

# Årsrapport 2021

# Socialtils

## Socialtilsyn Syd

Lindevej 5A · 5750 Ringe · 72 53 19 00

[socialtilsynsyd@fmk.dk](mailto:socialtilsynsyd@fmk.dk)

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

Marts 2022

Oplag: 3.000 stk.

# Indhold

<b>Forord</b> .....	4
<i>Af tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen</i>	
<b>Ny lov om socialtilsyn</b> giver nye beføjelser og værktøjer? .....	6
<b>God sagsbehandling</b> – tempo, faglig kvalitet og systematiske processer .....	10
Nygodkendelser af plejefamilier – en strømlinet proces .....	13
Fast-track – allerede en mulighed .....	17
Godkendelsesteams på tilbud effektiviserer sagsbehandling .....	20
Tilbud: Ikke for at stresser jer, men det må godt gå hurtigt .....	23
Sagsbehandlingstider på udvalgte områder .....	26
<b>Covid-19</b> gav samfundsansvarlige næsten-stop for fysiske besøg .....	28
Generelle overvejelser om <b>kvalitet</b> .....	30
Kvaliteten på <b>tilbud i juleferien</b> var fin .....	32
Flere tilsynsbesøg i <b>plejefamiliers sommerboliger</b> ...	36
Plejefar: Glad for tilsynsbesøg i sejlbad .....	37
Tilsynskonsulent: Mit mål er at afdække kvaliteten for børnene .....	38
Plejemor: Tilsyn i sommerhus føltes helt naturligt .....	39
Tilsynskonsulent: God mening at møde plejefamilien, hvor de er ...	39
<b>Visuelt værktøj</b> kan gøre dialogen dybere .....	40
Dialogmaterialet .....	42
<b>Agterskrivelser, afgørelser og ankesager</b> på plejefamilieområdet .....	44
Socialtilsyn Syd 2016-2021 – <b>fortalt med tal</b> .....	48
Socialtilsyn Syd – <b>indtægter</b> i 2021 .....	55
<b>STS+</b> Vi kan mere, end vi skal .....	56

# Ny lov om socialtilsyn, den gode sagsbehandling og overvejelser om kvalitet i tilsynsarbejdet

Af tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen

”April 2021” står der på den politiske aftale om styrkelse af socialtilsynet, som hænger på min opslagstavle. Når jeg ser på den, veksler jeg mellem at tænke, at i lyset af, at den politiske dialog begyndte i foråret 2018, hvor den første evaluering af socialtilsynene kom, var det da også på tide – og så bare at tænke et ”tak”. Her vil jeg kort dvæle ved ”tak”. Tak for den tiltro til socialtilsynenes betydning, som aftalen udtrykker, og tak for det fornyede mandat – og forhåbentlig også den politiske arbejdsro – som den giver os fem socialtilsyn.

Da Socialtilsyn Syds årsrapporter sendes direkte til alle plejefamilier og tilbud, gennemgås den ændrede tilsynslovgivning, således at alle, der er underlagt vores tilsynsarbejde, har mulighed for at gøre sig bekendt med de justerede rammer for tilsynsarbejdet.

Herfra skal samtidig lyde en melding om, at vi er klar til at samle handsken op til at forme et styrket og mere effektivt Socialtilsyn Syd, for nu at citere nogle nøgleord fra aftalen. Som det forhåbentligt fremgår af nærværende årsrapport, er Socialtilsyn Syd i en god grundform. Vi har de senere år arbejdet med en række udviklingstiltag, som her lægges frem til almindelig orientering – og måske til særlig inspiration for de øvrige socialtilsyn og for Socialstyrelsens auditfunktion.

Allerede i sommer besluttede Socialtilsyn Syd at benytte årsrapporten for 2021 til at se nærmere på, hvordan vi arbejder med at udføre god sagsbehandling. Da Socialstyrelsens årsrapport for 2020 blev offentliggjort i efteråret 2021, viste beslutningen sig at være god timing. Socialstyrelsen havde nemlig tilsvarende valgt at

fokusere på sagsbehandling af nygodkendelser af plejefamilier. Så denne årsrapport bliver utilsigtet en slags replik til socialstyrelsens årsrapport 2020.

Sagsbehandlingsfokuset blev fra vores side valgt for at tydeliggøre den serviceforpligtelse, vi i Socialtilsyn Syd har overfor tilbud og plejefamilier. Vi oplever, at tilbud og plejefamilier ofte står i en situation, hvor en hurtig – og naturligvis også fagligt kvalificeret – sagsbehandling på et tilsynsbesøg eller i forhold til en anmodning om nye eller ændrede godkendelser kan bidrage til en bedre løsning for de borgere, som de tager vare på. Så både for at fortælle, at vi gør os umage, og for at gøde jorden for forståelse i de situationer, hvor vi ikke lykkes med at være både hurtige og kvalificerede, har vi valgt at fokusere på vores bestræbelser med at kvalificere vores sagsbehandling.

