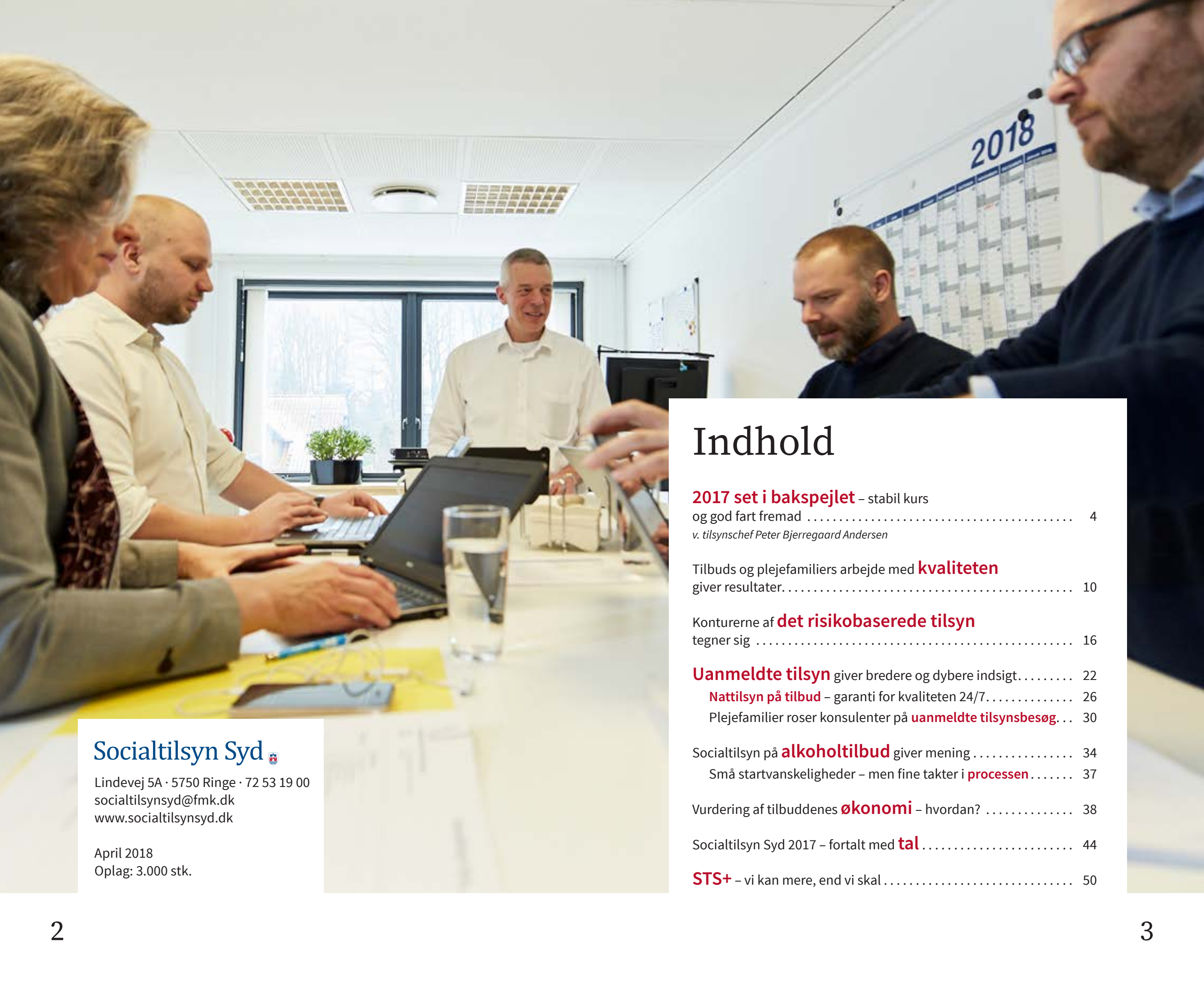


Årsrapport 2017



Socialtilsyn Syd 



Socialtilsyn Syd

Lindevej 5A · 5750 Ringe · 72 53 19 00
socialtilsynsyd@fmk.dk
www.socialtilsynsyd.dk

April 2018
Oplag: 3.000 stk.

Indhold

2017 set i bakspejlet – stabil kurs og god fart fremad	4
<i>v. tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen</i>	
Tilbuds og plejefamiliers arbejde med kvaliteten giver resultater.	10
Konturerne af det risikobaserede tilsyn tegner sig	16
Uanmeldte tilsyn giver bredere og dybere indsigt.	22
Nattilsyn på tilbud – garanti for kvaliteten 24/7.	26
Plejefamilier roser konsulenter på uanmeldte tilsynsbesøg	30
Socialtilsyn på alkoholtilbud giver mening	34
Små startvanskeligheder – men fine takter i processen	37
Vurdering af tilbuddenes økonomi – hvordan?	38
Socialtilsyn Syd 2017 – fortalt med tal	44
STS+ – vi kan mere, end vi skal	50

2017 set i bakspejlet

– stabil kurs og god fart fremad

I 2017 konsoliderede Socialtilsyn Syd driften. Samtidig modnedes det risikobaserede tilsyn og 'spørg-først-skyd-senere' tilgangen til tilsynsopgaven. I 2017 blev afgrænsningen af myndighedsfeltet helt tydeligt – og et bestemt skib kom til at billedgøre Socialtilsyn Syds ambitioner.

Af tilsynschef i Socialtilsyn Syd,
Peter Bjerregaard Andersen

Når jeg ser tilbage på de første fire år af Socialtilsyn Syds levetid, blev 2017 det år, hvor driften konsoliderede sig. De to første år stod i regodkendelsernes tegn, og ikke mange arbejdsdage lignede hinanden. I 2016 var bølgeskulpene blevet mindre, men først i 2017 er der for alvor kommet systematik og ro ind i løsningen af vores kerneopgave. Man kan sige, at 2017 blev året, hvor vores tilsynsfaglighed blev stabiliseret. Selvfølgelig er der fortsat masser af udviklingspotentiale. Men i dag står Socialtilsyn Syd godt og stabilt i sin faglighed, både når det gælder at afvikle tilsynsbesøg og afrapportere fra dem, og når et tilbud fx ønsker at ændre elementer i sin godkendelse.

Uanmeldte besøg og risikobaseret tilgang

Roen omkring driften har givet os overskud til at indvinde nyt land tilsynsfagligt. I 2017 er det lykkedes Socialtilsyn Syds konsulenter at foretage markant flere tilsynsbesøg end i 2016. Det er lykkedes at hæve andelen af uanmeldte tilsynsbesøg – og det er lykkedes at lave flere tilsynsbesøg på skæve tidspunkter. Denne

tilgang afspejler en bevidst prioritering fra Socialtilsyn Syds side og viser noget om den måde, vi fortolker begrebet 'en risikobaseret tilgang'.

Socialtilsyn Syd skal selvfølgelig også i fremtiden lave mange anmeldte besøg på almindelige hverdage. Men når vi ser ud over paletten af sociale tilbud og plejefamilier, er det tilsynsfagligt meningsfuldt at stræbe både efter en aktiv brug af anmeldte og uanmeldte besøg og efter en mere systematisk brug af uanmeldte besøg på alle tidspunkter af døgnet, ugen eller året. Døgntilbud lever som bekendt døgnet rundt året rundt – og det skal tilsynet naturligvis også gøre. Dette flugter – som vi læser det – også bedst med de oprindelige politiske hensigter med tilsynsreformen.

Socialtilsyn Syd arbejdede i 2017 ikke med konkrete måltal for det risikobaserede tilsyn, men vi er i fuld gang med at kridte banen op. Det kan man læse om i kapitlet om dette, herunder om de nattilsyn, vi har gennemført på en række botilbud i løbet af det forgangne år.



Socialt tilsyn mellem kontrol og udvikling

I Socialtilsyn Syd har omfanget af tilsynsbesøg pr. tilbud været stigende i 2017. Det er godt, og vi sigter fortsat mod en lidt højere gennemsnitlig besøgsfrekvens i de kommende år. Men det er ikke nok i sig selv. Det er vigtigt at understrege, at de hyppige tilsynsbesøg i Socialtilsyn Syds område går hånd i hånd med en stærk tiltro til en dialogbaseret tilgang. Uagtet at der naturligvis kan forekomme situationer, hvor vi som tilsyn skal handle både hurtigt og meget håndfast, har vi, som en konsekvens af de første års erfaring med tilbuddenes generelt gode kvalitet og store samvittighedsfuldhed over for deres opgave, internt formuleret vores tilgang som 'spørg-først-skyd-senere'. Tilsynslovens dobbelte forpligtelse til både at foretage kontrol og understøtte udvikling har omsat sig til den selvforståelse som tilsynsmyndighed, at man får et lige så godt – måske bedre – resultat ved at vise åbenhed, respekt og nysgerrighed

og ved at komme til tilsynsbesøget med en oprigtig vilje til at få belyst og vurderet både de stærke og de svage sider hos tilbuddet eller plejefamilien. Denne tilgang, håber jeg, afspejler sig i hvert enkelt tilsynsbesøg.

Bevidste om socialtilsynets afgrænsning

Når man er en ny myndighed, vil man naturligvis gerne vise, at man er sin opgave voksen. I en sådan situation kan der være en risiko for, at man i sin iver for hurtigt at fylde myndighedsrollen helt ud kommer lidt ud over grænsen af sit eget myndighedsområde – og måske ligefrem ind på andre tilsynsmyndigheders domæne. Det er formentlig også sket for Socialtilsyn Syd de første år, men det er noget, vi har arbejdet meget bevidst med at undgå. Tilsynskonsulenterne skal helt hen til kanten af socialtilsynets myndighedsområde – men så heller ikke længere. I 2017 blev vi, synes jeg, ret gode til at stå tydeligt i vores eget myndighedsområde og være klare på, at vores særlige opgave er at foretage en samlet vurdering af,

“

Idag står Socialtilsyn Syd godt og stabilt i sin faglighed, både når det gælder at afvikle tilsynsbesøg og afrapportere fra dem, og når et tilbud fx ønsker at ændre elementer i sin godkendelse”

Peter Bjerregaard Andersen

om tilbuddet har den fornødne kvalitet med udgangspunkt i tilsynsloven og kvalitetsmodellens temaer.

Førende i at kvalitetssikre socialt arbejde

Socialtilsyn Syd har etableret en stærk tilsynsfaglighed, og selvom vi ved, at vi fortsat er i udvikling, så stiler vi højt. Socialtilsyn Syds vision er, at vi vil være blandt den håndfuld aktører – private som offentlige – der er bedst til at kvalitetssikre socialt arbejde i Danmark. For os hører der tre ting til at være blandt de førende på området:

Den første handler om ansvar. Socialtilsyn Syd skal være meget, meget dygtig til at sikre, at alle tilbud inden for vores område har den fornødne kvalitet for de borgere, der benytter tilbuddene. Vi er så at sige garant for, at der er den fornødne kvalitet på hvert eneste tilbud.

Den anden handler om relevans. Ifølge lov om socialtilsyn skal vi – ud over at kontrollere – bidrage til læring og udvikling. For Socialtilsyn Syd kan dette udtrykkes meget ambitiøst. Vi vil nå dertil, at tilbud og plejefamilier om ikke ligefrem længes efter vores besøg, så i hvert fald er bevidste om, at de også får noget fagligt ud af et besøg af en tilsynskonsulent.

