddenes implementering af de nye regler for magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten, der trådte i kraft den 1. januar 2020. 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 kan dog se, at tilbuddene er særligt udfordret, når der kommer til sikre borgernes ret til selvbestemmelse. Vi ser f.eks. ofte, at tilbud låser borgernes personlige ejendele inde, f.eks. tøj og mad, selvom der ikke er lovhjemmel til dette. Der er ingen tvivl om, at tilbuddene gør det af omsorg for borgerne, f.eks. af sundhedsmæssige grunde, så de ikke spiser for meget slik eller kommer til at ødelægge deres tøj. Vi anbefaler generelt, at tilbuddene forsøger at løse situationen på en anden måde med pædagogiske metoder og med udgangspunkt i den enkelte borgers situation og evne. Magt og indgreb i selvbestemmelsesretten må aldrig gå forud for pædagogik, hverken i forhold til den enkelte borger eller i forhold til gruppen af borgere.

### **Tilsynet med misbrugstilbud og herberger**

I 2021 har vi haft fokus på at afdække, hvordan finansieringen af natherberger (eller nødherberger/natcaféer) foregår. Natherberger er tilbud, hvor borgerne har mulighed for at komme ind fra gaden og sove

f.eks. blot for en enkelt nat. Vi fører tilsyn med disse herberger i tilfælde, hvor de er en del af et almindeligt herberg efter § 110 i serviceloven. Vi har set en tendens til, at natherbergerne er blevet drevet/finansieret efter § 110-taksten. I et svar, som vi har fået videresendt af Social- og ældreministeriet, har de imidlertid præciseret, at der ikke er lovhjemmel til dette med mindre den personkreds, der overnatter på stedet, er sammenfaldende med de personer, der er indskrevet på en plads på tilbuddet. I brevet skriver ministeriet, at de vil igangsætte et udredningsarbejde i starten af 2022, der skal se på finansieringen af disse tilbud, fordi det ikke er klart defineret, hvordan kommunerne skal sikre finansieringen af dem. Indtil da skal vi dog gøre opmærksom på, at finansieringen af natteherbergerne altså ikke kan dækkes af § 110-taksten.

På herbergsområdet har vi generelt set en tendens til, at der er kommet flere herberger, som henvender sig til en anden gruppe borgere end de tidligere etablerede herberger. Med udgangen af 2018 havde vi 26 tilbud i vores portefølje godkendt efter § 110. Det tal er steget til 34 med udgangen af 2021. De nye herberger henvender sig f.eks. til mænd, der er i livskrise på en eller anden måde, og som ikke kommer fra eller har boet på gaden. Vi kan se, at nogle kommuner har etableret sådanne herberger, og det er vores indtryk, at det er fordi, de mangler et sted at placere den her gruppe af borgere. Det kan være fordi, der er lang ventetid på at få anvist en lejlighed, eller fordi det kan være hurtigere eller billigere end at anbringe borgerne på et § 107-tilbud. I vores tilsyn er vi optaget af, at tilbuddet sikrer, at borgerne er placeret korrekt ud fra vedkommendes problematikker og behov.

Misbrugstilbuddene, dvs. tilbud, der tilbyder alkohol- og stofbehandling, bliver generelt

bedømt lidt højere sammenlignet med de øvrige tilbud på voksenområdet.

Kvalitetsmodellen er mindre velegnet til dette område. Spørgsmålet i forhold til kvalitet er f.eks. ikke så meget, om borgeren er i beskæftigelse (indikator 1.b), eller om tilbuddet formår at understøtte borgerne i at indgå i sociale aktiviteter (indikator 2.b), men derimod nærmere, om borgerne opnår stof- eller alkoholfrihed, og om behandlingsplanen er gennemført. Vi har talt om, at vi med fordel kan blive bedre til at passe nogle af de her områder ind i kvalitetsmodellen, så vi bliver mere skarpe på at vurdere kvaliteten i tilbuddene på misbrugsområdet.

Tilsynskonsulenterne vurderer dog også generelt, at kvaliteten er blevet lidt bedre på misbrugsområdet i de senere år. Det skyldes blandt andet, at der er kommet større fokus på behandlernes uddannelsesmæssige baggrund og faglighed, og at det f.eks. ikke er nok, at de selv er eks-misbrugere. Det betyder, at fokus er mindre på relationen mellem borger og behandler, og mere på målopfyldelsen med udgangspunkt i relevante faglige tilgange og metoder. Det betyder naturligvis ikke, at den gode relation ikke er vigtig.

### **Udfordringer med at fastholde og rekruttere kompetent personale i tilbuddene**

I de senere år har vi kunnet se, at mange tilbud oplever stigende udfordringer med at rekruttere og fastholde kompetent personale, hvilket påvirker driften i tilbuddet. Aktuelt hører vi, at mange tilbud ikke modtager nogen ansøgninger til de stillinger, de slår op, eller at de ser sig nødsaget til at ansætte personer, der ikke har kompetencerne til at varetage de opgaver, arbejdet indebærer. Der kan formentlig peges på mange årsager til denne udvikling. Siden 2014 har været et faldende antal ansøgere til

pædagoguddannelserne. I 2014 var der 7.798 personer, der søgte om optagelse på pædagoguddannelsen, mens der i 2019 kun var 5.956 (EVA 2019)<sup>10</sup>. Antallet, der bliver færdiguddannede, er nogenlunde stabilt i perioden (Danske Professionshøjskoler 2021)<sup>11</sup>, men det er klart, at det ikke vil blive ved med at være sådan, hvis der fortsætter med at være færre, der søger ind på uddannelsen. Det tyder på, at det generelt er blevet mindre attraktivt at læse til pædagog, og det sker samtidig med, at nogle af de store årgange fra efterkrigstiden med mange pædagoger går på pension.

Igennem de senere år har vi set en tendens til, at tilbud har for brede målgrupper med komplekse problemstillinger. For mange pædagoger er det måske ikke særlig attraktivt sted at arbejde, fordi for brede målgrupper ofte følges af mange magtanvendelser, overgreb, højt fravær, mange vikarer og mangel på udvikling i borgergruppen. En analyse fra Arbejdernes Erhvervsråd viser, at 11.000 pædagoger arbejder uden for faget, hvilket svarer til 11 % af det samlede antal pædagoger (Arbejdernes Erhvervsråd 2020)<sup>12</sup>.

Hvis vi ser bort fra de mere strukturelle forklaringer, er der ikke nogen tvivl om, at ry og rygte omkring et tilbud kan være på spil og

skabe en ond spiral i tilbuddet. Hvis der vedbliver at komme stillingsopslag op fra de samme tilbud, kan det måske afskrække nogle fra at søge derhen. Vi kan også se, at udfordringerne med at rekruttere kompetent personale er særlig presserende i de meget plejkrævende tilbud, f.eks. på tilbud for udviklingshæmmede og hjerneskadede.

Indikatorerne inden for kriterium 9 og 10 er relevante at zoome ind på, når vi skal vise, hvordan vi vurderer tilbuddenes kompetencer. Kriterium 10 angår netop medarbejdergruppens uddannelse og viden, mens kriterium 9 har mere fokus på nogle af de konsekvenser, der blandt andet kan være i et tilbud, hvis medarbejderne mangler relevante kompetencer. I tabel 26 kan man se gennemsnittet for de fem indikatorer under kriterium 9 og 10. Gennemsnittet på de fem indikatorer – med undtagelse af 10.b. – er generelt til den lave side, hvis man sammenligner med gennemsnittet på de øvrige indikatorer i kvalitetsmodellen. Blandt de 30 indikatorer i kvalitetsmodellen ligger gennemsnittet for indikator 9.a, 9.b og 9.c blandt de fem laveste. De lave indikatorbedømmelser afspejler altså meget tydeligt, at tilbuddene generelt er udfordret på det her område.

---

<sup>10</sup> <https://www.eva.dk/videregaende-uddannelse/boern-faerre-nye-paedagoger>

<sup>11</sup> <https://xn--danskeprofessionshjskoler-xtc.dk/analyser-og-fakta/fakta-om-paedagoguddannelsen/>

<sup>12</sup> <https://www.ae.dk/analyse/2020-05-11000-paedagoger-arbejder-uden-for-faget>

Tabel 26. Gennemsnitsscorer på indikatorerne og kriterierne i temaerne Kompetencer og Organisation og ledelse

	Gennemsnit
<b>Kriterium 9 (Tilbuddets daglige drift varetages kompetent)</b>	3,9
Indikator 9.a (Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer)	3,9
Indikator 9.b (Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser)	3,8
Indikator 9.c (Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser)	3,9
<b>Kriterium 10 (Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder)</b>	4,3
Indikator 10.a (Medarbejdergruppen, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder)	4,1
Indikator 10.b (Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har relevante kompetencer)	4,4

Det er problematisk og bekymrende, at der er tilbud, der har så store udfordringer med at rekruttere og fastholde kompetent personale. Rekrutteringsudfordringer er også et af de risikoparametre, som kan aktivere andre risikoparametre i et tilbud. Vi kan se, at det bliver en ond spiral ude på tilbuddene. Hvis der er ikke er nok medarbejdere med relevante kompetencer, fører det måske til, at der kommer et øget antal magtanvendelser og overgreb på stedet. Medarbejderne har ikke tid til eller mangler kompetencerne til at sætte sig ind i borgernes behov, hvilket betyder, at indsatsen bliver usystematisk og i værste fald hæmmende for borgernes udvikling. Måske får nogle medarbejdere højt fravær eller søger væk fra tilbuddet. Der er måske behov for at ansætte et øget antal

vikarer, der ikke får samme kompetenceudvikling som fastansatte medarbejdere, og som måske ikke deltager i personalemøder, hvor konkrete borgers situation behandles. På ledelsesfronten betyder det ofte, at lederne bliver brandslukkere frem for at have fokus på den strategiske ledelse i tilbuddet. På mange af steder med rekrutteringsudfordringer kan vi se, at der er stor udskiftning i ledelsen, og i nogle tilfælde bliver ledere fra andre tilbud sat ind for at agere brandslukkere i en periode, hvor driften i tilbuddet er udfordret.