Covid-19 har i sagens natur også spillet en rolle ift. tilrettelæggelsen af tilsynsarbejdet i 2021. Men slet ikke så dramatisk som i foråret 2020, hvor vi ikke anede, hvad vi stod overfor, og derfor planlagde efter et noget mere dystert scenarie. Set på bagkant af næsten to års epidemi maner vi i Socialtilsyn Syd til at have ”ro på” ift. tilsynspraksis. Vi ser nok, at bemandsingssituationen og vante forestillinger om omsorg udfordres. Men vi er lige ved at sige ”godt for det”, fordi vi også ser, at det ydre pres får næsten alle tilbud og plejefamilier ind på en ret stejl opadgående kurve ift. læring og planlægning i den nye situation.

Som et perspektiv på afdækningen af den generelle kvalitet kan man i årsrapporten læse, at tilsynet afdækker, at hverdagen fungerer – også når det er sommerferie i plejefamilien eller jul



på døgntilbuddet. Lidt på samme måde som ved det nattilsyn, vi gennemførte og beskrev i årsrapporten for 2017, er det med tilfredshed – og vel også en lille smule lettelse – at vi umiddelbart kan konstatere, at der ikke med den foretagne stikprøve ses særlige branche-problemer ift. at afvikle ferie og opretholde den fornødne kvalitet.

Socialtilsyn Syd er stadig en relativt ung organisation, hvor de tilsynsfaglige metoder konsolideres i disse år. Det har vi i denne årsrapport valgt at illustrere med en beskrivelse af et stykke pionérarbejde udført af en enkelt tilsynskonsulent. Tilsynskonsulenten har på egen hånd og i samarbejde med borgerne udviklet en metode til at forbedre kommunikationen mellem hende selv og borgerne i situationer, hvor kommunikationen ellers kan være vanskelig. Det er da flot og vidner om et engagement, som jeg gerne vil bygge tilsyn på.

Sidst i årsrapporten gennemgås Socialtilsyn Syds centrale nøgletal for de første 6 års drift. De mange tal viser – sagt lidt friskt – at vi passer vores arbejde. Herudover er det mest iøjnefaldende, at sanktionsniveauet for plejefamilier over de

seneste par år har stabiliseret sig på et niveau, som dels ligger noget højere end de første år, og dels – hvad man kan læse af Socialstyrelsens årsrapport for 2020 – ligger noget over de øvrige socialtilsyns sanktionsniveauer. I herværende årsrapport 2021 fra Socialtilsyn Syd kan man i artiklen om plejefamilieområdets sanktioner læse, at vi – naturligvis, fristes jeg til at sige – kun sanktionerer, når vi finder det nødvendigt ift. den fornødne kvalitet. Men set i lyset af, at Socialtilsyn Syd på ingen måde er interesseret i at lægge et særligt byrdefuldt sanktionsregime ned over de syddanske plejefamilier, og set i lyset af, at Socialstyrelsens auditfunktion netop er blevet styrket for at understøtte et nationalt ensartet socialtilsyn, kan vi i Socialtilsyn Syd kun opfordre til, at auditfunktionen ser nærmere på, om forskelle i sanktionsniveauerne skyldes uensartet tilgang til kvalitetsvurderinger af plejefamilier.

Venlig hilsen  
**Peter Bjerregaard Andersen**  
*Tilsynschef*

# Ny lov om socialtilsyn giver nye beføjelser og værktøjer

*Med en ny lov om socialtilsyn og en ny bekendtgørelse får socialtilsynene flere beføjelser i det økonomiske tilsyn. Herudover stilles nye krav til særligt de private tilbud, ligesom socialtilsynene for første gang får fordelt en række specialiserede opgaver mellem sig.*



Den 1. februar 2022 trådte en ny lov om socialtilsyn i kraft. Samme dag trådte også den nye bekendtgørelse om socialtilsyn i kraft, dog med visse overgangsbestemmelser. I det følgende gennemgås de væsentligste elementer i både lov og bekendtgørelse, suppleret af en række overordnede betragtninger fra Socialtilsyn Syd.