Den tredje handler om interesse. Vi skal være interessante for socialfaglige og socialpolitiske beslutningstagere. Det kan vi blive ved at være dygtige til at beskrive, hvad vi ser og opfanger

som tilsynsmyndighed – både når vi kontrollerer, og når vi understøtter kvalitetsudviklingen.

De indre linjer

Det tager længere tid, end man tror, at opbygge en organisation og en faglighed. Men nu har vi en systematik og en grundfaglighed, der kommer både os og vores tilbud til gode. Samtidig er der på de indre linjer blevet skabt en organisation, hvor medarbejderne oplever god trivsel og et godt arbejdsmiljø. Det er vi stolte af.

Ledere benytter mange forskellige metaforer for at forsøge at beskrive og billedgøre udviklingen på den arbejdsplads, de står i spidsen for. Min foretrukne metafor er et skib, og mit yndlingsbillede i 2017 blev et sejlskib under Volvo Ocean Race, verdens længste havkapsejlsads. Store ambitioner og et dedikeret mandskab, der yder sit bedste – også når kombinationen af kaptajnens kurs og havets beskaffenhed udfordrer både material og mandskab. Det billede sammenfatter, at 2017 blev et godt år for Socialtilsyn Syd.

Forhåbentlig er denne årsrapport interessant læsning og dermed en markering af, at Socialtilsyn Syd er på rette kurs.

*Socialtilsyn Syd
April 2018
Peter Bjerregaard Andersen
Tilsynschef*





Kvaliteten

- ● ● For Socialtilsyn Syd handler kvalitet i høj grad også om den måde, hvorpå tilbud og plejefamilier arbejder med at fastholde kvaliteten. God kvalitet fremkommer dermed gennem viljen til og bestræbelsen på at fastholde og udvikle kvaliteten. ● ● ●

Tilbuds og plejefamiliers arbejde med **kvaliteten** giver resultater

At fastholde og udvikle kvalitet er et stadigt udviklingsarbejde for tilbud og plejefamilier. Deres evne til at rumme nye udfordringer og de stadige bestræbelser på kompetenceudvikling og selvrefleksion er et aspekt af kvalitetsvurderingen, som altid har Socialtilsyn Syds opmærksomhed.

Om der er kvalitet på sociale tilbud og i plejefamilier – og om kvaliteten stiger eller falder – kan udtrykkes på flere måder. En af dem er de scorer, der ligger i kvalitetsmodellen, og som udtrykkes i de tilsynsrapporter, som socialtilsynet udarbejder for de enkelte tilbud og plejefamilier. Den samlede score sammenfattes i et såkaldt 'spindelvæv', der har til formål at være et 'overblikværktøj' for dialog mellem tilsynskonsulenten og tilbud eller plejefamilie. Scorerne opfattes let som karakterer, hvilket de ikke er. Det at sammenfatte en kvalitativ vurdering i få temascorer ved at lave nogle simple gennemsnit af nogle indikatorer- og kriteriescorer bør altid tages med metodiske forbehold.

De forbehold, der er for at bruge gennemsnitscorer som et direkte kvalitetsmål, bliver kun større, hvis de benyttes til at beskrive kvalitetsniveau og kvalitetsudvikling for grupper af tilbud. Derfor har Socialtilsyn Syd valgt ikke at vurdere kvaliteten for grupper af tilbud på grundlag af scorerne i kvalitetsmodellen.

Det er de skriftlige tilbagemeldinger, som mere nuanceret kan udtrykke Socialtilsyn Syds kvalitetsvurdering af de enkelte tilbud. Socialtilsyn Syds generelle vurdering er, at kvaliteten hos tilbud og hos plejefamilier set med disse øjne er god.

For Socialtilsyn Syd handler kvalitet i høj grad også om den måde, hvorpå tilbud og plejefamilier arbejder med at fastholde kvaliteten. God kvalitet fremkommer dermed gennem

viljen til og bestræbelsen på at fastholde og udvikle kvaliteten. Det er dette kvalitetsbegreb, der behandles i dette afsnit.

I 2017 var de indledende og lidt formalistiske aspekter ved at være underlagt det nye socialtilsyn i store træk faldt på plads. Arbejdet med regodkendelser blev afsluttet i 2015 – men nogle 'dønninger' fortsatte ind i 2016. I 2017 er Socialtilsyn Syd blevet bedre til i forbindelse med tilsyn at efterspørge det materiale, som er relevant for den aktuelle kvalitetsvurdering – og kun dette materiale. Tilbud og plejefamilier er tilsvarende blevet mere professionelle i deres dokumentation til tilsynet og til at beskrive deres metoder og tilgange – selvom der fortsat er plads til udvikling. De er samtidig blevet mere afklarede med, hvordan de skal modtage tilsynet.

Det betyder, at hvor det formelle i kvalitetsarbejdet tidligere fyldte meget i tilsynet, har både Socialtilsyn Syd og tilbud/plejefamilier i 2017 kunnet fokusere mere direkte på andre aspekter af kvaliteten: Hvordan plejefamilierne agerer, når de får plejebørn med svære udfordringer. Hvordan et tilbud reagerer, når der er lederskifte eller mandefald på grund af sygdom. Hvordan man både som tilbud og plejefamilie handler, når der sker noget uventet, og hvordan man reflekterer over det skete, så man systematisk kan indoptage de nye erfaringer i sit fremtidige virke. Også i forhold til sådanne mere afgrænsede og konkrete forhold oplever Socialtilsyn Syd generelt god kvalitet på tilbud og hos plejefamilier.





Opmærksomheds- og udviklingspunkter

For plejefamiliernes vedkommende handler det om, at rigtig mange familier er både åbne og opsøgende i forhold til videnssøgning, kompetenceudvikling og selvrefleksion. De er proaktive, og de søger dialog og støtte, når de står i udfordringer i hverdagen. Det er Socialtilsyn Syd erfaring, at de – relativt få – plejefamilier, der har brug for et kvalitetsløft, som hovedregel formår at gennemgå den nødvendige udvikling i samspil med de kommuner, som har anbragt børn hos dem.

På tilbudsområdet har Socialtilsyn Syd oplevet, at tilbuddene tager kvalitetsarbejdet og arbejdet med kvalitetsmodellen meget alvorligt. En indikation på god kvalitet er for konsulenterne, at et tilbud har fokus på, hvordan det sikrer en fortsat god kvalitet og har øje for de bevægelser, der kan være i kvaliteten

– hen over døgnet eller året eller ved begivenheder, der kommer udefra. Det har været et fokusområde for Socialtilsyn Syd at tale med tilbuddene om, at kvalitetsmodellens scorer er et udtryk for kvalitet, men at dette udtryk ikke kan stå alene. De udviklings- og opmærksomhedspunkter, som ofte indgår i konsulenternes tilbagemeldinger til tilbuddene, kan i høj grad også bruges som grundlag for yderligere udvikling af kvaliteten. Socialtilsyn Syd er i stigende grad blevet opmærksom på at anvende disse som udgangspunkt for dialog med tilbuddene om kvalitet. Som myndighed har vi også en opgave i at forklare og afdramatisere vores brug af opmærksomheds- og udviklingspunkter til forskel fra sanktioner i form af påbud eller skærpet tilsyn.

Anmeldte/uanmeldte besøg

Både plejefamilier og tilbud arbejder systematisk og professionelt med at sikre, at der er

overensstemmelse i de led, der udgør fundamentet for løsningen af de konkrete opgaver – godkendelse, visitation/match, handleplan (indsatsmål), fysiske rammer, overvejelser omkring metode og daglig praksis. Socialtilsyn Syd får mere og mere præcis dokumentation fra tilbuddene, bl.a. fordi arbejdet med dokumentation ude på tilbuddene er understøttet af it-værktøjer. Dette systematiske arbejde betyder, at tilsynskonsulenterne og tilbud/plejefamilier i større og større grad kan koncentrere sig om drøftelser af, hvordan kvaliteten sikres og udvikles.

Socialtilsyn Syd har i 2017 ud fra en faglig risikovurdering arbejdet med en vekselvirkning mellem anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg. Det er tilsynets helt generelle erfaring, at også de uanmeldte tilsynsbesøg viser, at der i langt den overvejende del af både tilbud og plejefamilier er god kvalitet og god overensstemmelse mellem teori, selvforståelse og praksis. Og

at der, hvor noget halter, er vilje til udvikling. Se også kapitlet om uanmeldte tilsyn, herunder nattilsyn på voksentilbud.

Flere kommuner siger, at de til tider har vanskeligt ved at finde den helt rigtige plejefamilie til nogle af de mere komplicerede opgaver. Samtidig er der et betydeligt antal plejefamilier, som har en eller flere ledige pladser i længere tid – og som derfor kan have vanskeligt ved at fastholde motivationen til at stå til rådighed. De fem socialtilsyn er opmærksomme på disse umiddelbart modsatrettede tendenser på plejefamilieområdet og har derfor besluttet at belyse dette i årsrapporterne for 2018.



Det risikobaserede tilsyn

- • • Der er fokus på at fremme, at alle konsulenter til stadighed skal bruge hele deres faglighed, erfaring og begrebsverden til at stille skarpt på det, der til hver en tid vil kunne udgøre en risiko for kvalitetssvigt på det enkelte tilbud. • • •

Konturerne af det risikobaserede tilsyn tegner sig

Flere uanmeldte besøg, besøg på skæve tidspunkter, regelmæssige – men ikke for hyppige – konsultantskift og særlige opmærksomhedspunkter udgør ingredienserne i en risikotilgang, hvor ambitionerne er høje.

Folketinget har lagt en ramme for antallet af tilsynsbesøg – nemlig minimum ét om året på hver selvstændig afdeling, som et tilbud består af. Børne- og Socialministeriet har yderligere fyldt rammen ud ved at fastlægge, at "Tilsynsintensiteten skal tilrettelægges efter forholdene og fastsættes af socialtilsynet efter en risikovurdering." Endelig er den økonomisk ramme for socialtilsynenes aktivitet umiddelbart fastlagt ud fra en norm på 1-3 besøg om året i gennemsnit.

Med andre ord: Socialtilsyn Syd (og de øvrige socialtilsyn) kan ikke vælge at sige, at nogle tilbud fungerer så upåklageligt, at de et år slet ikke behøver et tilsyn. Alle skal have mindst et besøg om året. Samtidig skal tilsynet fordele de 'ekstra' tilsynsbesøg ud fra en vurdering af, hvor der er størst risiko for, at tilbuddene ikke lever op til kvalitetskravene. Endelig betyder økonomien, at tilsynene ikke bare kan strø tilsynsbesøg om sig med løs hånd.

I 2017 fik Socialtilsyn Syd kondenseret og analyseret erfaringerne fra sine første leveår så meget, at vi har fået hold på, hvilke ingredienser der skal til, for at tilsynet systematisk kan arbejde med – og levere – et risikobaseret tilsyn. De kommende år vil gøre Socialtilsyn Syd endnu skarpere på det ønskede blandingforhold mellem de enkelte ingredienser – vel vidende, at et risikobaseret tilsyn ikke er en statisk størrelse.

Nogle af ingredienserne har ledelsen i Socialtilsyn Syd leveret, andre må nødvendigvis komme fra de erfarne tilsynskonsulenter, der har deres daglige gang på tilbud og i plejefa-

milier. Der er i 2017 blevet arbejdet med en række forskellige perspektiver på det risikobaserede tilsyn.

Hvor mange, hvor tit og hvornår?

Det første princip handler om antallet af tilsynsbesøg, balancen mellem anmeldte og uanmeldte besøg og den tidsmæssige fordeling af besøgene på døgnet, ugen og året.