Spørgsmålet er, hvad der kan og skal gøres for at adressere de her udfordringer med at rekruttere kompetent personale. Når man tænker på, at vi kigger ind i, at der generelt bliver færre uddannede pædagoger, samtidig

med at der opleves et stigende behov for uddannede pædagoger, er der ingen tvivl om, at der først og fremmest er behov for politisk handling i forhold til sikre den efterspørgsel, der er efter pædagoger. På tilbuds niveau har vi dog set mange eksempler, hvor ledelsen i tilbuddet er lykkedes med at etablere en systematisk og langvarig strategi, der har gjort dem i stand til at fastholde personale og samtidig rekruttere nyt, kompetent personale. Ledelserne i disse tilbud har generelt sat alle sejl ind på opgaven. De har satset benhårdt på kompetenceudvikling af de medarbejdere, som allerede er i huset, og på at lokke nye folk til med lovninng om kompetenceudvikling og uddannelse generelt. Derudover kan vi også se, at de dygtige ledere er i stand til at fastholde personale ved konstant at holde fokus på inddragelse af medarbejderne i alle aspekter af arbejdet og ved at anerkende dem for og have tillid til deres arbejde.

I de kommende år vil vi naturligvis følge udviklingen på området og i de konkrete tilbud, hvor der er udfordringer, vil vi have fokus på, hvordan det påvirker borgerne og driften i tilbuddet.

### **Deltagelse i projekt vedrørende evalueringen af specialiserede socialområde (ESS)**

I starten af 2021 deltog nogle af tilsynskonsulenterne på voksenområdet i ESS-projektet i regi af Socialstyrelsen. ESS-projektet arbejder hen imod at etablere en generel model for, hvordan man kan beskrive specialiseringsniveauer for målgrupper, indsatser og leverandører på det specialiserede socialområde. Modellen skal

skabe overblik over forskellige målgruppers forskellige behov og hvilke leverandører, der kan imødekomme disse behov og munde ud i øget specialeplanlægning på socialområdet.

Socialtilsynene deltog på den måde, at vi på vegne af Socialstyrelsen skulle afprøve modellen på tre målgrupper, henholdsvis autisme, erhvervet hjerneskade og synshandicap, og vurdere specialiseringsniveauet hos 30 udvalgte tilbud, der henvender sig til disse tre målgrupper. Vi var generelt meget glade for at deltage i projektet. Ud over at kunne give relevante input til Socialstyrelsen og dens arbejde med at udvikle modellen, har deltagelsen i projektet også givet os relevant viden, som vi tager med videre i vores tilsynspraksis. Apropos de udfordringer der er med rekruttering af kompetent personale, jf. afsnittet ovenfor, så har deltagelsen i projektet f.eks. kastet lys over, hvordan vi på en anden måde kan vurdere medarbejdernes kompetencer og viden. I modellen er der f.eks. inden for hvert specialiseringsniveau opsat nogle mere kvantitative grænseværdier for hvor stor en andel af medarbejderne, der skal have relevante kompetencer, særlige uddannelser og bestemte certificeringer i forhold til målgruppens behov. Det er et givtigt supplement til at vurdere medarbejdernes kompetencer, hvor vi indtil nu primært har vurderet medarbejdernes kompetencer kvalitativt.

ESS-projektet afventer lige nu de politiske forhandlinger, og vi ser frem til at bidrage til arbejdet fremadrettet.



# Kvaliteten i forhold til økonomisk tilsyn

Socialtilsynet skal som led i vurderingen af, om et socialt tilbud omfattet af socialtilsyn har den fornødne økonomiske kvalitet tage stilling til følgende tre forhold vedrørende 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 vurderingen 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 (socialfaglige) vurdering af tilbuddets kvalitet i forbindelse med tilsynet.

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, hvorvidt anvendelsen af offentlige midler er foregået forsvarligt. I 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden udstedt ét påbud vedrørende økonomi.

## Indsendelse af budgetter

Hvert år skal alle tilbud indsende et budget på Tilbudsportalen, som socialtilsynet skal

godkende. Private tilbud skal desuden indsende årsregnskab og revisionspåtegning til socialtilsynet 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 første omgang 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.

Vi oplever fortsat, at et relativt højt antal af tilbuddene ikke indberetter deres budget inden for de lovgivningsbestemte frister. Vi kan dog se en fremgang inden for dette område fra år til år. I tabel 27 nedenfor fremgår det, at 73 % af de private tilbud afleverede 2022-budgettet inden for fristen for private tilbud (1. oktober 2021). 47 % af de offentlige tilbud inklusive tilbud med driftsoverenskomst afleverede 2022-budgettet inden for fristen for offentlige tilbud (15. november 2021). Det fremgår imidlertid også af tabel 27, at næsten alle tilbud har afleveret 2022-budgettet inden årets udgang. I 2019 havde vi stort fokus på at forbedre vores rykkerprocedure over for tilbud, der ikke afleverer budgettet til tiden. I 2018 havde 40 % af de offentlige tilbud og 85 % af de private tilbud afleveret budgettet inden årets udgang. Indberetningspraksissen er altså forbedret væsentligt for både offentlige og private tilbud siden 2018.

*Tabel 27 % af 2022-budgetter indsendt til socialtilsynet inden for de oplyste datoer (procentandel for 2021-budgetter i parentes).*

	1-10-2021	15-11-2021	31-12-2021
Offentlige tilbud samt private tilbud med driftsoverenskomst	1 % (1)	46 % (39)	97 % (92)
Private tilbud	73 % (62)	94 % (96)	100 % (100)

Hvis vi skal prøve at kigge lidt ind i årsagerne til, at tilbuddene ikke afleverer budgettet til tiden, kan vi se, at der er rigtig mange, der indsender budgettet i dagene umiddelbart efter fristen. Det skyldes for mange, at de er udfordret i forhold til at få indsendt budgettet korrekt på Tilbudsportalen, f.eks. fordi de glemmer diverse nødvendige arbejdsgange i systemet, eller hvis der er andre oplysninger, der blokerer for, at de kan indsende budgettet. Årsagerne til, at – ganske få – tilbud afleverer meget sent, skal f.eks. findes i, at de står med uafklarede juridiske forhold eller ved afleveringsfristen netop har gennemført en væsentlig ændring af tilbuddet, som påvirker udformningen af budgettet. Tabel 27 viser, at der er en mindre andel af de offentlige tilbud end af de private tilbud, som afleverer budgettet til tiden. Vi vurderer, det skyldes, at mange kommuner afleverer budgetter for alle deres tilbud på samme tid, hvilket tæller op i statistikken, hvis én kommune afleverer efter fristen.

### **Godkendelse af budgetter**

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at 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 budgetskaemaet. For at blive godkendt skal et budget blandt andet sikre

sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, ikke indeholde udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed og give mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler. Når vi vurderer, om vi kan godkende et tilbuds budget kigger vi efter, om revisor har bemærkninger til årsregnskabet. I den forbindelse er det værd at bemærke, at det generelt er vores indtryk, at revisorerne i de senere år er blevet bedre til at revidere tilbuddenes regnskaber i overensstemmelse med de regler, der findes i bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn.

Når vi vurderer budgettet, ser vi også på, om der er væsentlige afvigelser i forhold til sidste års budget eller fra oplysninger på Tilbudsportalen. Hvis der er uklarheder, forsøger vi via dialog med tilbuddet at afdække, hvad dette skyldes. I nogle tilfælde foretager vi en teknisk afvisning af budgettet, f.eks. hvis oplysningerne i budgettet er mangelfulde i forhold til de oplysninger, der skal indberettes, eller hvis budgettet er uploadet som en pdf-fil frem for et excel-ark. Det sker meget sjældent, at vi afviser et budget, fordi vi vurderer, at der ikke er den fornødne økonomiske kvalitet i tilbuddet. Hvis vi er bekymret for økonomien, oplever vi stort set altid, at tilbuddet retter ind og justerer

budgettet i forbindelse med dialogen omkring budgettet.