### Økonomisk tilsyn med tilbud

I lov om socialtilsyn indføres en række nye beføjelser til socialtilsynene i forhold til det

økonomiske tilsyn med især de private tilbud. De væsentligste af disse er:

- at socialtilsynet nu skal godkende større vedligeholdelsesarbejder og forbedringer af fysiske rammer i private tilbud (§ 16a)
- at socialtilsynet skal vurdere private tilbuds udgifter til lederløn og offentliggøre vurderingen på Tilbudsportalen (§ 11a, stk. 3)
- at socialtilsynet, hvis det vurderer, at et tilbud er uforholdsmæssigt dyrt sammenholdt med tilbuddets kvalitet, skal bemærke det i tilsynsrapporten og på Tilbudsportalen (§ 11a, stk. 5)
- at socialtilsynet kan træffe afgørelse om, at det private tilbud skal udpege en anden revisor (§ 18, stk. 7)
- at private tilbud skal indberette en række nøgletal til socialtilsynet (§ 12, stk. 5)

Der ligger for de enkelte elementer en række uddybende, handlingsanvisende betragtninger i bemærkningerne til lovforslaget. Alligevel må det konstateres, at udmøntningen af de øgede beføjelser vil bygge på et betydeligt skøn fra hvert socialtilsyns side. Af lovbemærkningerne fremgår det dog samtidig, at dette skøn dels skal følges og understøttes af Socialstyrelsen, og dels hvad angår både lederløn og markering af uforholdsmæssigt dyre tilbud kan støtte sig til nationale statistikker over variationen i omkostninger, som ministeriet vil kunne udarbejde.

Når der dels lægges op til forvaltning på grundlag af nationale statistikker, og dels også i lovbemærkningerne om socialtilsynenes skønsudøvelse bruges formuleringer som ”indrømme en vis margin” eller ”forsigtig vurdering”, tyder det på en vis ministeriel betænkelighed ved at overdrage dette skøn til socialtilsynene. Så derfor vil Socialtilsyn Syds skønsudøvelse over for tilbuddenes økonomiske nøgletal i sagens natur umiddelbart være særligt forsigtig – i al fald indtil de nationale parter understøttelse evt. guider til en anden praksis



### Krav til virksomhedsform mm.

I lov om socialtilsyn er der fremover en række krav til private tilbud. Disse er, at:

- specifikke virksomhedsformer er en betingelse for godkendelse (§ 12b)
- visse private tilbud skal oplyse ejerforhold (§ 12c)
- visse personer må ikke udgøre et flertal i en bestyrelse (§ 14, stk. 2)
- tilbuddets medarbejdere skal have mindst én repræsentant i bestyrelsen (§ 14, stk. 4)

Som sagt: Disse krav er i første omgang rettet mod tilbuddene selv. Socialtilsyn Syd kommer i fremtiden til at lægge disse nye krav til grund ved både nygodkendelser og øvrige tilsynsaktiviteter.

Ud over de fire ovenfor beskrevne elementer indeholder loven en ny bestemmelse, der kan tages i anvendelse af socialtilsynet, nemlig:

- at socialtilsynet i forbindelse med en afgørelse om, at et tilbud skal lukke, kan træffe afgørelse om, at tilbuddets leder i en periode på fem år ikke må være leder eller bestyrelsesmedlem i sociale tilbud.

### Skærpet tilsyn uden påbud

Før 1. februar 2022 kunne socialtilsynet ikke sætte et tilbud eller en plejefamilie under skærpet tilsyn uden samtidig at give et påbud. Efter 1. februar er dette ændret i lov om socialtilsyn. Socialtilsynet kan nu træffe afgørelse om skærpet tilsyn, ”hvis konkrete forhold (...) skaber bekymring for tilbuddets kvalitet, eller hvis socialtilsynet ud fra en samlet vurdering (...) finder, at tilbuddet ikke længere har den fornødne kvalitet” (§ 8, stk. 1).

Med denne bestemmelse har Socialtilsyn Syd så at sige fået et nyt værktøj i værktøjskassen, som i visse særlige situationer vil kunne benyttes.

### Skærpelse af informationspligt for tilbud og plejefamilier

Før 1. februar 2022 skulle plejefamilier og tilbud af egen drift oplyse socialtilsynet om ”væsentlige ændringer i forhold, der lå til grund for godkendelsen”. Efter 1. februar 2022 er dette suppleret med en bestemmelse om, at tilbud og plejefamilier ”af egen drift og uden unødigt ophold (Socialtilsyn Syds understregning) giver socialtilsynet oplysninger om bekymrende

forhold og hændelser i tilbuddet samt om, hvorvidt andre tilsynsmyndigheder har foretaget tilsynsmæssige skridt over for tilbuddet” (§ 12, stk. 2, nr. 5).

Bestemmelsen tydeliggør, at i forlængelse af en godkendelse følger en egenforpligtelse hos plejefamilier og tilbud til at orientere socialtilsynet, hvis der er forhold, der påvirker kvaliteten negativt. For eksempel alvorlig sygdom i plejefamilien, eller at det på et tilbud har vist sig umuligt at erstatte en nøgleperson med afgørende kompetencer for tilbuddet.

### Specialistfunktioner i de fem socialtilsyn

Socialtilsynene har indtil 1. februar 2022 godkendt og ført tilsyn med de tilbud og plejefamilier, der lå i regionen. Den nye lov om socialtilsyn åbner for, at social- og ældreministeren kan fordele tilsynet med særlige tilbud/opgaver til specifikke socialtilsyn. Denne mulighed har ministeren benyttet sig af. Den nye bekendtgørelse udspecificerer i § 1, hvilke såkaldte specialistfunktioner de enkelte socialtilsyn har fået.