I 2017 har plejefamilier og voksenteilbud i gennemsnit haft 1,5 tilsynsbesøg, og børnetilbud har i gennemsnit haft 2,5 besøg. Socialtilsyn Syd har den helt overordnede holdning, at vi skal være så ofte til stede ude på tilbud og i plejefamilier som muligt, ud fra hvad der giver mening i tilsynssammenhæng. Derfor var antallet af besøg ud fra en risikobetragtning i sig selv et indsatsområde i 2017, og den opnåede frekvens var tilfredsstillende.

Balancen mellem anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg er et andet vigtigt element. Årsrapporten for 2017 beskæftiger sig indgående med de uanmeldte tilsynsbesøg i et andet kapitel. Men overordnet er det erfaringen, at de anmeldte tilsyn ikke kan stå alene. Og måske kan man endda tilføje et 'længere'. For i takt med, at formalia omkring tilbud og plejefamilier er kommet i orden, er det blevet klart, at på et uanmeldte besøg – som et tilbud eller en plejefamilie i sagens natur ikke har kunnet forberede – får tilsynet et anderledes blik ind i, hvordan teori og praksis hænger sammen, end på et anmeldt besøg. Omkring halvdelen af Socialtilsyn Syds tilsynsbesøg skal være

uanmeldte – ikke set fra det enkelte tilbud, men som en helhedsbetragtning.

Tæt forbundet med de uanmeldte besøg er placeringen af besøg på døgnet, ugen og året. Altså et fokus på tilsynsbesøg på skæve tidspunkter. Måske opleves det meget forstyrrende for et tilbud eller en plejefamilie at få tilsynsbesøg lige ved aftensmadstid, en søndag formiddag, dag tre inde i sommerferien eller – for voksenteilbuds vedkommende – om natten. Men for at kunne føre et risikobaseret tilsyn er vi nødt til at komme, når der er mest brug for det. Når der er mest 'kul på', når der

er flest følelser i spil, eller når bemanningen erfaringsmæssigt er tynd.

Vi satte gang i bevægelsen i 2017. I 2018 og fremover vil vi blive endnu skarpere på fordelingen.

Skift i tilsynskonsulent – hvor hyppigt?

Det korte svar på et spørgsmål, der har fyldt rigtigt meget i 2017 vil være: Ikke for tit – men heller ikke for sjældent! Bag denne korte formulering ligger mange faglige overvejelser,





som hverken kan eller skal udmøntes i en alt for rigid facitliste, men som alligevel i 2017 nåede nogle foreløbige konklusioner.

Både plejefamilier og tilbud oplevede de første år i Socialtilsyn Syd at have besøg af en række forskellige tilsynskonsulenter. I gennemsnit har de godkendte plejefamilier fx set 3-4 konsulenter i de sidste fire år – hvilket ikke altid har været begrundet fagligt men også i driften. Dette skal holdes op imod, at der for år tilbage på familieplejeområdet mange steder formentlig har været en meget stor stabilitet blandt de tilsynsførende familieplejekonsulenter.

I Socialtilsyn Syd er vi i 2017 blevet skarpe på, at der skal være en balance mellem uvildighed og kendskab til en plejefamilie eller et tilbud. Dette muliggør, at konsulenten på den ene side stadig ser familien eller tilbuddet så meget udefra, at han eller hun stiller de rigtige, kritisk-nysgerrige spørgsmål,

men på den anden side har så stort et kendskab til plejefamilien eller tilbuddet, at der ikke startes helt fra bunden hver gang. Mange tilbud er højt specialiserede, og her giver det ekstra mening, at tilsynskonsulenten et langt stykke hen ad vejen kender tilbuddet og dets faglighed. Det giver et stærkere grundlag for at forberede et særligt fokus på elementer i en højt specialiseret praksis, fx i forhold til et tidligere besøg, hvor konsulenten fik et godt indblik i tilbuddets forståelse af sammenhængen mellem målgrupper og valgt metode. Det samme hørte Socialtilsyn Syd i det forgangne år fra tilsynskonsulenterne selv, fra tilbuddene selv og fra andre interessenter.

Hvad betyder det for, hvor tit der skal skiftes konsulent? På familieplejeområdet vil Socialtilsyn Syd bruge det eller de næste år til at vurdere på, hvor tit der generelt bør skiftes konsulent – og hvilke særlige forhold som gør enten skift eller fastholdelse særligt påkrævet.

På tilbudsområdet gør man sig tilsvarende erfaringer og vurderinger. Et foreløbig pejlemærke er dog, at tilbuddene i gennemsnit bør opleve konsulent skift cirka hvert tredje år. Men på begge områder er det også sådan, at andre forhold – fx personaleomsætning og effektiv afvikling af tilsynsbesøg i fht. geografi – til stadighed kan udfordre, hvad vi opfatter som den optimale konsulentstabilitet.

Hvad skal konsulenterne lægge særligt mærke til?

I Socialtilsyn Syd har vi i 2017 arbejdet med, om der skulle udarbejdes en liste over, hvad konsulenterne skal være særligt opmærksomme på under et tilsynsbesøg, for at man for alvor kan kalde besøget for 'risikobaseret'.

Indtil videre er vi nået frem til to ting. Den ene er, at vi ikke har lavet det, vi har kaldt en 'bruttoliste'. Altså en liste over alt det, der erfaringsmæssigt skulle få de røde lamper til at lyse. Begrundelsen er, at en sådan bruttoliste – hvor ofte vi end måtte slå fast, at den ikke er endelig – alligevel kan gå hen og blive en slags facitliste. I stedet er der fokus på at fremme, at alle konsulenter til stadighed skal bruge hele deres faglighed, erfaring og begrebsverden til at stille skarpt på det, der til hver en tid vil kunne udgøre en risiko for kvalitetssvigt på det enkelte tilbud.

Til gengæld arbejdede tilsynskonsulenterne i 2017 med en 'nettoliste' over de tilbud og plejefamilier, der ud fra en generel risikovurdering skulle udløse opmærksomhed i form af 2 tilsynsbesøg det pågældende år. På plejefamilieområdet udløste en ny godkendelse 2 besøg inden for 12 måneder i driftsåret. Plejefamilier, der er godkendt til en særlig stor opgave, fik også mindst 2 tilsynsbesøg – uagtet at loven kun foreskriver mindst 1. De meget små børnetilbud, hvor enkeltstående skift i persona-

legruppen eller blandt børnene potentielt kan have stor betydning for driften, fik også mindst 2 besøg. Det samme fik voksertilbud, hvor beboerne vurderes at have særlig svær ved selv at benytte sig af whistleblowerordningen.

Kan driften hænge sammen, når ambitionerne samtidig stiger?

Flere og flere tilsynsbesøg, også fremadrettet. Flere af dem på skæve tidspunkter. Et mål om færre konsulent skift. Mindst 2 tilsynsbesøg til en vifte af tilbud og plejefamilier. Alt sammen uden flere ressourcer. Hvordan kan det hænge sammen – når Socialtilsyn Syd samtidig gerne vil give medarbejderne rimelige arbejdsvilkår?

Svaret er, at den risikobaserede tilgang, der her er tegnet omridset af, kræver en effektiv drift og et meget tæt samspil mellem driftsledelsen og tilsynskonsulenterne. En effektiv drift forstået som en stadig bestræbelse på tværgående aktivitetsplanlægning, prioritering af særlige forhold samt fokusering på kortere og klarere tilsynsrapporter.

Sidst – men aller vigtigst – fordrer de mange ambitioner en effektiv kompetence- og metodeudvikling. Denne udvikling vil understøtte, at tilsynskonsulenterne kan være garanter for, at også de ikke-åbenlyse kvalitetsmangler opdages – og opdages sideløbende med den fortsatte effektivisering af Socialtilsyn Syds drift.

Den fortsatte kompetence- og metodeudvikling vil samtidig betyde, at tilsynsarbejdet vedbliver med at opleves som relevant i forhold til at understøtte kvalitetsudviklingen på tilbud og i plejefamilier, så Socialtilsyn Syd også indirekte bidrager til at forebygge kvalitetssvigt i fremtiden.



Uanmeldte tilsyn

Den korte konklusion er, at de uanmeldte tilsyn er blevet et naturligt arbejdsredskab for Socialtilsyn Syd på linje med anmeldte besøg.

Uanmeldte tilsyn giver bredere og dybere indsigt

I 2017 voksede antallet af uanmeldte tilsyn i Socialtilsyn Syd markant. De er – for både tilsynskonsulenter, tilbud og plejefamilier – blevet et vigtigt og meningsfuldt supplement til de anmeldte besøg.

Et beroligende faktatjek. Et supplement til anmeldte besøg. Et vigtigt redskab. En svær disciplin. En måde at få medarbejdere og borgere i tale, som man som konsulent ellers ikke ville møde. Der er mange måder at karakterisere de uanmeldte tilsynsbesøg på, hvis antal i Socialtilsyn Syd voksede, så de nu udgør mellem godt 30 og 50% af alle tilsynsbesøg på forskellige typer af tilbud.

Men to ting står klart efter et år med markant flere uanmeldte tilsynsbesøg. Den ene er, at tilsynskonsulenterne – efter en indledende og meget naturlig skepsis og nervøsitet både i plejefamilier og på tilbud – er blevet taget utroligt godt imod, når de har ringet på døren uden en forudgående aftale. Den anden er, at tilsynskonsulenterne i det store og hele melder, at de får det samme overordnede billede af et tilbud eller en plejefamilie på et uanmeldt besøg som på et anmeldt. Og at de steder, hvor et uanmeldt tilsyn afdækker, at noget umiddelbart halter, og et efterfølgende

anmeldt besøg bekræfter dette, så er der stor vilje hos tilbud/plejefamilier til at få rettet dette op – i dialog med os.

Den korte konklusion er derfor, at de uanmeldte tilsyn er blevet et naturligt arbejdsredskab for Socialtilsyn Syd på linje med anmeldte besøg. Erfaringen viser også, at der godt nok på enkelte uanmeldte besøg bliver afdækket forhold, som ikke er kommet frem på de anmeldte besøg. Men at tilsynskonsulenterne langt oftere end måske forventet bliver mødt af den 'gode historie', og at et uanmeldt tilsynsbesøg, der er gået godt, får den professionelle stolthed til at vokse – hvad enten det er på et tilbud eller i en plejefamilie.

Før 2014 var uanmeldte tilsyn på det sociale område meget lidt brugt. Fra 2014, da socialtilsynene startede deres virke, til 2016 var der meget få uanmeldte tilsyn i Socialtilsyn Syd. For Socialtilsyn Syd var uanmeldte tilsyn ikke hensigtsmæssige i de første to år, idet alle tilbud og plejefamilier skulle regodkendes.

“

Det er vigtigt, at de faglige metoder kan omsættes til konkrete. Så er jeg kommet, og familien har enten lige sovet eftermiddagslur, eller de er lige gået i gang med familiefrokost med tarteletter. Men jeg har kun oplevet at blive taget godt imod. Det handler meget om, hvordan man træder ind i familiens hjem.”

Tilsynskonsulent på familieplejeområdet





Den tidligere konsulent på et tilbud med voksne med svær autisme, sagde til mig, at tilbuddet var meget positiv over for uanmeldte besøg. Men at det var en god ide lige at ringe fra parkeringspladsen, så medarbejderne kunne nå at forberede borgerne.”