### **Udfordringer med gennemskeligheden i tilbuddenes budgetter**

Vi oplever, at den største udfordring i forhold til det økonomiske tilsyn er, at der mangler gennemskelighed i tilbuddets budgetter. Det kan være ved, at der mangler overensstemmelse mellem de oplysninger, der indgår i budgetskemaet, og de oplysninger om takst og personale, der fremgår på Tilbudsportalen. Det kan også være ved, at tilbuddene ikke placerer omkostningerne under de rette budgetposter. Endelig kan det være, at tilbuddene ikke inkluderer alle budgetposter i budgetskemaet. Det ser vi af og til i kommunerne og i de selvejende institutioner, som har driftsoverenskomst med en kommune, hvor der er nogle budgetposter, som ikke afholdes direkte af tilbuddet selv, men centralt i kommunen. Det gør det sværere for os at gennemskue, hvad der ligger til grund for takstberegningen, og om der er sammenhæng mellem pris og kvalitet. I forbindelse med ændringerne af lov om socialtilsyn er der blevet tilføjet en række nye nøgletal, f.eks. borgerrelaterede omkostninger og administrationsomkostninger, så nøgletallene tilsammen dækker alle omkostninger. Vi håber, det kan være med til at øge gennemskeligheden i tilbuddenes økonomi.

I forbindelse med ændringerne af lov om socialtilsyn er det blevet skrevet ind i loven, at hvis vi vurderer, at et tilbud er *uforholdsmæssigt dyrt* sammenholdt med tilbuddets kvalitet, skal vi bemærke dette i tilsynsrapporten. Men for at kunne vurdere om noget er uforholdsmæssigt dyrt, er det nødvendigt at have noget at holde prisen op imod. Vi ved, at der er et arbejde i gang i regi af Social- og ældreministeriet med henblik at udvikle nogle nationale statistikker på området. I den forbindelse kan vi kun opfordre til, at disse nationale statistikker kommer til at indeholde både nøgletal fra Tilbudsportalen, oplysninger om normering og antal ansatte samt data fra budgetskemaet. Det er en stor udfordring i forhold til at lave sammenligninger mellem tilbuddene, at budgetterne for nuværende indberettes i et excel-ark, fordi det betyder, at man ikke automatisk kan trække dataene ud i en samlet database og sammenligne tilbuddene på tværs.

### **Tilsyn med plejefamiliernes 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.



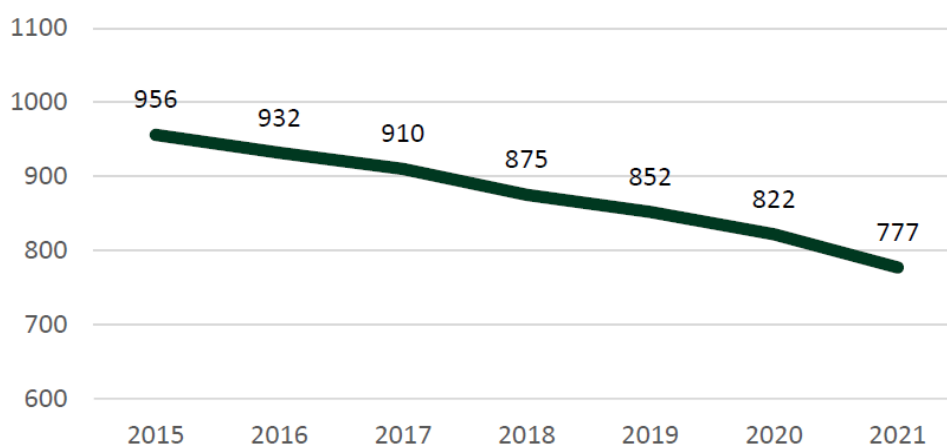
*I 2021 afholdte vi temadag for revisorer med fokus på revision af tilbud efter lov om socialtilsyn*

## Kapitel 5. Et indblik i en faldende plejefamilieportefølje

I dette afsnit reflekterer vi over det forhold, at der bliver stadig færre plejefamilier i vores portefølje. Vi overvejer mulige årsager til dette og kommer på den baggrund med nogle anbefalinger til, hvor der kan sættes ind i forhold til at fastholde og rekruttere nye plejefamilier. Afsnittet er baseret på interviews med tilsynskonsulenter, data fra vores egen database, samt diverse forskningsartikler om emnet.

Figur 5 neden for viser tydeligt, at antallet af plejefamilier i vores portefølje er faldet hvert år siden vores etablering. Siden 2015 har der været en samlet nedgang i porteføljen på 19 %, og nedgangen i antallet af plejefamilier har været særlig stor fra 2020 til 2021, svarende til 45 familier eller en samlet nedgang på 5 %.

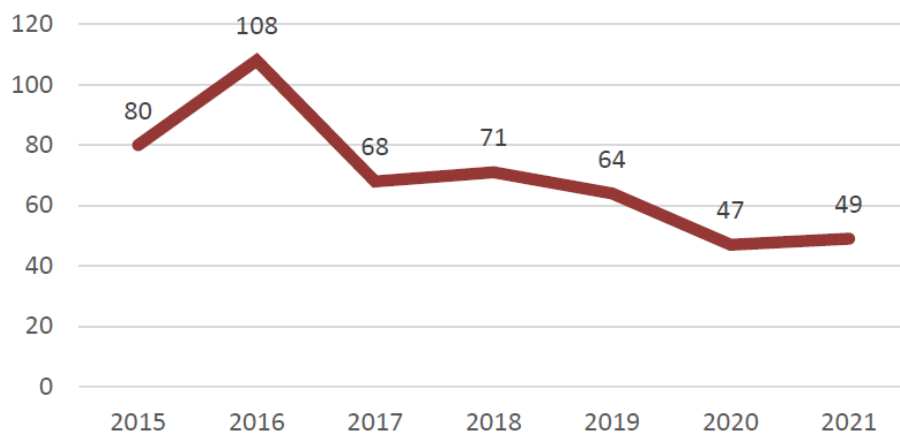
Figur 5. Antal plejefamilier i Socialtilsyn Hovedstadens portefølje fra 2015 til 2021



Ud over nedgangen i antallet af plejefamilier viser figur 6 også, at vi godkender færre nye plejefamilier fra år til år. Vi kan samtidig se, at en større del af de familier, vi har godkendt inden for de seneste år, er ophørt med at

være plejefamilie igen. 16 (25 %) af de 64 familier, vi godkendte i 2019, er ikke længere aktive, og 4 (9 %) af de 47 familier, vi godkendte i 2020, er ikke længere aktive.

Figur 6. Antal godkendelser fra 2015 til 2021



Når vi dykker lidt mere ned i tallene, kan man i tabel 28 se, at vi i samme periode har modtaget et nogenlunde stabilt antal

ansøgninger om at blive plejefamilie, dog lidt færre i 2021 og en del flere i 2015.

Tabel 28. Antal modtagne ansøgninger fra 2015 til 2021

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
183	129	139	123	123	115	96

Samtidig kan man i tabel 29 se, at der – i hvert fald i de senere år – er en tendens til, at flere familier trækker deres ansøgning tilbage

undervejs i godkendelsesprocessen. Antallet af familier, der får afslag, er nogenlunde stabilt med forventelige udsving fra år til år.

Tabel 29. Udvikling i antal afslag og ansøgere, der har trukket deres ansøgning fra 2015 til 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Afslag	8 (6 %)	17 (9 %)	8 (6 %)	14 (12 %)	7 (7 %)	12 (10 %)	15 (14 %)
Ansøgning trukket tilbage af egen drift	36 (29 %)	66 (35 %)	57 (43 %)	33 (28 %)	31 (30 %)	57 (49 %)	40 (37 %)

Reduktionen i antallet af plejefamilier er ikke kun noget, der præger vores tilsynsområde. En undersøgelse fra VIVE fra 2021

bekræfter, at der på landsplan er udfordringer forbundet med rekruttering og fastholdelse af plejefamilier (Bengtsson et al. 2021)<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> <https://www.vive.dk/media/pure/16464/5998889>

Undersøgelsen viser, at udbuddet af plejefamilier generelt er skævt fordelt, og at flere kommuner oplever, at det kan være svært at finde ledige plejefamilier i deres lokalområde.

Det er bekymrende, at porteføljen af eksisterende plejefamilier bliver mindre, samtidig med at vi godkender færre plejefamilier. Der er ikke noget, der tyder på, at der bliver færre anbragte børn, og familiepleje er samtidig den mest foretrukne anbringelsesform (VIVE 2021)<sup>14</sup>. Siden 2007 er andelen af anbragte børn, der er anbragt i familiepleje, steget fra 49 % til 66 % i 2019 (Bengtsson et al. 2021)<sup>15</sup>. I de senere år har der desuden været stort politisk fokus på anbringelse af udsatte børn. I sin nytårstale fra 1. januar 2020 gjorde statsminister Mette Frederiksen det klart, at den nuværende regering ønsker, at flere børn skal anbringes<sup>16</sup>. Det politiske ønske er sidenhen blevet omsat til reformen ”Børnene først”, der står på et bredt politisk flertal. Reformen rummer blandt andet et ønske om, at udsatte børn skal opleve færre skiftende anbringelser, og at flere familier skal have lyst til at blive plejefamilie<sup>17</sup>. Det harmonerer ikke godt med, at der generelt – i hvert fald i Socialtilsyn Hovedstadens portefølje – bliver færre plejefamilier, og at flere nyligt godkendte plejefamilier falder fra. Herunder reflekterer vi over, hvorfor der bliver færre plejefamilier, og om der er noget, der skal

gøres anderledes for at fastholde eksisterende plejefamilier samt for at rekruttere flere nye familier.