Socialtilsyn Syd skal i fremtiden ud over sine generelle tilsynsforpligtelser føre tilsyn med:

- pladser på efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdelinger, jf. § 66, stk. 1, nr. 8 i lov om social service, når skolen har flere end otte pladser til anbringelse.
- opholdssteder for børn og unge, jf. § 66, stk. 1, nr. 6 i lov om social service, som har tilknyttet et eller flere skibsprojekter.

Socialtilsyn Syd løfter selvfølgelig disse nye, specialiserede opgaver og er opmærksom på de særlige snitflader til undervisningsområdet, som tilsynet med skibsprojekter og kostskoler medfører.

### Tillægstakster til tilbud

Socialtilsynene har indtil 1. februar 2022 kun ”undtagelsesvist” kunnet pålægge et tilbud en tillægstakst for det enkelte tilsyn. Efter den nye bekendtgørelse, der træder i kraft 1. februar 2022, kan socialtilsynet pålægge et tilbud en tillægstakst, ”hvis tilsynet med tilbuddet er særligt ressourcekrævende. Tillægstaksten fastsættes på baggrund af omkostningerne ved varetagelsen af opgaverne i forhold til tilbuddet”.

Denne ændring har været efterspurgt af Socialtilsyn Syd, fordi Ankestyrelsens fortolkning af den hidtidige formulering har gjort det meget



vanskeligt at opkræve en takst, som svarer bare nogenlunde til ressourceforbruget ved at føre tilsyn med f.eks. tilbud med mange afdelinger. Den nye bestemmelse giver bedre adgang til ved et års udgang at udstede en tillægstakst for særligt ressourcekrævende tilsyn i det forgange år.

#### Nye indikatorer om brug af vikarer

I den nye bekendtgørelses bilag 1, der er kvalitetsmodellen for tilbud, er der indføjet en ny indikator og justeret i en anden. Begge omhandler brug af vikarer.

- Indikator 9.d: Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.
- Indikator 10.b: Det er afspejlet i medarbejderens samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere (Socialtilsyn Syds understregning), har relevante kompetencer.

Socialtilsyn Syd anerkender denne præcisering men vil dog gerne tilføje, at der til stadighed er fokus på alle typer af medarbejdere, uanset formelt tilhørsforhold, jf. artikel s. 32 i denne årsrapport.

#### Socialstyrelsens rolle styrkes

Endelig har Socialstyrelsen med den nye lov om socialtilsyn på to områder fået styrket sin rolle:

- Socialstyrelsen kan beslutte, at der er mødepligt for de fem socialtilsyn i de aktiviteter, som Socialstyrelsen iværksætter.
- Socialstyrelsen kan bede social- og ældreministeren om at fastsætte nærmere regler for socialtilsynets udførelse af opgaven med at godkende og føre tilsyn.

Det er herudover tydeliggjort, at Socialstyrelsens årsrapport om socialtilsynene skal fokusere på evt. uens praksis.

Fredag 26-11-20		
10:00	Mødelokale B Skype	ERFA gruppe med Udvikling
11:00	Mødelokale 1	Nyt lovforslag
12:30	Mødelokale A	Planlægning ind
14:00	Mødelokale 1	Årsrapport



# God sagsbehandling

## – tempo, faglig kvalitet og systematiske processer

*For Socialtilsyn Syd hænger alle elementerne i den gode sagsbehandling sammen. Socialtilsyn Syd arbejder målrettet og til stadighed med forbedringer af dette til gavn for borgerne.*

Da Socialtilsyn Syds nuværende tilsynschef, Peter Bjerregaard Andersen, trådte til 1. januar 2015 – et år efter, at de fem socialtilsyn gik i luften – havde han en prioriteret opgave fra kommunerne i Region Syddanmark. Der skulle gang i godkendelsen af plejefamilier efter et par år, hvor kommunerne tøvede med godkendelserne og afventede socialtilsynenes nye godkendelsespraksis og et første tilsynsår (2014), hvor i al fald Socialtilsyn Syd var lidt længe om at få etableret denne nye praksis.

Derfor kom der fra begyndelsen af 2015 et naturligt fokus i Socialtilsyn Syd på et enkelt af den gode sagsbehandlings tre elementer, nemlig tempoet. På dét tidspunkt – omkring årsskiftet 2014/2015 – var Socialtilsyn Syds sagsbehandlingstid for godkendelse af en plejefamilie 7-8

måneder, og der var en udbredt opfattelse blandt medarbejderne af, at godkendelsen af en plejefamilie ikke kunne forceres tidsmæssigt, uden at det gik ud over kvaliteten.