Tilsynskonsulent på voksentilbudsområdet

Uanmeldte tilsyn var i de første af Socialtilsyn Syds leveår derfor begrænset til anvendelse ved en risikovurdering med alvorlig bekymring eller et whistleblow. Da regodkendelsesprocessen var tilendebragt, og alle tilbud og plejefamilier var godkendte og bæredygtige, kom de uanmeldte tilsyn gradvist mere i fokus. Nu blev det et mål at se, om billedet fra de anmeldte besøg holdt, når Socialtilsyn Syds tilsynskonsulenter kom på uanmeldt besøg.

For Socialtilsyn Syd har det været vigtigt i 2017 at få indarbejdet en kultur hos såvel tilsynskonsulenter som tilbud og plejefamilier, hvor uanmeldte tilsynsbesøg er en del af 'det normale tilsyn'. Et uanmeldt tilsynsbesøg udføres langt fra kun, når der har været et whistleblow eller der har været grund til bekymring. Det har tilsynskonsulenterne understreget, når de har banket på døren på et uanmeldt tilsyn – måske ovenikøbet på et skævt tidspunkt på dagen eller ugen. Målet på familieplejeområdet i 2017 har været, at en tredjedel af alle plejefamilier skulle have 1 uanmeldt tilsyn og der har været fokus på, at uanmeldte tilsyn også kan ligge om aftenen og i weekender, hvor familiedynamikken kan være en anden.

På voksentilbudsområdet var ønsket, at halvdelen af tilsynene skulle være uanmeldte, mens det på børneområdet med en årsnorm på 2,5 tilsynsbesøg var ønsket, at hvert børnetilbud i gennemsnit fik 1 uanmeldt tilsynsbesøg. Disse mål er nået. Voksentilbudsområdet har samtidig taget seriøst hul på disciplinen 'nattilsyn' på tilbud med vågen nattevagt – til stor faglig tilfredshed for både tilsynskonsulenter og de natmedarbejdere, som tilsynskonsulenterne mødte.

Socialtilsyn Syds tilsynskonsulenter er typisk erfarne socialrådgivere, pædagoger eller andre relevante faggrupper med mange års erfaring inden for det sociale område. Alligevel er det at udføre et uanmeldt tilsyn en svær disciplin, som til stadighed kræver kollegial sparring, erfaringsudveksling og vidensdeling. Tilsynskonsulenten skal både forberede sig grundigt, ift. hvilke temaer der ville være relevante at fokusere på, og være klar til under besøget at bruge sin situationsfornemmelse til at genoverveje disse temaer og måske vælge nogle andre. Er der de medarbejdere på vagt, som ledelsen har sagt – og er ratioen mellem faguddannede og ikke-uddannede den rigtige? Skal fokus være på at forsøge at afdække, om årsagen til et barns tristhed ligger i anbringelsen eller andetsteds? Konsulenten skal lynhurtigt være parat til at skifte fra en plan A til en plan B – og være i stand til at lave en rammesætning af besøget både tids- og indholdsmæssigt sammen med de ansatte/plejefamilien.

At gennemføre et uanmeldt besøg handler også om både respekt og situations- og målgruppeforståelse. Særligt plejefamilier – og i sjældne tilfælde også døgntilbud – kan, når man uanmeldt ringer på døren, stå i en situation, hvor tilsynskonsulenten efter en kort dialog om forholdene vælger at fravige sit ønske om at gennemføre et uanmeldt besøg. Omvendt kan en situation også kalde på, at tilsynskonsulenten så vidt muligt fastholder sit ønske om at gennemføre det uanmeldte tilsyn. I sidste instans er det dog altid tilbuddet eller plejefamilien, som afgør, om og på hvilken måde den enkelte konsulent bliver lukket inden for døren.

For nogle tilbud har det givet god mening på



et anmeldt besøg at tale med ledelsen om, hvordan målgruppen – fx børn eller voksne med autisme eller multiple funktionsnedsættelser – ville blive mindst muligt forstyrret af et uanmeldt besøg. Fællesnævneren for de uanmeldte tilsyn er, at de er uforudsigelige, og at de – det kan tilsynet ikke undgå – skaber en forstyrrelse på tilbuddet eller i plejefamilien. Men forstyrrelsen må ikke blive så stor, at besøget ikke giver den ønskede mening. Socialtilsyn Syd har fået stor anerkendelse for den måde, tilsynstilsynskonsulenterne har forvaltet deres myndighedsopgave på under de uanmeldte tilsyn, hvilket fx fremgår af spørgeskemaundersøgelsen blandt plejefamilier (se side 30) og evalueringen af Projekt Nattilsyn (se side 26).

At blande anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg har skabt nogle nye og hensigtsmæssige processer i tilsynsarbejdet. Et anmeldt besøg får måske en lille klokke til at ringe hos kon-

sulenten, der nogle uger senere gennemfører et uanmeldt besøg og der enten får be- eller afkræftet sin foreløbige bekymring for kvaliteten. Et uanmeldt besøg og et møde med nogle frustrerede medarbejdere giver anledning til et hurtigt anmeldt besøg med ledelsen, hvor man kan italesætte medarbejdernes bekymring og sammen reflektere over, om der er basis for justeringer i driften. For Socialtilsyn Syd supplerer anmeldte og uanmeldte tilsyn på den måde hinanden og giver en både bredere og dybere indsigt i tilbud og plejefamilier.

Det er ikke tilsynets opfattelse, at de uanmeldte besøg i sig selv giver anledning til bekymring, og der ses ikke en tendens til, at uanmeldte tilsynsbesøg giver flere sanktioner. Tværtimod er det Socialtilsyn Syds klare opfattelse, at det interessefællesskab, der er mellem tilsynet og tilbud/plejeforældre om at skabe den bedst mulige kvalitet, også udfolder sig ved de uanmeldte tilsynsbesøg.



Vores fornemste opgave på et uanmeldt besøg er at huske på, at når vi træder ind ad døren, så ryster det et tilbud. Derfor skal vi være hurtige til at rammesætte og fortælle, at vi godt er klar over, at det kun er et øjebliksbillede, vi får.”

Tilsynskonsulent på børnetilbudsområdet



Nattilsyn på tilbud – garanti for kvaliteten 24/7

Nattilsyn er både mulige at gennemføre, fagligt relevante og meningsfulde for natpersonalet. Det konkluderer tilsynskonsulenterne bag Socialtilsyn Syds Projekt Nattilsyn fra juni 2017, hvor tilsynskonsulenterne på to døgn udførte nattilsyn på 15 tilbud.

“Nattilsyn på tilbuddene er sindssygt relevant. Natten udgør en tredjedel af borgernes tid, og særligt på tilbud med døgndækning er borgerne ofte vågne og udfordret af angst, behov for lejring eller ensomhed.”

Sådan siger en af de fire tilsynskonsulenter, der i sommeren 2017 på eget initiativ og med ledelsens fulde opbakning gennemførte Projekt Nattilsyn på en række voksentilbud i tre kommuner (Sønderborg, Tønder og Vejle). Inden da havde nattilsyn ikke stor bevågenhed som en del af Socialtilsyn Syds normale tilsynsprofil. Men medieomtale af et plejecenter, hvor en nattevagt havde sovet på arbejde, gav anledning til faglig refleksion i det miniteam, de fire tilsynskonsulenter tilhører – og Projekt Nattilsyn var snart en realitet.

Tilsynskonsulenterne udvalgte 15 tilbud med vågen nattevagt. Der var tale om tilbud med borgere med multiple handicaps, borgere med behov for megen omsorg, mange plejeopgaver, medicin og lejring samt borgere med psykiatriske problemstillinger.

Optimal trivsel om natten

Tilsynskonsulenterne har udarbejdet en evaluering af deres projekt, og konklusionerne i evalueringen er klare. Den vigtigste handler om kvaliteten af tilbuddene, set med ‘natbriller’. Tilsynskonsulenterne var – bortset fra små uhensigtsmæssigheder, som der efterfølgende har været dialog om – meget tilfredse med det, de så. Som her udtrykt i evalueringen fra et af besøgene: Vi møder nogle dygtige medarbejdere og tilbud, der søger at skabe en rød tråd i borgernes liv henover et døgn og sikre, at de, så vidt det er muligt, trives ved at skabe en stabil døgnrytme for borgeren’.

Tilsynskonsulenterne konkluderer, at det var både praktisk gennemførligt og relevant at føre tilsyn om natten. De fleste steder var det muligt at observere og interviewe medarbejdere, få svar på den medbragte spørgeguide og se medarbejdere give borgerstøtte. “Vi er blevet mødt af velforberejede, energiske og ansvarsbevidste medarbejdere, der søger at give borgerne den optimale trivsel om natten,” skriver de.



Fint med socialtilsyn om natten

Også tilbuddene var helt overordnet tilfredse, viser en evaluering, som Socialtilsyn Syd senere bad de 15 tilbud om. De fleste tilbud oplevede formålet med tilsynet som tydeligt, de fleste oplevede nattilsynene som relevante, og natpersonalet havde oplevet tilsynskonsulenterne som kompetente, tillidsvækkende og strukturerede. Det eneste perspektiv, som – forståeligt nok – var tyndt repræsenteret, var borgerperspektivet. Tilbuddene havde oplevet sammenhæng mellem nattilsynene og den

tilsynsrapport, der senere blev udarbejdet, hvor nattilsynets bemærkninger var særskilt markeret. “Fint med et socialtilsyn om natten,” som et af tilbuddene skrev.

En del af formålet med projektet var at understøtte tilsynskonsulenternes egen læring og udvikling. Også her gav projektet et godt resultat. “Der er opnået en erfaring og viden, som betyder, at miniteamet er kvalificeret til at føre tilsyn på alle døgnets timer,” konkluderer de fire medvirkende tilsynstilsynskonsulenter, der i de sidste måneder af 2017 gennemførte yderligere tre nattilsyn.

Socialtilsyn Syd

Tøj med Socialtilsyn Syds logo, tak!

De fire tilsynstilsynskonsulenter bag Projekt Nattilsyn fik inden gennemførelsen af besøgene et kollegialt råd, som skulle vise sig at være et columbusæg. Kollegaen havde kendskab til, at et af tilbuddene for at beskytte borgerne ringede til politiet, hvis der stod uidentificerbare personer på parkeringspladsen om natten. Der var ikke langt fra den oplysning til ønsket om en slags uniformering, der ville give øjeblikkelig genkendelighed og signalere, at tilsynskonsulenterne repræsenterede en myndighed. Som sagt så gjort – ideen blev godkendt i ledelsen, og der blev indkøbt skjorter og fleecejakker med Socialtilsyn Syds logo synligt placeret.

Tøjet blev en succes. Tilsynskonsulenterne oplevede det som en meget virkningsfuld del af rammesætningen. De skulle ikke bruge ‘alenlange’ forklaringer på,

hvem de var, og hvorfor de var der. Tilbuddene oplevede det på samme måde. Som et af tilbuddene skriver i evalueringen: “ (...) det var godt, at de kunne identificere sig – da det ellers ville blive oplevet som utrygt, når der pludselig står nogen og ringer på.”



Plejefamilier roser konsulenter på uanmeldte tilsynsbesøg

Langt de fleste plejefamilier siger, at uanmeldte besøg giver god mening og er relevante for deres godkendelse som plejefamilie.