### Årsager til faldet i porteføljen af plejefamilier

En del af forklaringen på, at porteføljen af plejefamilier er blevet mindre fra år til år – og måske særligt i de første år af socialtilsynets levetid – er, at der har været en større gruppe af plejefamilier, som har fået en alder, der har gjort, at de har ønsket at gå på pension. Det bliver bekræftet af de tilsynskonsulenter, som har haft de sager, hvor familierne er faldet fra. Flere familier angiver pension som årsag til, at de ønsker at ophøre som plejefamilie. Vi har desværre ikke data, som gør, at vi kan følge alderen på de plejefamilier, der er ophørt, siden vi blev etableret. Men en undersøgelse fra VIVE (Luckow et al. 2021)<sup>18</sup> viser, at gennemsnitsalderen for alle plejeforældre i Danmark var steget med seks år til 52 år fra 2000 til 2017. Det tyder på, at der i perioden er blevet en større gruppe af ældre plejeforældre. Blandt de familier, der er ophørte siden 2020, kan vi se, at gennemsnitsalderen er ca. 56 år<sup>19</sup>. Det er således ikke meget mere end gennemsnitsalderen på 52 år, og det peger på, at alder ikke kan stå alene som forklaring på, at flere plejefamilier falder fra. Vi kan da også se i vores data, at næsten 25 % af dem, der er ophørt siden 2020, er under 50 år.

<sup>14</sup> <https://www.vive.dk/da/temaer/anbragte-boern-i-danmark/fakta-om-anbringelser/>

<sup>15</sup> <https://www.vive.dk/media/pure/16464/5998889>

<sup>16</sup> <https://www.altinget.dk/artikel/mette-frederiksens-nytaarstale-flere-udsatte-boern-skal-have-et-nyt-hjem>

<sup>17</sup> [https://sm.dk/Media/637563365976554690/Aftaletekst%20B%C3%B8rnene%20F%C3%B8rst\\_FINAL-udsendt.pdf](https://sm.dk/Media/637563365976554690/Aftaletekst%20B%C3%B8rnene%20F%C3%B8rst_FINAL-udsendt.pdf)

<sup>18</sup> <https://www.vive.dk/media/pure/16463/5998803>

<sup>19</sup> Gennemsnittet er baseret på plejeforældrenes fødselsår og ikke fødselsdato, og derfor kender vi ikke den præcise alder ved ophør

Tilsynskonsulenterne peger også på, at plejefamilier i dag har en anderledes indstilling eller tilgang til det at være plejefamilie. Det er tilsynskonsulenternes fornemmelse, at der er sket et skifte fra, at det at være plejefamilie tidligere har været en livslang livsstil for mange, mens flere familier i dag ser det at være plejefamilie mere som et arbejde. I en undersøgelse foretaget af VIVE (Luckow et al. 2021)<sup>20</sup> ses på forventningerne til det at være plejefamilie. Her angiver 18 % af de adspurgte, at de er helt enige eller enige i, at det at være plejefamilie mest af alt er et arbejde. 62 % angiver, at de er helt enige eller enige i, at det at have børn i pleje er et pædagogisk eller behandlingsmæssigt arbejde. Det fremgår også af undersøgelsen, at 27 % er helt enige eller enige i, at plejefamilien skal kunne holde ferie uden plejebarnet. Det tyder på, at plejefamilierne ser opgaven eller rollen mere som et arbejde. Det betyder naturligvis ikke, at man ikke er motiveret af at hjælpe, når man går ind i rollen som plejefamilie. Der er fortsat 91 % i undersøgelsen, der angiver, at de i høj grad har et ønske om at hjælpe et barn, der har det svært. Det er dog vores fornemmelse her i Socialtilsyn Hovedstaden, at nogle familier – også blandt dem vi har godkendt inden for de senere år – falder fra, fordi de ”får andre planer”. Det kan være, at de får et nyt arbejde, der ikke harmonerer med plejefamilierollen. Det kan også være, at de får et barn selv, eller at de er flyttet til nye fysiske rammer, der ikke harmonerer med det at have et plejebarn. Vi tænker generelt, at disse tendenser skal ses i sammenhæng med mere generelle kulturforandringer i

samfundet, hvor det levede liv er blevet mere omskifteligt, og hvor folk ”zapper” mere.

I den sammenhæng spiller det også ind, at der er højkonjunktur i Danmark, hvilket betyder, at mange er i beskæftigelse. Det kan måske også være med til at forklare, at vi har fået lidt færre ansøgninger i 2021, jf. tabel 28. Her kan situationen med Corona dog også spille ind, idet flere måske har været betænkelige ved at skulle gennemføre et godkendelsesforløb under de daværende restriktioner. Som nævnt viser tabel 29, at der er en tendens til, at flere familier har trukket ansøgningen undervejs i forbindelse med godkendelsesforløbet i 2020 og 2021. Vi vurderer, at ansøgningerne har været af en anden kvalitet end tidligere år på grund af situationen med Corona. Der har været nogle, som har søgt, fordi de f.eks. er blevet arbejdsløse på grund af nedlukningen af samfundet. Det har betydet, at vi flere gange har måttet orientere familierne om, at de ikke vil kunne opfylde kravene til at blive plejefamilie, f.eks. af helbredsmæssige eller økonomiske årsager. Flere familier har på den baggrund valgt at trække sig.

Det er også vores oplevelse, at plejefamilier i dag har lettere ved at sige fra over for kommunerne, f.eks. hvis samarbejdet med kommunen ikke opleves godt af plejefamilien. En oplevelse af et dårligt samarbejde kan føre til, at familier helt ønsker at ophøre med at være plejefamilie. Vi hører fra flere af de familier, som er blevet godkendte i de senere år, at de føler sig alene og mangler støtte fra kommunen. For nogle viser opgaven sig måske at være vanskeligere, end de havde

troet. De er blevet overvældet af, at en stor del af opgaven også involverer samarbejdet med kommunen og de biologiske forældre, samt fokus på målopfyldelse og hjemgivelse. Særligt under situationen med Corona er der flere familier, der har givet udtryk for, at de har manglet støtte fra kommunen. Der er nogle, der fortæller, at sparring med familieplejekonsulenterne har været meget sparsom under situationen med Corona, fordi der var været en forsigtighed over for fysisk kontakt. Blandt de 22 familier, der er blevet godkendt siden 2019, som sidenhen er ophørte som plejefamilie igen, har vi kigget på, om vi kan finde årsagerne til ophøret. Der er mange, hvor vi ikke kan identificere årsagen. Vi kan dog se, at flere angiver, at opgaven har vist sig for ressourcekrævende, og at man har savnet støtte fra kommunen.

Vi kan også se, at der er en større andel af de plejefamilier, vi har godkendt de senere år, hvor der går relativt lang tid før, de får et barn anbragt. Nogle af dem vælger at ophøre, mens de venter på at få et barn, fordi de ikke synes, det er ventetiden værd. Flere har netop søgt, fordi de har hørt, at der er mangel på plejefamilier, og det harmonerer ikke med, at de efterfølgende ikke får nogen henvendelser. Det er vores opfattelse, at der er nogle plejefamilietyper, som kommunerne i mindre grad gør brug af. Det kan f.eks. være enlige kvinder eller unge mennesker, som selv har små børn. Det er vores indtryk, at der er sket et skifte i karakteristikaene hos den typiske plejefamilie i de senere år. Der er for eksempel flere familier, som selv har små børn, der søger om at blive plejefamilie. Det er et skifte fra tidligere, hvor den typiske plejefamilie i højere grad var familier, hvis børn var store eller flyttet hjemme fra. Vi

oplever, at kommunerne kan være forbeholdne over for at bruge familierne med små børn, fordi de tager tid fra plejeopgaven, eller det kan være svært at skabe samspil mellem biologiske børn og plejebørn. Hvad angår enlige kvinder, hører vi, at de oplever at blive valgt fra som plejefamilie, fordi der i så fald mangler et mandligt forbillede i familien. Blandt de 22 familier, der er blevet godkendt siden 2019, som sidenhen er ophørt som plejefamilie igen, kan vi se, at 18 af dem er almene plejefamilier. Det er generelt vores oplevelse, at kommunerne også er mindre tilbøjelige til at bruge den type plejefamilier, og det er også det, vi hører fra plejefamilierne.

Opsummerende peger vi altså på, at årsagerne til faldet i porteføljen af plejefamilier skal findes i, at:

- Der har været en gruppe af plejefamilier, som har haft et ønske om at gå på pension
- Der er en gruppe af plejefamilier, som ser plejefamilieopgaven mere som et job, og som ophører, når deres livssituation ændrer sig
- Der er en gruppe af plejefamilier, som savner støtte fra og oplever samarbejdsvanskeligheder med kommunen
- Der er en gruppe af plejefamilier, som kommunerne ikke vil gøre brug af

I forhold til faldet i antallet af ansøgere, særligt i 2021, vurderer vi, det skyldes situationen med Corona, samt at der er højkonjunktur.