Derfor måtte der ændringer til af både kultur og organisering. Der igangsattes en kulegravning af de tilsynsfaglige opgaver i forbindelse med nygodkendelser af plejefamilier, så processerne kunne ensartes og systematiseres. På den måde blev dette enkeltområde en trædesten for en tilgang til tilsynsarbejdet i Socialtilsyn Syd, hvor fokus har været på, at man groft sagt skal skynde sig. Hvilket jo også – bemærket som et indskud – er i overensstemmelse med ombudsmandens retningslinjer for god forvaltningsskik, som altid er et citat værd:

”

**Der er ikke fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid i forvaltningsloven eller anden lovgivning. Det følger imidlertid af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud. Samtidig skal sagsbehandlingens kvalitet naturligvis være for-svarlig.(...) Ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område kan der normalt ikke tages hensyn til myndighedens (og medarbejdernes) subjektive forhold, da vurderingen må hvile på et objektivt grundlag.**

---

*Ombudsmanden. Uddrag fra Myndighedsguiden om sagsbehandlingstid*

### Markante resultater

Denne tænkning i Socialtilsyn Syd har givet markante resultater i de år, der er gået. I 2020 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for godkendelse af plejefamilier 15 uger, og i anden halvdel 2021 – hvor sagsbehandlingen er foregået upåvirket af corona – var den 11 uger.

I Socialstyrelsens årsrapport 2020 bemærkes Socialtilsyn Syds korte sagsbehandlingstid for nygodkendelser af plejefamilier – den korteste i landet. Det bemærkes også, at variationen i sagsbehandlingstiden mellem de fem socialtilsyn ifølge styrelsen ikke er udtryk for ”væsentlige faglige forskelle” men noget, der kan skyldes både forskelle i organisering af grundkurser og andre forskelle i socialtilsynenes organisering.

I lyset af at, socialtilsynene stadig er relativt nye organisationer med et – i al fald for Socialtilsyn Syds vedkommende – betydeligt potentiale for forbedringer, og i lyset af, at både Folketinget og Socialstyrelsen af flere omgang har signaleret, at et ensartet tilsynsarbejde har deres fokus, har Socialtilsyn Syd – i tiltro til, at det må være bedre med en fagligt ensartet *hurtig* sagsbehandling end en ensartet *langsom* – i årsrapporten for 2021 valgt at prøve at beskrive ’opskriften’ på sin korte sagsbehandlingstid. Den fremgår af artiklen *Nygodkendelser af plejefamilier – en strømlinet proces*, som for at kunne svare ordentligt på spørgsmålet er relativt detaljeret. I artiklen beskriver Socialtilsyn Syd udviklingen fra 2015 i organisationens måde at arbejde på fra det tidspunkt, hvor en potentiel plejefamilie søger om at blive godkendt, til der foreligger en afgørelse. Af artiklen fremgår det også, at det noget ensidige fokus på tempo meget hurtigt blev fulgt op af en sagsbehandling, hvor tempoet, kvaliteten i det socialfaglige og juridiske arbejde og måden at organisere processerne på er tæt forbundne.

### Fra enkeltområde til helheden

Erfaringerne fra den måde, man har sagsbehandlet nygodkendelser af plejefamilier, er i årene efter 2015 overført til mange andre af Socialtilsyn Syds tilsynsopgaver og arbejdsområder.

Det gælder f.eks. på familieplejeområdet ift. ansøgninger om ændringer og de helt nye fast-track-godkendelser, som prøver at foregribe et ønske i den politiske aftale *Børnene Først* om særlig hurtig sagsbehandling for at undgå skift i børns anbringelsessted. Det gælder også på tilbudsområdet, hvor et fagligt godkendelsesteam nu står for alle nygodkendelser og ændringsgodkendelser sammen med juridisk afdeling.

Helt generelt har juridisk afdeling fået en fastdefineret rolle som ”afslutter” i de fleste processer, og der er skabt et langt større organisatorisk overblik over både helheden og de enkelte delopgaver. På den måde kan der hurtigt sættes ind, hvis noget halter tidsmæssigt eller fagligt.

Måden at arbejde på gælder ikke kun de afgørelser, Socialtilsyn Syd træffer i forhold til tilbuddene og plejefamilierne, men også f.eks. afgørelser om aktindsigt efter offentlighedsloven, godkendelse af budgetter og udøvelse af faktisk forvaltningsvirksomhed – altså f.eks. afrapportering efter tilsynsbesøg.

Alle disse aspekter af Socialtilsyn Syds arbejde med at udvikle sin sagsbehandling afspejles på de kommende sider.

### Tid er sidegevinst

”Tempo er også en slags kvalitet,” sagde Peter Bjerregaard Andersen, da han tiltrådte som tilsynschef 1. januar 2015.