- “ Vi synes, det er helt på sin plads med uanmeldt besøg (..) Det gør, at man ikke kan planlægge noget og giver et godt billede af en helt almindelig hverdag i vores lille familie.”
- “ (...) Disse tilsyn er gode og nødvendige, og i sidste ende en sikkerhed for de anbragte børn/unge. Så bliv endelig ved med dette (...).”
- “ Det var helt fint. Ulempen ved uanmeldte besøg er, at min mand ikke var hjemme. Det var også heldigt, at jeg lige var kommet hjem 15 min før. Når de kommer i vores ‘fritid’ er det, hvad de risikerer.”

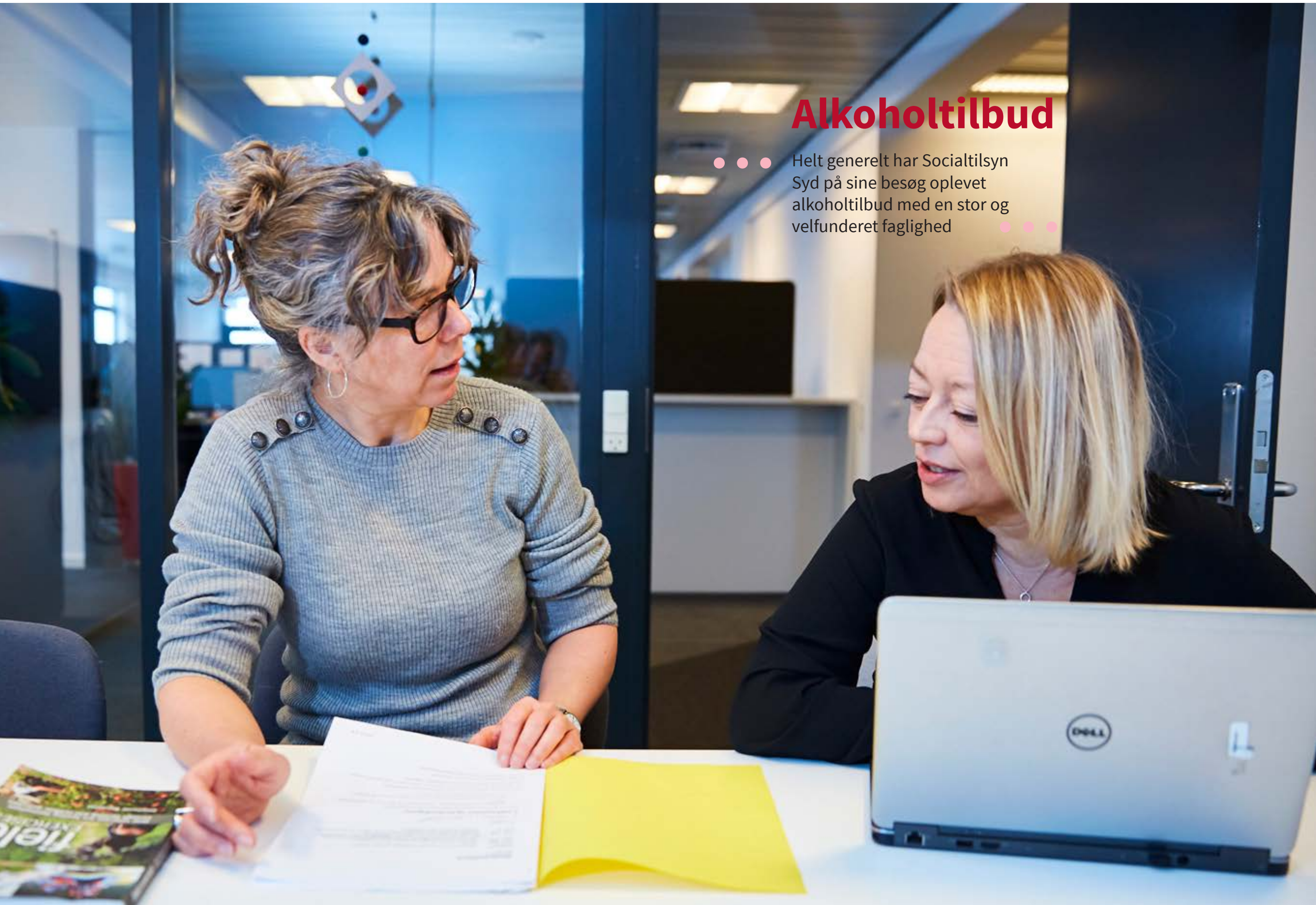
Sådan siger tre af de plejefamilier, der har deltaget i Socialtilsyn Syds spørgeskemaundersøgelse om plejefamiliernes oplevelse af det uanmeldte tilsyn. Spørgeskemaet blev sendt ud til de 100 familier, der har fået uanmeldt tilsynsbesøg fra 1. juli 2017 til 1. nov. 2017. 60 ud af 100 plejefamilier har svaret på undersøgelsen, og langt de fleste plejefamilier siger, at uanmeldte besøg giver god mening og er relevante i forhold til deres godkendelse som plejefamilie.

Plejefamilierne bliver spurgt, om det uanmeldte tilsyn generelt var en god oplevelse. 49 ud af 60 plejefamilier svarer, at det var det i meget høj eller i høj grad. 7 plejefamilier svarede middel, og 4, at det i ‘meget lav’ grad var en god oplevelse.

Familierne blev også spurgt, om de følte sig hørt/respekteret i forhold til den givne tidsmæssige ramme for tilsynets afholdelse. 52 ud af 60 plejefamilier svarede, at det gjorde de i meget høj eller høj grad. 3 plejefamilier svarede middel, og 5 svarede, at det gjorde de i meget lav grad.

Kun de færreste plejefamilier havde konkrete forslag til ting, de gerne så anderledes ved uanmeldte tilsynsbesøg. Enkelte var kritiske over for, at de ikke havde indflydelse på tidspunktet på dagen for et uanmeldt besøg – og et par stykker ville gerne være sikre på, at konsulenterne på et uanmeldt besøg kunne se, at rod ikke var det samme som manglende omsorg...





Alkoholtilbud

● ● ● Helt generelt har Socialtilsyn Syd på sine besøg oplevet alkoholtilbud med en stor og velfunderet faglighed ● ● ●

Socialtilsyn med **alkoholtilbuddene** giver mening

At komme med sociale briller på et sundhedslovsområde – og så have en frist på to år til at få alle tilbud (re-)godkendt – er en stor mundfuld. Men 31. december 2017 kunne Socialtilsyn Syd sige “Tjek.”

Det har været ressourcekrævende, både for alkoholtilbuddene og for Socialtilsyn Syd, og det har været en kompleks proces. For hvordan får man kvalitetsmodellen med dens perspektiver fra den sociale verden til at passe med en række tilbud, der altid har været præget af den medicinske, evidensbaserede tankegang og har haft kliniske retningslinjer, der er nationale?

Men det er lykkedes. Ved årsskiftet 2017/2018 kunne Socialtilsyn Syd sætte punktum og se tilbage på en proces, der startede ud med nogen skepsis fra en del af tilbuddene, men som i løbet af især 2017 blev til et meget fint samarbejde mellem tilsynet og tilbuddene. Dette samarbejde har resulteret i, at ikke bare tilsynet selv, men også tilbuddene giver udtryk for, at det sociale tilsyn har en berettigelse på alkoholområdet.

Grundig opstartsproces

Socialtilsynene overtog opgaven med at føre tilsyn med alkoholtilbuddene den 1. januar

2016. Socialtilsyn Syd brugte det første kvartal af 2016 på to ting: Dels på at danne sig et overblik over antallet af tilbud og vurdere, hvilke tilbud der skulle regodkendes, og hvilke der skulle nygodkendes – herunder også om et tilbud efter loven skulle betragtes som en eller to enheder. Dels at deltage i konferencer og andre møder i tilbuddenes netværk for at forklare, hvordan socialtilsynet kunne give mening på alkoholområdet.

Socialtilsyn Syd etablerede et lille team, der blev klædt godt på fagligt, til at føre tilsyn på alkoholområdet. Der har i 2016 og 2017 været to konsulenter på hvert tilsynsbesøg.

Nogle af tilbuddene har oplevet det som ressourcekrævende, at Socialtilsyn Syd har været nødt til at føre et særskilt tilsyn med alkoholdelen i de tilbud, hvor der både er stof- og alkoholbehandling. Særligt i en regodkendelsesfase har det været nødvendigt at skille besøgene ad, så konsulenterne kunne komme helt til bunds på alkoholdelen. Fremadrettet vil dette kunne administreres mere smidigt,

Fakta om alkoholtilbud

- Der har i perioden 2016-2017 været i alt 29 alkoholtilbud på Socialtilsyn Syds område.
- 12 tilbud var private, og 17 var offentlige.
- 9 tilbud var døgntilbud, og 20 var dagtilbud.
- De 29 tilbud fik i alt 69 tilsynsbesøg i 2016 og 2017.
- Der blev i perioden ingen påbud udstedt.





men der vil stadig være tale om to områder, to budgetter og to indholdsmæssigt forskellige rapporter.

Velfunderede men nyt med borgerperspektiv

Helt generelt har Socialtilsyn Syd på sine besøg oplevet alkoholtilbud med en stor og velfunderet faglighed. Tilbuddene har arbejdet med anerkendte metoder, og overordnet har området en god kvalitet.

Det nye – som Socialtilsyn Syd har bragt med sig på sine tilsynsbesøg – har været kvalitetsmodellen og med den nogle sociale vinkler, som alkoholtilbuddene ikke har været præget af tidligere, fx borgerinddragelse, selvstændighed, relationer og trivsel. Det har været nyt og til dels fremmed for en række af tilbuddene at skulle reflektere over kvalitetsmodellens temaer med konsulenter, der kom fra et for dem nyt tilsyn.

Særligt borgerperspektivet har været i kritisk fokus. Hvad betyder det, når Socialtilsyn Syd siger, at et tilbud skal arbejde med borger-

perspektivet? Hvad kan man udlede af, at en tilsynskonsulent på en given dag taler med to-tre borgere? Det har givet anledning til konstruktive diskussioner, og Socialtilsyn Syd anerkender, at der er basis for refleksion, også hos tilsynet selv af, hvordan man bedst arbejder med borgerperspektivet på alkoholområdet.

Fin modtagelse og dialog

Socialtilsyn Syds konsulenter var spændte, da de tog ud på de første tilsynsbesøg. Med i værktøjskassen var det, der er Socialtilsyn Syds varemærke – den meget dialogbaserede tilgang. Konsulenterne kom tilbage og rapporterede, at de var blevet taget godt imod. De fortalte også, at det gav god mening at tale med ledelse, medarbejdere og borgere om den sociale del af tilbuddenes virke.

Ved udgangen af 2017 er alle tilbud på alkoholområdet (re-)godkendt. Dokumentationen er på plads, og fremadrettet kan Socialtilsyn Syd og tilbuddene koncentrere sig om at fastholde og udvikle kvaliteten af tilbuddene, som det er udtrykt i kvalitetsmodellens temaer.

Små startvanskeligheder – men fine takter i **processen**

Tre alkoholtilbud giver i et gruppeinterview deres syn på mødet med den nye tilsynsmyndighed.

Ordentlig og saglig (re-)godkendelsesproces. Borgerperspektivet giver udfordringer på alkoholområdet. For tilsynskonsulenterne har det nye opgaveområde og de nye snitflader mellem stof- og alkoholbehandling og mellem somatiske og sociale udfordringer skullet indtages i konsulenternes faglige praksis.

Sådan er nogle af de mange udsagn, der kom ud af et gruppeinterview med et privat døgnbehandlingstilbud (alkohol), et privat ambulansetilbud (alkohol og stof) og et kommunalt dagtilbud (alkohol og stof). De tre tilbud blev spurgt om deres oplevelser af (re)godkendelsesprocessen og samarbejdet med Socialtilsyn Syd.