## **Anbefalinger til at fastholde eksisterende plejefamilier og rekruttere nye familier**

Neden for har vi samlet tre anbefalinger, som vi mener kan bidrage til at fastholde og rekruttere plejefamilier. For yderligere læsning henviser vi til rapporten "Rekruttering og fastholdelse af plejefamilier" (Bengtsson et al 2021).

### *Fokus på anerkendelse af "plejefamiliefunktionen"*

I forhold til den gruppe af plejefamilier, der ser opgaven mere som et arbejde, anbefaler vi generelt, at man er bevidst om, at der er sket et skifte i de forhold som er motiverende for at blive plejefamilie, og at man anerkender det. I en undersøgelse fra Vive (Bengtsson et al. 2021) tales der om, at der sket en professionalisering af plejefamilien, hvilket udmønter sig i en forventning om, at plejefamilierne opfører sig som professionelle samarbejdspartnere, f.eks. i forhold til kommune og biologisk familie. Det går jo fint i tråd med, at nye plejefamilier ser opgaven mere som et arbejde. Flere personer i undersøgelsen peger på, at det pres, som professionaliseringen giver familierne i forhold til deres familieliv, ikke i tilstrækkelig grad anerkendes, ligesom flere siger, at det at være plejefamilie kan være svært at forene med et almindeligt arbejdsliv. Så det handler altså også om at støtte plejefamilierne i at sikre balancegangen mellem det at have et almindeligt familieliv og samtidig være en professionel plejefamilie. I undersøgelsen peges der på, at der er behov for en øget anerkendelse af plejefamilierne – ikke kun over for plejefamilierne, men også en generel

øget viden om plejefamiliefunktionen og plejefamiliernes rolle på hele anbringelsesområdet.

I den forbindelse er det også klart, at vi som socialtilsyn skal vedblive at have fokus på at informere nye familier på grundkurserne om, hvad det kræver at være plejefamilie i dag.

### *Fokus på øget støtte til plejefamilier og det gode samarbejde*

At der er en gruppe af plejefamilier, som falder fra, fordi de savner støtte fra og oplever samarbejdsvanskeligheder med kommunen, spiller godt sammen med resultaterne i undersøgelsen lavet af VIVE (Bengtsson et al. 2021)<sup>21</sup>. Undersøgelsen viser generelt, at kommunerne oplever, at det kan være svært at fastholde samarbejdet med eksisterende plejefamilier. Undersøgelsen peger blandt andet på, at det er vigtigt for det gode samarbejde, at plejefamilierne oplever mulighed for støtte og supervision, samt at der er klarhed omkring deres ansættelsesvilkår. I og med at flere børn bliver anbragt i plejefamilier, er der også en oplevelse af, at flere børn med komplekse behov bliver anbragt i plejefamilier. Det kræver, at kommunerne har et større fokus på at yde supervision og støtte til plejefamilien i forhold til det konkrete barns behov. Undersøgelsen peger blandt andet på, at der er forskel i støtten på tværs af kommunerne. Det kalder på, at der bør være en tydeligere kommunikation om serviceniveauet i forhold til støtte i forbindelse med selve matchningsprocessen. På den måde kan plejefamilierne bedre vurdere, om

de faktisk kan løfte den opgave, de får inden for det givne serviceniveau. Det er dog også vores vurdering, at der er behov for en opkvalificering i mange kommuner, således at familieplejekonsulenter og sagsbehandlere har den tid til rådighed og får de vilkår, som det kræver at støtte plejefamilierne med de opgaver, de har.

Reformen "Børnene først" rummer faktisk en reform af plejefamilieområdet, der skal sikre "stærkere plejefamilier"<sup>22</sup>. Det hedder sig blandt andet:

*"Med reformen er aftaleparterne enige om at se på muligheden for en ny organisering af plejefamilieområdet, som skal have fokus på gode rammer for kontrakter og aftaler om aflønning af plejefamilierne, rekruttering samt for efteruddannelse, supervision, rådgivning og vejledning. Reformen skal således (...) sikre, at plejeforældrene føler sig støttet i opgaven og ikke oplever at stå alene med deres udfordringer."*

Der er som følge af initiativet blevet nedsat en arbejdsgruppe, der blandt andet skal se på emner som efteruddannelse og supervision samt etablering af plejefamiliecentre med mulighed for rådgivning af plejefamilier også uden for dagtimerne. Iværksættelsen af reformen forventes at ske gradvist fra 2025 og frem. Socialtilsyn Hovedstaden imødeser forslaget og håber på, at det kan sætte fokus på nødvendigheden af øget støtte til plejefamilier og fokus på det gode samarbejde.

### *Fokus på omstilling i forhold til nye plejefamilietyper*

I forhold til den gruppe af plejefamilier, som kommunen ikke vil gøre brug af, f.eks. fordi de er enlige, har små børn eller er almene plejefamilier, anbefaler vi generelt, at kommunerne omstiller sig i forhold til dette. I forhold til gruppen af enlige så går udviklingen mod, at der bliver flere, som lever et liv uden en partner. Det afspejler sig naturligvis også på plejefamilieområdet. Vores erfaring er, at det ikke er familiekonstruktionen, der er afgørende for, om man kan blive en god plejefamilie, men andre forhold, som f.eks. forældrerens mentaliseringssevne. Det samme gælder for så vidt par med små børn.

I forhold til de almene plejefamilier er der nok en fremherskende holdning om, at almene plejefamilier er mindre dygtige end specialiserede og forstærkede plejefamilier. Det er en misforståelse. Plejefamilietyperne henviser ikke til plejefamiliens dygtighed, men stiller derimod forskellige krav til plejefamiliernes kompetencer og omfanget af den støtte, de har brug for. Vi mener, at der er en stor del af de familier, der godkendes som almene plejefamilier, der har et stort potentiale for på et tidspunkt at blive omkategoriseret til forstærkede eller specialiserede plejefamilier. Men det kræver, at de får konkrete erfaringer med plejeopgaver. Vi anbefaler generelt, at kommunerne læser sig mere ind i tilsynsrapporterne for at vurdere plejefamiliernes kompetencer til en bestemt

---

<sup>22</sup> [https://sm.dk/Media/637563365976554690/Aftaletekst%20B%C3%B8rnene%20F%C3%B8rst\\_FINAL-udsendt.pdf](https://sm.dk/Media/637563365976554690/Aftaletekst%20B%C3%B8rnene%20F%C3%B8rst_FINAL-udsendt.pdf)

opgave i stedet for alene at se på kategorien.  
Hvis kommunerne gerne vil have flere  
plejefamilier, der er forstærkede eller  
specialiserede, skal de desuden også være  
villige til at sætte ind med de nødvendige

kurser, støtte og supervision, som det kræver  
at blive indplaceret i en anden kategori.



# Kapitel 6. Implementering af Socialstyrelsens vejledning om dialogforpligtelse

I juni 2021 publicerede Socialstyrelsens auditfunktion vejledningen *Faglig vejledning til socialtilsynenes dialogforpligtelse*. Den faglige vejledning skal understøtte, at de fem socialtilsyn omsætter den særlige dialogforpligtelse i lov om socialtilsyn ensartet, systematisk og fagligt kompetent. Vejledningen indeholder anbefalinger til, hvordan dialogforpligtelsen omsættes med kvalitet i tilsynspraksis og centrerer sig om følgende seks kerneelementer:

- Rammesæt dialogen
- Skab et dialogisk samtalerum
- Tag styring på samtalen
- Vær nysgerrigt lyttende
- Hav fokus på muligheder
- Arbejd på en fælles forståelse

Vejledningen indeholder et fælles fagligt, vidensbaseret grundlag for udmøntning af den særlige myndighedsfunktion, socialtilsynet besidder, hvor der både er fokus på udvikling og kontrol. Socialtilsynet skal dels understøtte kvalitetsudvikling i samarbejde med tilbud og plejefamilier og dels føre tilsyn med den socialfaglige og økonomiske kvalitet.

Socialstyrelsen har i 2021 nedsat en national implementeringsarbejdsgruppe, hvor alle fem socialtilsyn er repræsenteret, og hvor der aktuelt samarbejdes om implementering af den faglige vejledning om socialtilsynenes

dialogforpligtelse. Socialtilsynene arbejder således både med implementering lokalt og deler erfaringer og justerer implementeringstiltag nationalt. Den nationale implementeringsarbejdsgruppe er et led i en ny national samarbejdsmodel, som skal sikre et ensartet tilsyn på tværs af landet.

## Implementering af vejledningen i Socialtilsyn Hovedstaden

I Socialtilsyn Hovedstaden har vi i 2021 introduceret den faglige vejledning for alle medarbejdere, og en arbejdsgruppe bestående af ledelse og medarbejdere har foretaget en foranalyse af, hvad den faglige vejledning skal give anledning til af forandringstiltag i Socialtilsyn Hovedstaden. Foranalysens formål er at afdække den nuværende praksis og tage aktivt stilling til, om vi arbejder tilstrækkelig kompetent og ensartet med intentionerne bag de seks kerneelementer i vejledningen.