- Det mener jeg stadig, og jeg er tilfreds med, at den holdning nu gennemsyrrer arbejdet med at udvikle sagsbehandlingen og processerne overalt i organisationen. Uden på nogen måde at gå ud over kvaliteten i arbejdet. Samtidig er vores erfaring, at selv på de områder, hvor udviklingen af sagsbehandlingen primært har været socialfagligt eller juridisk begrundet, så er der ’sidegevinster’ på sagsbehandlingstiden til gavn for både plejefamilier, tilbud og borgere, siger Peter Bjerregaard Andersen.



# Nygodkendelser af plejefamilier – en strømlinet proces

*Nyt samarbejdskoncept i Socialtilsyn Syd mellem juridiske og socialfaglige kompetencer, hyppige grundkurser, og det at godkendelse af plejefamilier er bredt ud til alle konsulenter, er nøglen til hurtige, kvalificerede afgørelser. Også ændringsansøgninger går hurtigt med ny proces.*

I Socialtilsyn Syd tog en ansøgning om godkendelse som plejefamilie i andet halvår af 2021 gennemsnitligt 11 uger for familier, der søgte om godkendelsen inden for halvåret. De pæne tal skal ses i lyset af, at ansøgningsprocessen på grund af covid-19-situationen året før havde været 15 uger og i første halvår af 2021 – også på grund af covid-19 – havde været helt oppe på 20-25 uger.

For Socialtilsyn Syd peger tallene helt overordnet på én ting. Nemlig at selv om der på grund af en særlig situation som covid-19 kan opstå

flaskehalse, fordi tilsynsbesøg og grundkurser må sættes i bero, så er ansøgningsprocessen i Socialtilsyn Syd så veltilrettelagt og robust, at den forlængede sagsbehandlingstid hurtigt afvikles, når arbejdet normaliseres.

Socialstyrelsen har i sin årsrapport 2020 sat fokus på sagsbehandlingstiden for nygodkendelser af plejefamilier i 2018 og 2020. Socialstyrelsen peger på, at Socialtilsyn Syd både i 2018 og 2020 havde den korteste sagsbehandlingstid. Det noteres selvfølgelig i Socialtilsyn Syd – men måske først med virkelig

tilfredshed, når Socialstyrelsen samtidig noterer sig, at variationen i sagsbehandlingstid på tværs af socialtilsynene ikke vurderes som et udtryk for væsentlige faglige forskelle i godkendelsesprocessen, men snarere må tilskrives forskelle i organisering af grundkurser og måske også ”andre forskelle i socialtilsynenes organisering”.

### Målrettet udviklingsarbejde

Socialtilsyn Syds måde at organisere godkendelser af plejefamilier – og i øvrigt også ansøgninger fra plejefamilier i drift om ændringer i deres godkendelse – er resultatet af en del års målrettet udviklingsarbejde, der startede i 2015. En del af dette udviklingsarbejde er at finde i det nye landsdækkende godkendelseskoncept, som Folketinget har vedtaget, og som trådte i kraft den 1. juli 2019. Men andre elementer er udtryk for valg foretaget i Socialtilsyn Syd.

Hovedelementerne er:

- at alle tilsynskonsulenter i Socialtilsyn Syd godkender plejefamilier – der er altså ikke noget særligt godkendelsesteam og derfor ingen personalemæssige flaskehalse i processen.
- at Socialtilsyn Syd hyppigt afholder grundkursus (f.eks. 11 kurser i 2021) – der er altså kort ventetid til at komme på kursus og dermed videre i processen.
- at Socialtilsyn Syd i 2021 (i 2020 for ændringsansøgninger) indførte et særligt samarbejde fra ansøgning til afgørelse mellem juridisk afdeling og tilsynskonsulenterne, der sikrer ensartethed, stabil afvikling og høj kvalitet i afgørelserne.

I det følgende gennemgås de enkelte elementer. Men først skrues tiden tilbage til socialtilsynenes første leveår. Først da er det muligt helt at se, *hvor* store ændringerne på området egentlig er.

Da tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen trådte til i Socialtilsyn Syd 1. januar 2015, havde socialtilsynene ét år på bagen. Sagsbehandlingstiden for nygodkendelser var cirka 7-8 måneder, og fra kommunerne lød budskabet, at både kommunerne og de anbragte børn tabte på dette. Kommunerne, fordi de var nødt til at anbringe

børn i de dyrere døgninstitutioner eller opholdssteder, og børnene, fordi de i visse tilfælde ikke fik den rette anbringelse.

Ifølge en tilsynskonsulent i Socialtilsyn Syd, der har været med fra starten, blev der ikke afholdt mange grundkurser for ansøgere til at blive plejefamilier i 2014. Blandt mange af socialtilsynets ansatte var der desuden en grundfæstet holdning om, at ”man ikke kan sætte tid på ordentligt socialfagligt arbejde”, og at ”det at modne en familie til at blive plejefamilie ikke kan forceres”. Alene at italesætte tid som en faktor i arbejdet med nygodkendelser krævede mange og ofte ophedede drøftelser i organisationen.