Godkendelsesprocessen

Et tilbud taler om en 'tung' godkendelsesproces, der bærer præg af, at kvalitetsmodellen er overført fra et socialt område til alkoholområdet. For de tilbud, der både har stof- og alkoholbehandling, har opdelingen i startfasen været kunstig. Ordet 'startvanskeligheder' bliver også nævnt – bl.a. ift. tilsynets evne til at skelne mellem de forskellige love på området. Men generelt er der ros til processen. "Det har været en fin proces og en positiv oplevelse fra start til slut," siger en af de interviewede.

Borgerperspektivet

Generelt roser tilbuddene tilsynskonsulenternes evne til at møde borgerne. De har også været klædt på fagligt til opgaven – selvom de ikke nødvendigvis har haft det samme blik for de somatiske udfordringer hos borgerne som for de sociale udfordringer. Men det reelle dilemma for de interviewede er principielt og handler om, hvor meget vægt tilsynet skal lægge på de konkrete tilbagemeldinger, de får i mødet med borgerne. Disse tilbagemeldinger

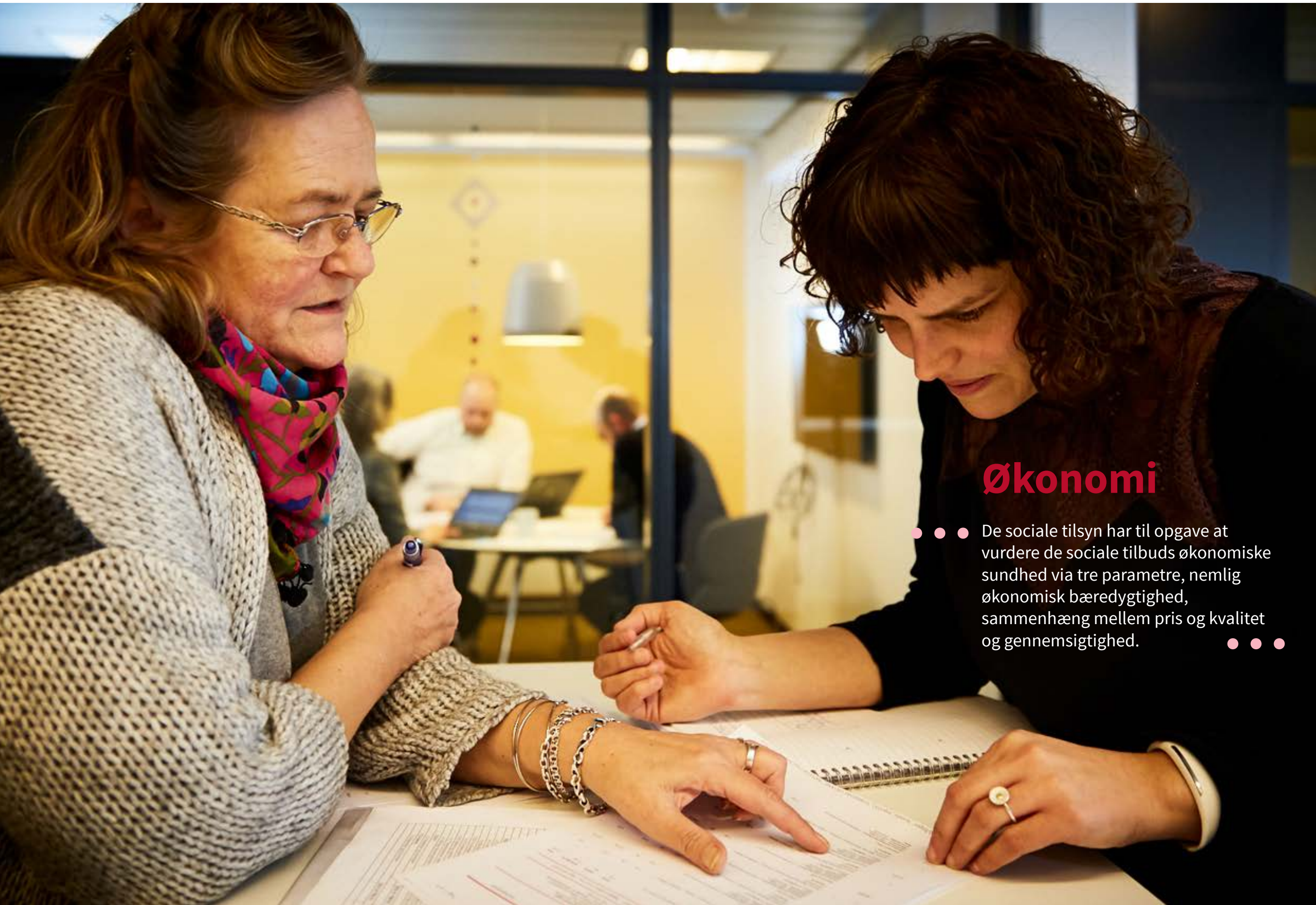
vil altid kun være et øjebliksbillede og måske mest gå på maden, om der er rart at være på tilbuddet, mv. "Hvordan sikres et validt, brugbart billede af borgerperspektivet?", spørger en deltager i interviewet.

Kvalitetsmodellen og rapporten

Kvalitetsmodellen giver lidt... knas. Burde modellen tilpasses området, i stedet for at området skal tilpasses modellen, spørger én. Selve tilsynsrapporterne kunne godt strammes lidt op, mener en anden. Der er meget arbejde i sådan en model. Men igen er der ros til tilsynskonsulenterne, der er gode til at fokusere på det relevante. De er dialogorienterede og kan bruges til at sparre med og til at give råd og vejledning. Konsulenterne er også gode til at skille deres tilsynsopgave fra de øvrige tilsyn, der kommer på tilbuddene.

Til sidst et lille hjertesuk: Borgere på alkoholtilbud har meget svært ved at finde vej til tilsynet, hvis de vil klage. Det er ikke nok, at tilsynet har fokus på, at tilbuddet selv rådgiver og vejleder borgeren – for får borgeren udnyttet sin klageret, hvis han eller hun er afhængige af ydelsen på tilbuddet? Det er en opgave for tilsynet, var budskabet.





Økonomi

- • • De sociale tilsyn har til opgave at vurdere de sociale tilbuds økonomiske sundhed via tre parametre, nemlig økonomisk bæredygtighed, sammenhæng mellem pris og kvalitet og gennemsigtighed. • • •

Vurdering af tilbuddenes økonomi – hvordan?

Socialtilsyn Syd er i 2017 begyndt at bruge benchmarking i det økonomiske tilsyns lovbestemte fokus på bæredygtighed, sammenhæng mellem pris og kvalitet og gennemsigtighed.

Den 1. januar 2017 blev det økonomiske tilsyn med tilbud skrevet ud af kvalitetsmodellen og direkte ind i lovtæksten. Tilbuddene får ikke længere scorer på deres økonomi – men en skriftlig vurdering i tilsynsrapporten typisk i forbindelse med anmeldte tilsyn.

Parametre og frister

Det økonomiske tilsyn foretages som en samlet vurdering af tre parametre:

- Økonomisk bæredygtighed
- Sammenhæng mellem pris og kvalitet
- Gennemsigtighed

Lovgivningen fastsætter, hvad tilbuddene har pligt til at aflevere til Socialtilsynet og hvornår.

Private tilbud skal aflevere:

- Revideret årsregnskab (plus revisionsprotokollat), revideret efter bekendtgørelse om revision af private tilbud omfattet af lov om socialtilsyn. Og det skal afleveres til Socialtilsyn Syd, så snart regnskabet er revideret.
- Årsrapport som nøgletal til Tilbudsportalen. Frist for indlevering er 1. maj i året efter regnskabsårets afslutning.
- Budget for det kommende år, uploadet til Tilbudsportalen i Socialstyrelsens Excel-skema. Fristen for indlevering (upload) er 1. oktober, i året før budgetåret begynder.

Offentlige tilbud skal aflevere:

- Årsrapport som indberetning af nøgletal til Tilbudsportalen. Frist for indlevering er 1. maj i året efter regnskabsårets afslutning.
- Budget for det kommende år, uploadet til Tilbudsportalen i Socialstyrelsens Excel-skema. Frist for indlevering (upload) er 15. november, i året før budgetåret begynder.

I forbindelse med lovændringen blev der indført en frist for, hvornår Socialtilsynet skal have behandlet budgetter. Frist for behandling af budgetter for private tilbud er den 31. december 2017, mens fristen for behandling af offentlige tilbuds budgetter er 1. april 2018.

Hvordan gik det i 2017?

Mange – men langt fra alle – tilbud indsendte budgetter rettidigt. Det gjaldt for knapt halvdelen af alle tilbud, både private og offentlige, at de overholdt fristerne. Ved årsskiftet 2017/2018 havde Socialtilsyn Syd modtaget 83% af alle private tilbuds budgetter og 66% af de offentlige.

For private tilbud havde Socialtilsyn Syd 31. december behandlet alle budgetter, som var kommet rettidigt. I alt 73% af de private tilbud havde fået behandlet deres budget, mens 10% var under behandling – og 17% endnu ikke havde afleveret budget.

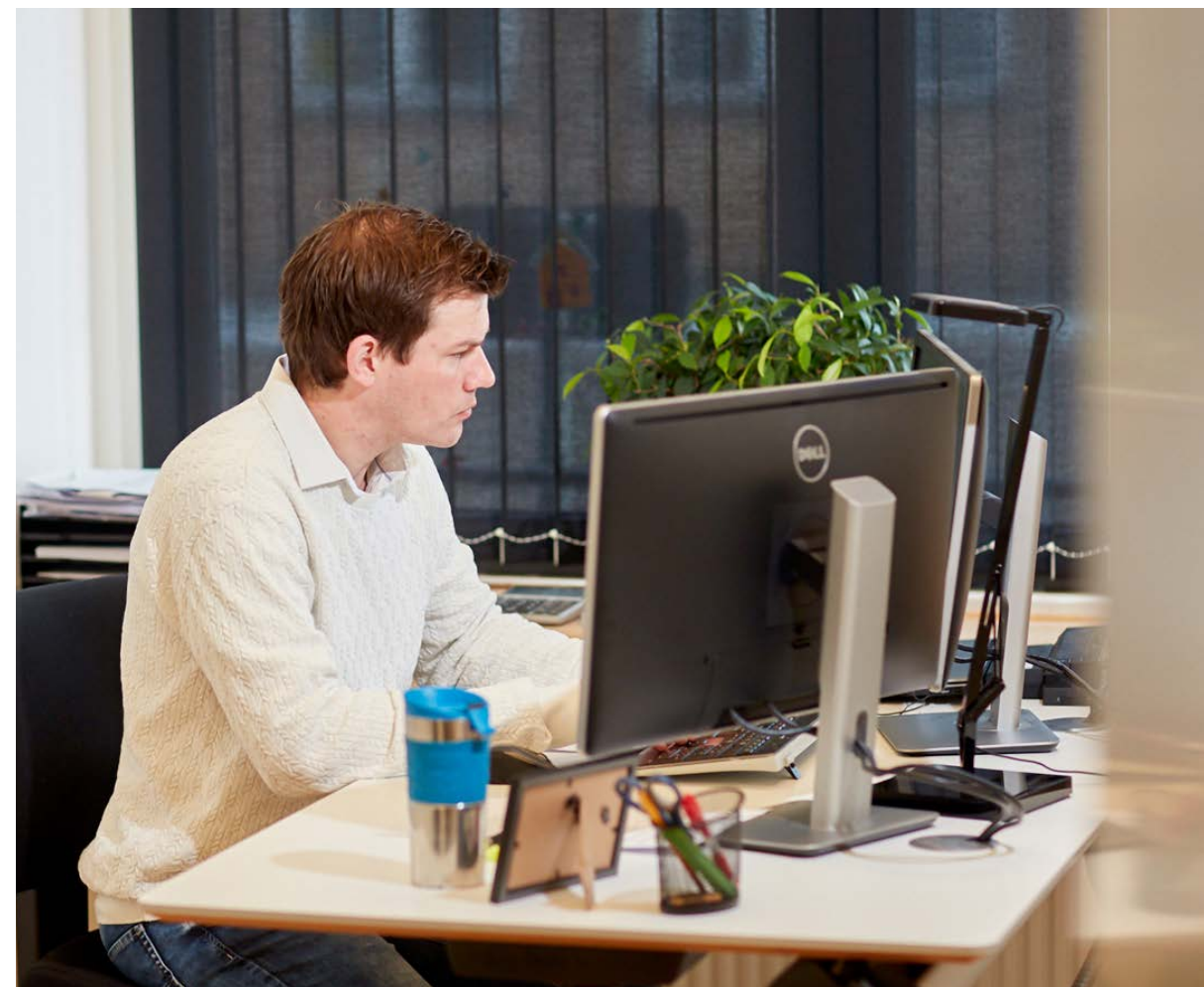
For offentlige tilbud havde 47% fået godkendt et budget for 2018, mens 20% var under behandling. De resterende 33% af de offentlige tilbud havde ved årsskiftet endnu ikke indsendt budget for 2018.