Foranalysens resultater informerede en workshop afviklet ved dialogisk organisationskonsulent Bjarne Stark, planlagt af Socialstyrelsens auditfunktion, hvor alle medarbejdere og ledere fra Socialtilsyn Hovedstaden deltog. Workshoppens kickstartede implementeringen af vejledningen i Socialtilsyn Hovedstaden, og sidenhen har dialogforpligtelsen været på dagsordenen ved teammøder, sektionsmøder, ledermøder, personalemøder og i forbindelse med supervision. I september 2022 har vi desuden planlagt en temadag,

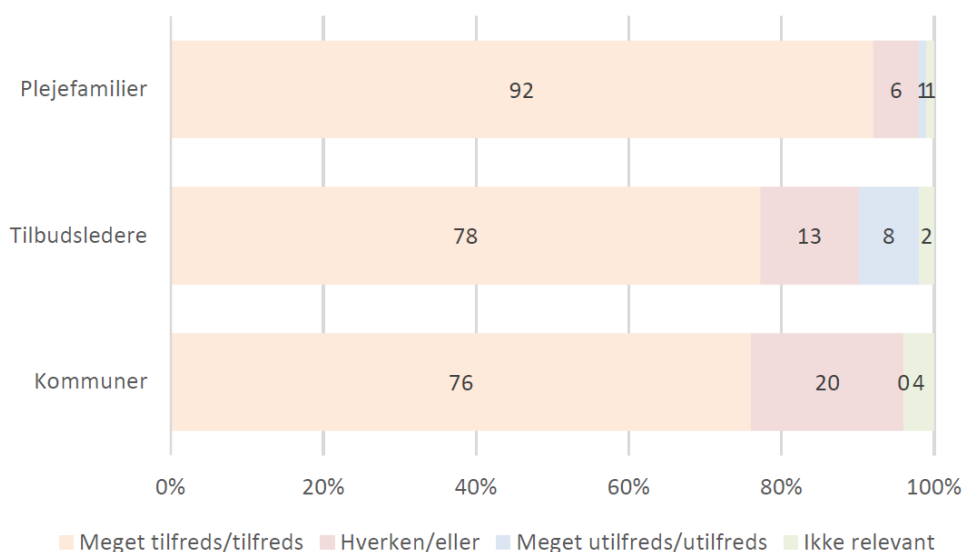
hvor vi skal have fokus på dialogforpligtelsen og myndighedsrollen.

I januar 2022 udsendte vi tre tilfredshedsundersøgelser til henholdsvis plejefamilier, tilbudsledere og kommuner. Tilfredshedsundersøgelsen, som relaterer sig til de udførte tilsyn i 2021, er blandt andet formuleret med udgangspunkt i de seks kerneelementer vedrørende dialogforpligtelsen. Formålet med det er, at vi får afdækket, hvordan de aktører, der møder vores tilsynsaktiviteter i praksis, oplever vores

måde at udmønte dialogforpligtelsen på. På den måde kan vi kvalificere vores beslutninger om hvilke udviklingstiltag, vejledningen skal afføde.

Det fremgår generelt af figur 7, at der er høj tilfredshed med dialogen med tilsynskonsulenter og økonomikonsulenter i Socialtilsyn Hovedstaden. Tilfredsheden er særligt høj blandt plejefamilierne, hvor 92 % svarer, at de generelt er tilfredse med dialogen med tilsynskonsulenterne.

*Figur 7. Generel tilfredshed med dialogen med tilsynskonsulenter og økonomikonsulenter*



Undersøgelsen har dog også givet os nogle svar, som vi kan bruge til at kvalitetssikre vores forvaltning af dialogforpligtelsen, hvilket vil blive foldet ud senere i afsnittet.

Sideløbende med undersøgelsen har vi påbegyndt et arbejde med at afdække og udvikle kvaliteten i vores dialogmøder med tilbud og plejefamilier. Det betyder blandt andet, at vi afprøver forskellige metoder, som

kan kvalificere udbyttet af dialogen, der foregår på selve dialogmødet, og vi drøfter i vid udstrækning, hvordan vi kan tilrettelægge en både tydelig og transparent dialogproces i sager, hvor vi er bekymret for kvaliteten i et tilbud eller en plejefamilie.

Aktuelt samarbejder vi med Socialtilsyn Øst og Socialtilsyn Syd om helt konkrete prøvehandlinger relateret til vores facilitering

af dialog under diverse tilsynsaktiviteter. Samarbejdet foregår sådan, at vi i fællesskab har formuleret en fælles ramme og et fælles mål inden for et af de seks kerneelementer, som vi beskæftiger os med i en periode via forskellige prøvehandlinger i de enkelte tilsyn. Erfaringerne med prøvehandlingerne deler vi med Socialstyrelsen og de øvrige socialtilsyn i den nationale implementeringsarbejdsgruppe, hvor vi i fællesskab reflekterer over, hvordan vi kan justere vores forbedringstiltag med henblik på implementering af vejledningen.

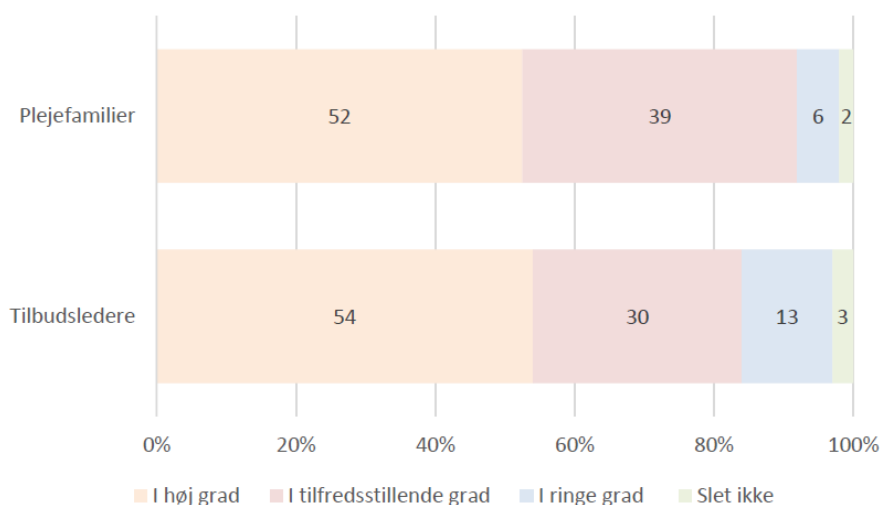
Aktiv stillingtagen til udmøntning af dialogforpligtelsen og myndighedsrollen er ikke et nyt fænomen i Socialtilsyn Hovedstaden, og dialogbegrebet fylder både i vores bevidsthed, når vi forbereder, gennemfører, afrapporterer og følger op på tilsynsbesøg. Tilsynskonsulenter, jurister og

økonomikonsulenter er hver dag i dialog med kommuner, tilbud og plejefamilier og yder løbende sparring med henblik på at understøtte, at der er kvalitet i de indsatser, som børn, unge og voksne modtager af de plejefamilier og tilbud, vi fører tilsyn med.

### Undersøgelse af vores udmøntning af dialogforpligtelsen blandt tilbud og plejefamilier

I den nyligt udsendte tilfredshedsundersøgelse spørger vi ind til, om tilbud og plejefamilier oplever socialtilsynet som en relevant sparringspartner. I figur 8 fremgår det, at en meget stor andel af tilbuddene og plejefamilierne i høj grad eller i tilfredsstillende grad oplever tilsynskonsulenterne som relevante sparringspartnere.

Figur 8. Oplevelse af, om tilsynskonsulenten/socialtilsynet er en relevant sparringspartner



Det er helt afgørende for os, at tilbud og plejefamilier i videst mulig udstrækning føler sig lyttet til i forbindelse med vores tilsyn, og

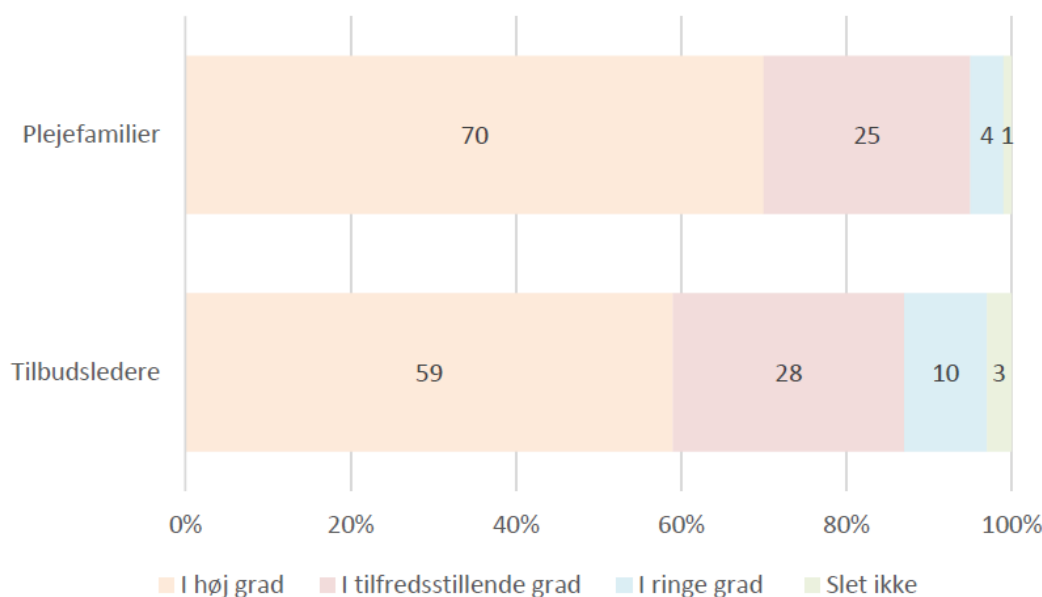
at vi har en ordentlig og så vidt muligt ligeværdig dialog om kvaliteten i tilbuddet eller plejefamilien. Samtidig er vi meget

bevidste om det magtforhold, der altid præger dialogen, og vi arbejder hele tiden med at udøve vores magt som tilsynsmyndighed på en udviklingsorienteret måde, kvalificeret af medarbejdere med høj faglighed og erfaring med de områder, vi fører tilsyn med.