### Godkendelsesteamet afskaffes

En af de første organisatoriske ændringer i Socialtilsyn Syd var nedlæggelse midt i 2016 af det særlige godkendelsesteam med ’specialiserede’ tilsynskonsulenter. Herefter var – og er – opgaven med at nygodkende plejefamilier noget, alle tilsynskonsulenter tager del i. Begrundelsen var todelt. Dels at det ville give større jobvariation, at alle fik del i arbejdet med nygodkendelser som en organisk del af socialtilsynsarbejdet. Dels at det var uhensigtsmæssigt at have en lille fast stab alene til at tage sig af de ofte meget ressourcekrævende ansøgninger, der tit kom i klumper, som så måtte stilles i venteposition til en af de få sagsbehandlere i teamet.

At nedlægge godkendelsesteamet fordrede, at der var styr på, hvad processen for en potentiel plejefamilie skulle være. Derfor brugte Socialtilsyn Syd en del ressourcer på at kortlægge godkendelsesprocessen, fra familien lavede sin første opringning, til der lå en afgørelse. Kortlægningen var både socialfaglig og organisatorisk: Hvad var egentlig grundelsen for, at et grundkursus på fire dage skulle fordeles på to blokke, og hvordan kunne man forklare socialfagligt, om der skal gå to dage, to uger – eller 6 måneder – mellem blokkene? Hvornår skulle hjemmebesøg ligge – og hvordan skulle de spille sammen med resten af processen? Drøftelserne skærpede den socialfaglige bevidsthed, og den første version af det, der internt kaldes ’slangen’, så dagens lys – en visuel formidling af det setup, ansøgningsprocessen nu skulle gennemløbe. Et setup, der i parentes bemærket på de fleste punkter er at genfinde i det nye nationale

godkendelseskoncept, der trådte i kraft den 1. juli 2019.

Sideeffekten af arbejdet var, at sagsbehandlingstiden i Socialtilsyn Syd raslede ned. I 2016 lå den på 14 uger – tæt på den målsætning om en sagsbehandlingstid på 10 uger, der blev meldt ud samtidig med offentliggørelsen af 'slangen'. En målsætning, der i øvrigt med det let udvidede nationale godkendelseskoncepts ikrafttrædelse er blevet ændret til 12 uger – med den tilføjelse, at der stræbes efter, at 80 procent af ansøgningerne når dette mål. Fælles tidsmæssige målsætninger er gode at kunne styre efter – men der er i Socialtilsyn Syd naturligvis også opmærksomhed på, at målsætninger ikke må blive så firkantede, at de ikke tager højde for, at der kan være usædvanlige ansøgninger, der kræver længere tid.

### **Antallet af grundkurser forøges**

En anden flaskehals var det begrænsede antal grundkurser. Argumentet for at holde igen med grundkurser havde i 2014 været økonomisk. Den nye tilsynschef var mere pragmatisk: Det kan godt være, at den samlede pris for nygodkendelser af plejefamilier bliver en snas dyrere med flere grundkurser – men holdt op imod, hvad kommuner og børn hidtil havde tabt på hver deres måde, var perspektivet ikke afskrækkende. Så antallet af grundkurser blev sat kraftigt i vejret, der kom flere weekendkurser, og der blev gjort op med den praksis, at når et kursus var overtegnet, blev det lukket ned. Nu gjorde – og gør – man i stedet det, at alle kan tilmelde sig kurserne, og så finder man en praktisk løsning, når et kursus er meget søgt. I 2019 og 2021 var der 11 grundkurser, og i 2022 er der planlagt 14 grundkurser (for også at kunne tilgodese fast-track-godkendelser, se artiklen om disse).

Selv med de mange grundkurser har Socialtilsyn Syd i øvrigt holdt den takst, der opkræves hos kommunerne til dækning af godkendelser og tilsyn med plejefamilier, i den lave ende sammenlignet med de øvrige socialtilsyn.

### **Nyt koncept mellem jurister og tilsynskonsulenter**

Før 2021 blev alle ansøgninger om godkendelse som plejefamilie kanaliseret ud til tilsynskonsulenterne, der så hver især havde ansvaret for at

holde snor i deres specifikke ansøgninger frem til, at de kunne meddele familien en afgørelse. Administrationen tog sig dog af dialogen med familierne om, hvornår det kunne passe at komme på grundkursus. Hvis en familie ikke kunne tilmeldes et af de to førstkomende kurser, kom den i bunken med familier, der løbende blev kontaktede med nye kursusdage, indtil der var et match.