Udfordringer

Enkelte områder i budgetske-maet synes at være særligt udfordrende for tilbuddene.

Personaleomkostninger

Oplysningerne bruges til at kunne vurdere normeringen i forhold til sammenlignelige tilbud. Derfor er det vigtigt, at tilbuddene udfylder oplysninger om det samlede antal budgetterede årsværk inden for de enkelte personalekategorier – også selvom det kan være svært



at vide, præcist hvordan normeringen ser ud i det kommende år.

Ejendomsomkostninger

Socialtilsynet skal som en del af godkendelsen af budgettet påse, at leje af lokaler foregår på markedsvilkår. M2 og M2-priser er derfor en vigtig del af budgetgodkendelsesgrundlaget og skal altid udfyldes, når der er tale om lejede lokaler.

Økonomi og tilsynsbesøg

Socialtilsyn Syds økonomitilsyn arbejder tæt sammen med tilsynskonsulenterne. Økonomitilsynet kan i forbindelse med godkendelse af budget eller gennemgang af regnskab for et tilbud støde på ting, der giver anledning til drøftelser med tilsynskonsulenten for det pågældende tilbud. På samme måde kan konsulenten på et tilsynsbesøg blive opmærk-

som på et forhold, der tages med tilbage til drøftelse med økonomikonsulenten.

Den økonomiske vurdering for et tilbud til brug for tilsynsrapporten udarbejdes af Socialtilsyn Syd omkring to uger før det anmeldte tilsynsbesøg på tilbuddet. Tilsynskonsulenten tager økonomivurderingen med i sit tilsyn. Står der noget i vurderingen, der ikke svarer til den virkelighed, der møder tilsynskonsulenten, rapporteres dette tilbage til økonomikonsulenten.

Som det gælder for Socialtilsyn Syds øvrige virke, har det økonomiske tilsyn en dialogbaseret tilgang. Det betyder, at tilsynet inviterer til en dialog med et tilbud, hvis der er en indikation på, at noget 'ikke stemmer.' Erfaringen er da også, at Socialtilsyn Syd kun sjældent er nødsaget til at benytte sig af sanktioner i forhold til det økonomiske tilsyn.

Benchmarking

De sociale tilsyn har til opgave at vurdere de sociale tilbuds økonomiske sundhed via tre parametre, nemlig økonomisk bæredygtighed, sammenhæng mellem pris og kvalitet og gennemsigtighed. Der er med andre ord nogle meget høje forventninger til, hvad de sociale tilsyn kan nå frem til – forventninger, der er ret unikke for denne sektor.

Socialtilsyn Syd har i 2017 i forbindelse med godkendelse af 2018-budgetter i sine bestræbelser på at løfte denne opgave gjort brug af benchmarking.

I løbet af de fire år, Socialtilsyn Syd har eksisteret, er der opsamlet en række data, som gør det muligt at vurdere, om et tilbuds budget-

poster på en række punkter er på niveau med tilsvarende budgetposter på andre lignende tilbud. Dette sammenholdes med tilsynskon-sulenterne kendskab til de enkelte tilbud. Derudover sammenholdes budgetposter med realiserede tal jf. seneste årsrapport.

Ved budgetgodkendelsen for 2018 har der bl.a. andet været fokus på kompetenceudvikling og borgerrelaterede aktivitetsomkostninger. Disse nøgletal anvendes ved vurderingen af, om pris og kvalitet hænger sammen. Hvis det viser sig, at afsatte beløb til fx kompetenceudvikling afviger fra både realiserede tal og tal for sammenlignelige tilbud, så foretages der en vurdering i samarbejde med tilsynskon-sulenten, og ud fra dette konkluderes der på nøgletallet.

Mulige benchmarking-budgetposter

- Overskud i forhold til omsætning i %
- Lønomsætninger i forhold til omsætning i %
- Lønudgifters andel af omsætning (ledelse) i %
- Lønudgifters andel af omsætning (personale ekskl. ledelse) i %
- Kompetenceudviklings andel af omsætning i %
- Ejendomsudgifter i forhold til omsætning i %
- Kompetenceudvikling pr. årsværk pr. år i kr.
- Lønudgifter pr. borger
- Årlig kvadratmeterpris
- Gns. omsætning pr. borger
- Belægningsprocent

Det skal bemærkes, at disse budgetposter er et foreløbigt arbejdsredskab. Disse kan ændre sig i takt med, at Socialtilsyn Syd får udvidet sit erfaringsgrundlag for benchmarkingen.



Socialtilsyn Syd 2017 – fortalt med **tal**

Antal nye godkendelser fordelt på tilbudstype i 2017

Tilbudstype	Antal nye godkendelser
Plejefamilier	95
Voksenteilbud	7
Børn- og ungetilbud	8
Total	110

Tabellen viser antallet af plejefamilier og tilbud, der blev godkendt af Socialtilsyn Syd i 2017.

Ca. to ud af tre ansøgninger om at blive plejefamilie ender med en godkendelse, mens næsten alle ansøgninger om oprettelse af tilbud ender med en godkendelse. Den primære årsag til denne forskel er, at en stor del af de ansøgere, der ønsker at blive plejefamilie, trækker deres ansøgning tilbage undervejs i ansøgningsprocessen. Derimod er det meget sjældent, at en ansøgning om godkendelse som tilbud trækkes tilbage.

Antal gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i 2017

Tilbudstype	Antal tilbud	Antal anmeldte tilsynsbesøg	Antal uanmeldte tilsynsbesøg
Plejefamilier	1469	1546	575
Voksenteilbud	315	329	251
Børn- og ungetilbud	161	315	179
Total	1945	2190	1005

Tabellen viser Socialtilsyn Syds tilsynsaktivitet i 2017 fordelt på tilbudstyper samt forholdet mellem anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.

Som det fremgår af tabellen, er antallet af plejefamilier ca. tre gange så højt som antallet af tilbud, og derfor er det også plejefamilierne, der får flest tilsynsbesøg.

Ser man på forholdet mellem voksenteilbud og børn- og ungetilbud, så modtager børn- og ungetilbud næsten ligeså mange tilsyn som voksenteilbuddene, selv om der kun er halvt så mange børn- og ungetilbud som voksenteilbud. Det skyldes, at Socialtilsyn Syd ud fra en overordnet risikovurdering generelt aflægger flere besøg på de tilbud, hvor der er anbragt børn.

69% af alle tilsynsbesøg i 2017 var anmeldte, mens 31% var uanmeldte – mod henholdsvis 86% anmeldte og 14% uanmeldte i 2016. Forskellen mellem de to år dokumenterer, at Socialtilsyn Syd har formået at opfylde sin målsætning om, at omfanget af uanmeldte tilsynsbesøg skulle stige i 2017.

Antal iværksatte skærpede tilsyn fordelt på tilbudstype og baggrund for skærpede tilsyn i relation til kvalitetsmodellens syv temaer

	Tilbudstype			Antal
	Plejefamilie	Voksenteilbud	Børn- og ungetilbud	
Antal skærpet tilsyn	2	1	2	5
Baggrund i tema				
Uddannelse og beskæftigelse				
Selvstændighed og relationer	2			
Målgruppe, metoder og resultater	2			2
Sundhed og trivsel	2			2
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	2	1	2	5
Kompetencer		1		3
Fysiske rammer			1	1
Total				13

Socialtilsyn Syd har i 2017 iværksat fem skærpede tilsyn fordelt på plejefamilier og tilbud. De fem skærpede tilsyn har baggrund i fem af temaerne i kvalitetsmodellen.

I tabellen kan man se, at der indgår 13 temamarkeringer i de fem skærpede tilsyn. At antallet af temaer er højere end antallet af skærpede tilsyn, skyldes, at en afgørelse om skærpet tilsyn kan have baggrund i flere temaer i kvalitetsmodellen.

Antal iværksatte påbud fordelt på tilbudstype og baggrund for påbud i relation til kvalitetsmodellens syv temaer

	Tilbudstype			Antal
	Plejefamilie	Voksenteilbud	Børn- og ungetilbud	
Antal iværksatte påbud	19	2	14	35
Baggrund i tema				
Uddannelse og beskæftigelse				
Selvstændighed og relationer				
Målgruppe, metoder og resultater	1		2	3
Sundhed og trivsel				
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	13	1	10	24
Kompetencer	5	1	2	8
Fysiske rammer				
Total				35

Socialtilsyn Syd har i 2017 udstedt 35 påbud fordelt på plejefamilier og tilbud. En plejefamilie eller et tilbud kan modtage flere påbud. Antallet af udstedte påbud er det samme som antallet af temaer, som påbuddene har baggrund i. Det skyldes, at et påbud oftest tager udgangspunkt i et enkelt tema i kvalitetsmodellen.

Et påbud kan optræde som selvstændig sanktion eller som element i et skærpet tilsyn.

Antal tilbagekaldte godkendelser fordelt på tilbudstype og baggrund for tilbagekaldelser i relation til kvalitetsmodellens syv temaer

	Tilbudstype			Antal
	Plejefamilie	Voksen-tilbud	Børn- og ungetilbud	
Antal tilbagekaldte godkendelser	2	0	0	2
Baggrund i tema				
Uddannelse og beskæftigelse				
Selvstændighed og relationer	1			1
Målgruppe, metoder og resultater	1			1
Sundhed og trivsel				
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	1			1
Kompetencer	2			2
Fysiske rammer				
Total				5

Tabellen viser, at Socialtilsyn Syd i 2017 ikke har tilbagekaldt godkendelsen for tilbud, mens to plejefamilier har fået tilbagekaldt deres godkendelse. De to tilbagekaldelser er sket på baggrund af manglende kvalitet inden for flere temaer i kvalitetsmodellen. Ligesom ved iværksættelse af skærpet tilsyn kan en tilbagekaldelse være begrundet i flere temaer i kvalitetsmodellen.