I figur 9 ses svarene fra tilfredshedsundersøgelsen omhandlende

plejefamilier og tilbudslederes oplevelse af, om dialogen med socialtilsynet har været konstruktiv, og om tilsynskonsulenterne er aktivt lyttende under tilsynsbesøg. Det fremgår generelt, at en meget stor andel af tilbuddene og plejefamilierne i høj grad eller i tilfredsstillende grad oplever, at tilsynsbesøget er konstruktivt, og at tilsynskonsulenterne er aktivt lyttende.

Figur 9. Oplevelse af, om dialogen under tilsynsbesøg er konstruktiv, og at tilsynskonsulenten er aktivt lyttende



Socialtilsynet er i dialog med tilbud og plejefamilier mindst én gang årligt i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn, men i praksis er dialogen i mange tilfælde langt mere omfattende og kontinuerlig end det. Dialogen og tilsynsaktiviteterne beror dels på en risikovurdering af kvaliteten i tilbud og plejefamilier, og dels på i hvor vid udstrækning tilbud og plejefamilier henvender sig til socialtilsynet med f.eks. ansøgninger om væsentlige ændringer, behov for sparring mv.

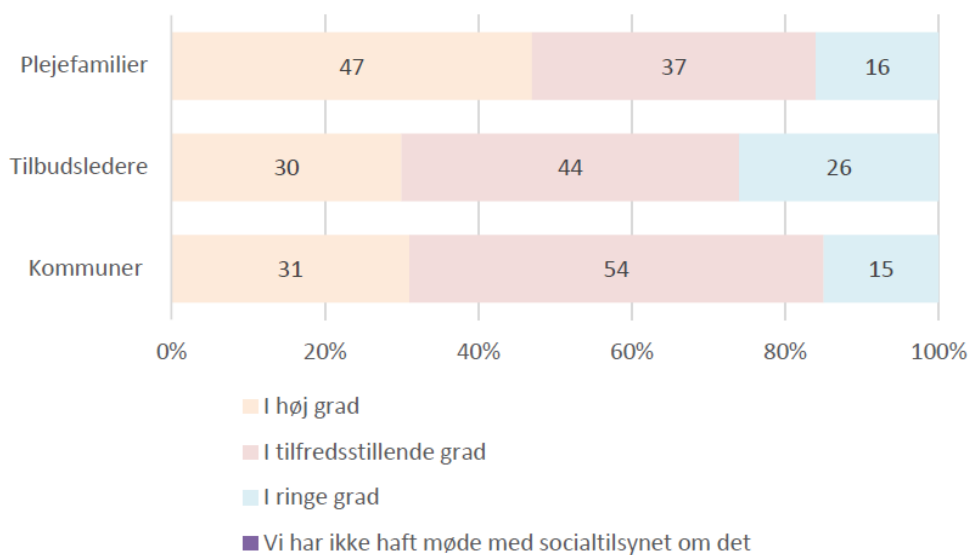
I 2021 har vi afholdt 2.083 tilsynsbesøg og rigtig mange dialogmøder. Et dialogmøde kan blive afholdt af mange årsager og omhandle den socialfaglige og/eller økonomiske drift af et tilbud eller en plejefamilie. Et dialogmøde kan f.eks. udspringe af et tilsyn, som giver anledning til yderligere dialog omkring konkrete forhold, eller det kan udspringe af et tilbud eller en plejefamilies eget ønske om at drøfte konkrete forhold. Dialogmøder anvendes også, hvis socialtilsynet er bekymret for kvaliteten i et tilbud eller en plejefamilie. Ved sådanne dialogmøder på

tilbudsområdet vil det ofte være sådan, at driftsherre på et offentligt tilbud deltager, og f.eks. direktion eller bestyrelse fra et privat tilbud deltager, afhængig af sagens karakter. I sager, hvor der udstedes sanktioner, er der som udgangspunkt altid afholdt mindst ét dialogmøde, med mindre helt særlige forhold gør sig gældende.

I den nyligt udsendte tilfredshedsundersøgelse spørger vi plejefamilier, kommuner og tilbudsledere til deres oplevelse af møder med socialtilsynet

omhandlende vilkår og/eller sanktioner. Her spørger vi til, i hvor høj grad dialogen opleves konstruktiv og udviklingsorienteret, og om der har været plads til refleksion. I figur 10 kan man se, at en stor andel af plejefamilierne, tilbudslederne og kommunerne oplever, at der i høj grad eller i tilfredsstillende grad er en konstruktiv og udviklingsorienteret dialog på møderne. Der er dog også en større andel, svarende til en fjerdedel af de adspurgte tilbudsledere, som angiver, at de i ringe grad oplever, at der er en konstruktiv og udviklingsorienteret dialog på møderne.

*Figur 10. Oplevelse af, om der har været en konstruktiv og udviklingsorienteret dialog på eventuelle møder med socialtilsynet med plads til refleksion*

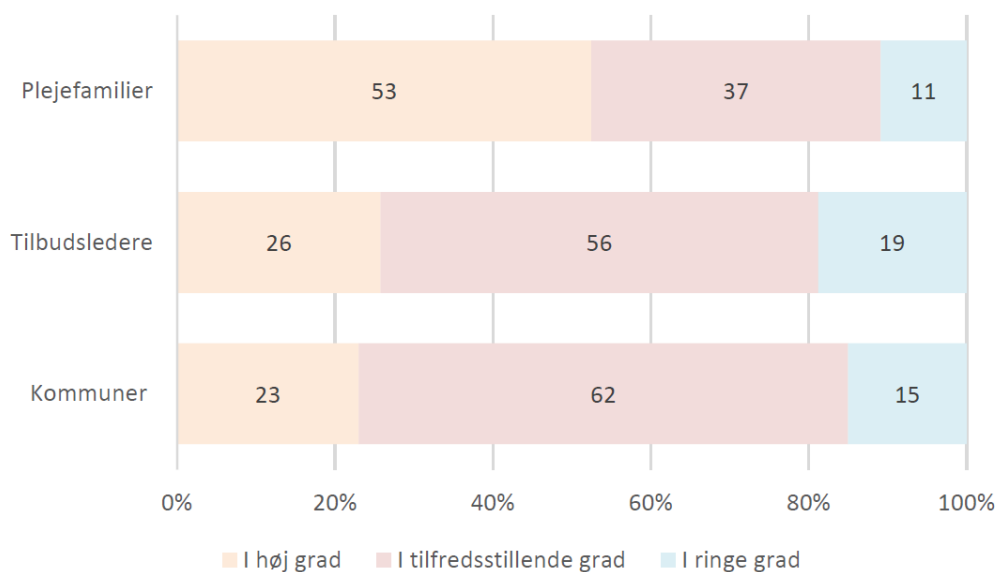


I undersøgelsen har vi også spurgt ind til, om socialtilsynet har ageret nysgerrigt lyttende under møder, og om der er skabt en fælles forståelse af udviklingspotentialer. I figur 11 kan man se, at en stor andel af

plejefamilierne, tilbudslederne og kommunerne oplever, at socialtilsynet i høj grad eller i tilfredsstillende grad er nysgerrigt lyttende, og at der blev opnået en fælles forståelse for udviklingspotentialerne.



Figur 11. Oplevelse af, om socialtilsynet har været nysgerrigt lyttende, og at der er blevet opnået en fælles forståelse for udviklingspotentialerne i tilbuddet



I svarene hæfter vi os ved, at ingen svarer, at de ikke har haft møde med socialtilsynet om de givne forhold. Vi finder det positivt, at vi efterlever egne intentioner om at sikre, at der inviteres til dialog. Vi hæfter os ved den høje andel, der svarer, at de i høj eller tilfredsstillende grad oplever dialogen konstruktiv og udviklingsorienteret, og den høje andel, der oplever, socialtilsynet har været nysgerrigt lyttende, og at der er opnået en fælles forståelse af udviklingspotentialer. Samtidig har vi øje for, at en større andel svarer, at de i ringe grad oplever de nævnte intentioner opnået, hvilket naturligvis vil tale ind i vores fokus på at kvalificere vores dialogbaserede tilsynspraksis.

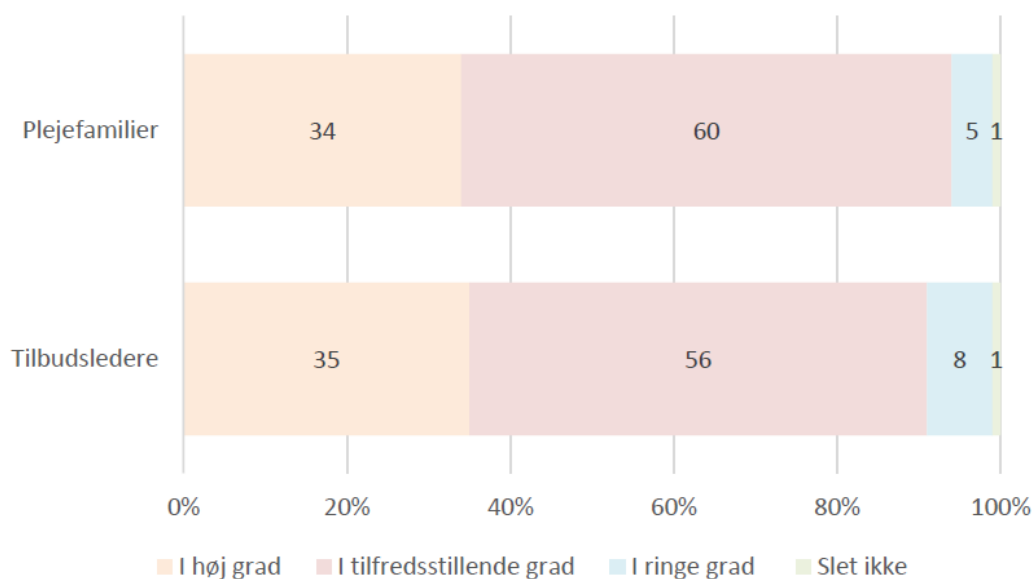
Vi ved, at mange af de møder, der afholdes vedrørende vilkår og sanktioner, er vanskelige og kan være konfliktfyldte, og vi anerkender også, at det i nogle enkelte sager

er sådan, at der ikke opnås enighed om kvalitetsniveauet og dermed udviklingspotentialerne.

I vores arbejde med implementering af vejledningen om dialogforpligtelsen har vi fokus på, at et afgørende parameter for, at vi kan medvirke til at understøtte udvikling er, at tilsynsrapporten og de udviklingspunkter og opmærksomhedspunkter, vi giver, er formuleret på en måde, hvor det fremgår tydeligt hvilke forventninger, socialtilsynet har til udvikling, og dermed hvad vi vil følge op på ved næstkommende tilsyn.

I figur 12 kan man se, at en stor andel af plejefamilierne og tilbudslederne oplever, at tilsynsrapporten i høj grad eller i tilfredsstillende grad indikerer, hvad socialtilsynet forventer og anbefaler, at tilbuddet arbejder med.

Figur 12. Oplevelse af, om tilsynsrapporten og udviklings- og opmærksomhedspunkter tydeligt indikerer, hvad socialtilsynet anbefaler/forventer, at tilbuddet arbejder med



På baggrund af disse svar ser vi anledning til at arbejde videre med at kvalificere vores formuleringer af udviklingspunkter og opmærksomhedspunkter. Dette arbejde skal medvirke til at sikre, at vi i højere grad kan blive understøttende for udvikling af praksis på området.

Vi anerkender, at vi i fællesskab med de øvrige socialtilsyn i Danmark har en opgave i

at sikre, at tilbud og plejefamilier omfattet af lov om socialtilsyn modtager et kompetent og ensartet tilsyn på tværs af landet, og vi vil i 2022 og fremover arbejde videre med at kvalificere vores varetagelse af dialogforpligtigheden over for tilbud og plejefamilier. Dette vil både ske på baggrund af seneste lovændringer, anbefalinger fra Socialstyrelsen, internt i organisationen og i samarbejde med de fire andre socialtilsyn.

## Kapitel 7. Socialtilsyn Hovedstadens økonomi i 2021

### 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 særtakst af nye tilbud, der søger om at blive godkendt, af allerede godkendte tilbud, der søger om væsentlig ændring af tilbuddets godkendelse, samt af tilbud, der underlægges skærpet tilsyn.

Tabel 30 og 31 viser udviklingen fra 2014 til 2022 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.

Tilsyn med og godkendelse af plejefamilier finansieres af objektiv finansiering, hvor de 29 kommuner i Socialtilsyn Hovedstadens område bidrager ift. kommunens andel af antal børn og unge i tilsynsområdet. Kommunerne blev DUT-kompenseret ifm. at loven ændredes 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 kommuner til socialtilsyn. På den baggrund steg den objektive finansiering med ca. 1 mio. kr. i 2020. Et mindre fald i antal plejefamilier har modsat betydet nedsættelse af den objektive finansiering med 0,6 mio. kr. i 2021 og 0,7 mio. kr. i 2022.

Tabel 30. Udviklingen i den objektive finansiering 2014-2022

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objektiv finansiering, løbende priser, mio. kr.	18,6	17,4	17,6	17,6	17,8	18,1	19,6	19,2	18,9
Ændring i forhold til året før, %, faste priser <sup>23</sup>		-8,2%	0 %	-2,1%	-0,3%	-0,4%	5,5 %	-3 %	-3,6 %

Socialtilsyn Hovedstaden fastholdt tilsynstaksterne fra 2016 til 2017. Fra 2017 til 2018 betød den ny socialtilsynsbekendtgørelse, at ca. 40 misbrugstilbud skulle indplaceres i en lavere

takstkategori, hvilket blev dækket ved effektivisering og en 2 %-takststigning. For 2019 faldt tilsynstaksterne 1 %, for 2020 0,5 %, for 2021 1 % og i 2022 ligeledes 1 % i faste priser.

<sup>23</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 2022 var PL-skønnet 2 % fra 2021 til 2022.

Tabel 31. Socialtilsyn Hovedstadens takster 2014-2022, løbende priser

Takstkategori	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Tilsynstakst, kr.</i>									
0-7 pladser	30.832	28.378	28.680	29.287	30.421	30.708	31.348	31.555	31.919
8-24 pladser	36.999	34.054	34.417	35.144	36.505	36.850	37.618	37.866	38.303
25-49 pladser	61.665	56.756	57.361	58.574	60.841	61.417	62.697	63.110	63.839
>50 pladser	92.497	85.134	86.041	87.861	91.262	92.125	94.045	94.664	95.758
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>	<b>-1%</b>
<i>Takst skærpet tilsyn<sup>24</sup>, kr.</i>									
0-7 pladser	7.708	7.094	7.170	2.929	3.042	3.071	3.135	3.155	3.192
8-24 pladser	9.250	8.513	8.604	3.514	3.650	3.685	3.762	3.787	3.830
25-49 pladser	15.416	14.189	14.340	5.857	6.084	6.142	6.270	6.311	6.384
>50 pladser	23.124	21.283	21.510	8.786	9.126	9.212	9.405	9.466	9.576
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>	<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	30.596
8-24 pladser	27.651	27.451	27.745	28.318	28.787	29.362	34.634	35.231	36.715
25-49 pladser	46.085	45.752	46.241	47.196	47.979	48.936	57.723	58.718	61.191
>50 pladser	69.127	68.628	69.362	70.794	71.968	73.404	86.584	88.077	91.787
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>	<b>2 %</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	8.210
8-24 pladser	13.825	13.726	8.714	8.896	9.043	9.226	9.468	9.634	9.852
25-49 pladser	23.042	22.876	14.523	14.826	15.072	15.376	15.781	16.056	16.420
>50 pladser	34.564	34.314	21.784	22.240	22.609	23.064	23.671	24.084	24.629
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>	<b>0 %</b>

<sup>24</sup> Skærpet tilsyn opkræves fra 2017 på grund af 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 2021

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 32. Budget 2021 og regnskab 2021 for Socialtilsyn Hovedstaden, 1.000 kr.

	Budget 2021	Regnskab 2021	Forskel
Direkte omkostninger (løn mv.)	43.028	43.854	826
Indirekte omkostninger (overhead, afskrivninger mv.)	3.719	3.126	-593
Omkostninger i alt	46.747	46.980	233
Indtægter fra objektiv finansiering	-19.264	-19.264	0
Indtægter fra tilsynstakster	-27.484	-27.575	-91
Indtægter fra ESS-projekt		-859	-859
Indtægter i alt <sup>25</sup>	-46.747	-47.698	-951
Årets resultat (netto)	0	-717	-717

Årsregnskabet for 2021 viser jf. tabel 32, at Socialtilsyn Hovedstaden sammenlignet med det budgetterede har haft flere udgifter til løn som modsvarer lidt flere indtægter fra takster samt fra dækning af tidsforbrug for medvirken i Socialstyrelsens ESS-projekt.

I forbindelse med evalueringen af det specialiserede socialområde var der i Socialstyrelsen afsat midler til, at socialtilsynene bidrog til udviklingen af et

redskab til vurdering af specialiseringsgraden i sociale tilbud og afprøvningen af dette på konkrete sociale tilbud. Socialtilsyn Hovedstaden modtog i 2021 særskilt bogført indtægt til dette på 859.150 kr. og har haft en tilsvarende udgift til løn.

Årets resultat på -0,7 mio. kr. skyldes færre indirekte omkostninger på grund af en ændring i feriepengeforpligtelsen som følge af den ændrede ferielov.

<sup>25</sup> Fortegnet minus er lig med indtægter eller mindreforbrug, plus er lig med udgifter eller merforbrug.





FREDERIKSBERG  
KOMMUNE