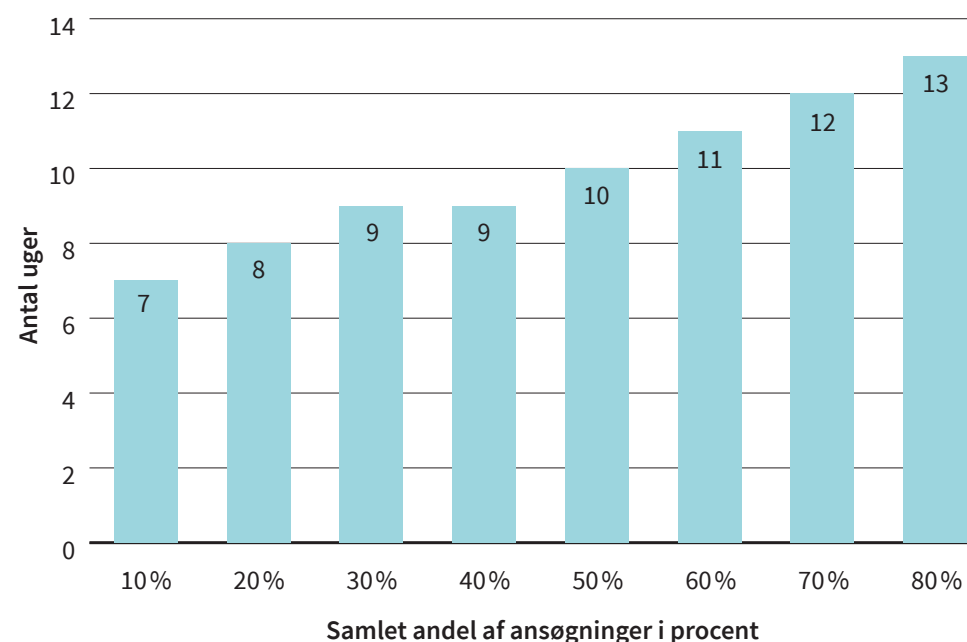
Socialtilsynets sagsbehandlingstider i forbindelse med behandlingen af ansøgninger om godkendelse

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for plejefamilier

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for en plejefamilieansøgning i Socialtilsyn Syd var i 2017 11 uger mod 14 uger i 2016.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid tælles fra dagen, hvor Socialtilsyn Syd modtager en ansøgning, indtil ansøger(e) modtager en afgørelse vedrørende ansøgningen. En ansøgning afsluttes altid med en afgørelse fra socialtilsynet, medmindre ansøgningen trækkes tilbage undervejs i ansøgningsprocessen. Af samme årsag inkluderer opgørelsen af sagsbehandlingstider kun færdigbehandlede ansøgninger.

Længste sagsbehandlingstid i forhold til den procentvise andel af ansøgninger for plejefamilier



I tabellen ses den længste sagsbehandlingstid opgjort i intervaller af ansøgninger. 10% af alle ansøgninger er færdigbehandlet efter 7 uger, 50% af alle ansøgninger er færdigbehandlet inden for 10 uger, og 80% af ansøgningerne er færdigbehandlet inden for 13 uger.

Socialtilsyn Syd har nedbragt den længste sagsbehandlingstid for 80% af ansøgningerne fra 18 uger i 2016 til 13 uger i 2017.

Socialtilsyn Syd har som målsætning for 2018, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for plejefamilieansøgninger – lige som den længste sagsbehandlingstid for 80% af ansøgningerne – nedbringes til 10 uger.

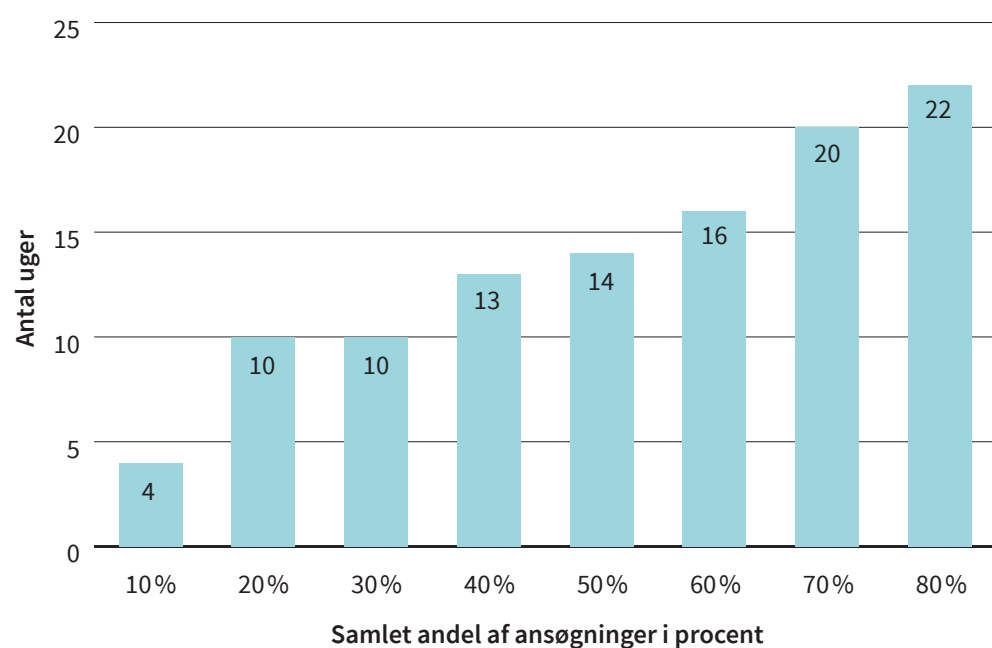
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for tilbud

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for en tilbudsansøgning i Socialtilsyn Syd var i 2017 på 17 uger.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for tilbud bliver opgjort på samme måde som for plejefamilier. Her skal det i øvrigt bemærkes, at det at ansøge om godkendelse som tilbud kan være en længere proces, der kan indeholde justeringer af målgrupper, tilsynsmæssig organisering mm.

Hvis ansøgningen er fuldt oplyst, og tilbuddet på forhånd har udarbejdet den fornødne dokumentation, har Socialtilsyn Syd imidlertid mulighed for at behandle ansøgningen hurtigt. I flere tilfælde har Socialtilsyn Syd kunnet behandle en ansøgning på 4 uger. Tilbagetrukne ansøgninger inkluderes ikke i opgørelsen over sagsbehandlingstiden for godkendelse af nye tilbud.

Længste sagsbehandlingstid i forhold til den procentvise andel af ansøgninger for tilbud



I tabellen ses den længste sagsbehandlingstid opgjort i intervaller af ansøgninger. Det fremgår, at 10% af ansøgningerne behandles inden for 4 uger, 50% af ansøgningerne bliver færdigbehandlet inden for 14 uger, og 80% af ansøgningerne færdigbehandles inden for 22 uger.

Som det ses, er der en større spredning i sagsbehandlingstiden ved godkendelse af tilbud end ved godkendelse af plejefamilier. Det skyldes som anført ovenfor, at der er en mere 'håndholdt' mellemliggende proces fra ansøgning til godkendelse.

Tabellen viser også, at et tilbud kan få behandlet sin ansøgning meget hurtigt, hvis ansøgningen er fuldt oplyst, og tilbuddet i dialogen med Socialtilsyn Syd kan redegøre klart for faglige målsætninger mv.

Indtægter i 2017

Socialtilsynet skal i hver årsrapport give en kort beskrivelse af indtægterne i det forgangne år. I nedenstående tabel fremgår indtægter i 2017 for Socialtilsyn Syd.

	Indtægter 2017
Indtægter fra familieplejeområdet	26.733.000 kr.
Indtægter fra tilbudsområdet	24.381.000 kr.
Indtægter jf. § 3 i Lov om socialtilsyn (andre ydelser)	576.000 kr.
Indtægter i alt	51.690.000 kr.

Takster 2017	
Grundtakst pr. år	
0 – 7 pladser	31.576 kr.
8 – 24 pladser	37.891 kr.
25 – 49 pladser	63.152 kr.
≥ 50 pladser	94.728 kr.
Ny-godkendelser	
0 – 7 pladser	19.717 kr.
8 – 24 pladser	23.660 kr.
25 – 49 pladser	39.433 kr.
≥ 50 pladser	59.150 kr.
Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse	
0 – 7 pladser	6.547 kr.
8 – 24 pladser	7.856 kr.
25 – 49 pladser	13.093 kr.
≥ 50 pladser	19.640 kr.
Skærpet tilsyn pr. kvartal	
0 – 7 pladser	7.894 kr.
8 – 24 pladser	9.473 kr.
25 – 49 pladser	15.788 kr.
≥ 50 pladser	23.682 kr.

STS+ – vi kan mere, end vi skal

I lov om socialtilsyn har Folketinget – usædvanligt tydeligt i forhold til andre love om den offentlige velfærd – tilkendegivet, at socialtilsynene sideløbende med at være tilsynsmyndighed kan sælge deres viden. Når et sådan ‘kan’ formuleres i §3 i loven, læser Socialtilsyn Syd det nærmest som et ‘bør’. Derfor arbejder vi målrettet på at opsamle og omsætte viden og kompetencer fra vores tilsynsarbejde, så det bliver så interessant, at nogen vil betale for det.

For tydeligt at skelne konsulentbistand og undervisning fra myndighedsudøvelse og vejledning, betegner vi det ‘STS+’, når vi agerer som konsulenter med udgangspunkt i lovens §3.

STS+ tilbyder en bred palette af ydelser:

- Seminarer, dialogmøder og gå hjem-møder
- Kvalitets sikring af dagplejeydelser
- Kvalitetsvurdering af plejehjem
- Tilsyn med danskuddannelse til voksne udlændinge
- Kurser
- Kvalitets sikring af Servicelovens §§ 103 og 104
- Ad hoc-opgaver

Se STS+ hjemmeside for yderligere oplysninger
socialtilsynsydplus.dk



Socialtilsyn Syd 2017 – mellem kontrol og udvikling

Godt 3000 gange ringede en af Socialtilsyn Syds tilsynskonsulenter sidste år på døren til enten en plejefamilie, et voksentilbud eller et børn- og ungetilbud – det højeste antal tilsynsbesøg i tilsynets fireårige levetid.

I årsrapporten for 2017 beskriver Socialtilsyn Syd sin rolle som garant for kvaliteten og som sparringspartner for udvikling og læring i både tilbud og plejefamilier. Årsrapporten giver samtidig et indblik i de bærende principper i socialtilsynets faglighed, herunder tilsynsfaglige vinkler på begrebet kvalitet, arbejdet med det risikobaserede tilsyn og udviklingen af en hensigtsmæssig balance mellem anmeldte og uanmeldte tilsyn.

Årsrapporten er – blandt andet – rettet mod tilbud og plejefamilier, der i den daglige praksis arbejder med at fastholde og udvikle kvaliteten. Med årsrapporten får de mulighed for at få en dybere forståelse af Socialtilsyn Syds rolle og arbejde med dette.

Men forhåbentlig kan årsrapporten også bidrage til, at socialfaglige og socialpolitiske beslutningstagere får vigtig viden om, hvad Socialtilsyn Syd gør og opfanger som tilsynsmyndighed – og dermed kan årsrapporten være et lille, men interessant bidrag til udviklingen af socialområdet i samspillet mellem staten, kommunerne og private aktører.