Pr. 1. januar 2021 er der et fast koncept for sagsbehandlingen:

- Administrationen modtager ansøgningen fra Tilbudsportalen, kvitterer for denne og opretter et fagligt vurderingsskema, der følger ansøgningen gennem hele processen. Skemaet præciserer blandt andet, hvad familien søger om godkendelse til.
- Administrationen aftaler med familien, hvornår den skal på grundkursus.
- En tilsynskonsulent er herefter ansvarlig for den socialfaglige behandling af ansøgningen.
- En særlig screeningskonsulent sikrer, at alt er udfyldt korrekt.
- Juridisk afdeling udfærdiger afgørelsen. Er der tvivl undervejs – eller tegn på et afslag – inddrages juristerne.

Ud over at sikre, at afgørelserne formidles ensartet ud til ansøgerne, giver det nye koncept et langt større overblik over sagsbehandlingstiden, så der hurtigt kan sættes ind, hvis ansøgningerne bestemte steder i processen systematisk tager længere tid end forventet.

### **Særlig om ændringsansøgninger**

Allerede 1. januar 2020 blev der indført et nyt koncept for samarbejdet mellem juridisk og socialfaglig afdeling ift. ansøgninger om ændringer fra plejefamilier i drift. En ansøgning går direkte fra hovedpostkassen til juridisk afdeling, der både kvitterer for modtagelsen og opretter et vurderingsskema. Jurister udfylder de første – vigtige – felter i skemaet, herunder hvad der ansøges om ændring af (plejefamilietype, antal plejebørn, alder, målgruppe eller ydelse).

Vurderingsskemaet sendes videre til en tilsynskonsulent, der behandler ansøgningen og har den eventuelle dialog med plejefamilien.

Den nye procedure giver en større sikkerhed for, at der er en rød tråd mellem den hidtidige godkendelse, ansøgningen om ændring og den nye godkendelse. Den giver samtidig et organisatorisk overblik over sagsbehandlingstiden.

Sagsbehandlingstiden i 2021 har været usædvanligt lang. Det har den, fordi Socialtilsyn Syd på grund af covid-19 var nødt til at aflyse de fleste af de kurser i foråret, som plejefamilierne havde meldt sig til. Dermed lå ansøgningsdatoen – og starten på sagsbehandlingstiden – ofte mange måneder, før tilsynskonsulenten reelt kunne komme i gang med sagsbehandlingen. Desuden var der – igen pga. covid-19 – et efterslæb af ansøgninger fra 2020.

## Opgørelse af sagsbehandlingstiden

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid tælles fra dagen, hvor Socialtilsyn Syd modtager en ansøgning, til ansøger modtager en afgørelse. En ansøgning afsluttes altid med en afgørelse fra socialtilsynet, medmindre ansøger trækker sig undervejs i ansøgningsprocessen. Opgørelsen omfatter kun sagsbehandlingstider for færdigbehandlede ansøgninger, som ender med en godkendelse.

**Tabel 1: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider ved behandling af ansøgning om godkendelser for plejefamilier 2014-2021**

Årstal	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i uger
2014	30
2015	26
2016	14
2017	11
2018	11
2019	12
2020	15
2021	22
2. halvår 21 (ansøgninger startet og afsluttet inden for halvåret)	11

Som en replik til den afsluttende linje i tabellen kan det bemærkes, at det er særdeles tilfredsstillende hurtigt at nedbringe sagsbehandlingstiden efter afvikling af en større pukkel af ventende sager. Det har kun kunnet lade sig gøre, fordi Socialtilsyn Syd som tidligere beskrevet har valgt at lade alle tilsynskonsulenter på plejefamilieområdet indgå i arbejdet med at nygodkende ansøgere.



# Fast-track

## – allerede en mulighed

*Socialtilsyn Syd kan allerede nu hurtigt sagsbehandle en ansøgning om en generel godkendelse som plejefamilie, hvis der er behov for det i forbindelse med en akutanbringelse – også før ny fast-track-lovgivning træder i kraft.*

Hvis et barn placeres akut i en familie, der ikke i forvejen er generelt godkendt som plejefamilie, skal socialtilsynet godkende det, hvis kommunen forlænger akutanbringelsen fra tre til seks uger. Herefter skal barnet videre til en anden anbringelse. Hvis kommunen ønsker at bruge familien til en 'egentlig' anbringelse af barnet, skal familien godkendes af socialtilsynet som generelt godkendt plejefamilie. Denne godkendelsesproces vil, som det hidtil har været, ikke kunne færdiggøres, før akutanbringelsen er udløbet, og barnet er blevet flyttet fra familien.

På et møde mellem Socialstyrelsen, Social- og Ældreministeriet og de fem socialtilsyn den 15. juni 2021 oplyste ministeriet, at der i forbindelse med arbejdet med reformen *Børnene Først* er et politisk ønske om en fast-track-godkendelsesproces, så barnet ikke skal opleve et skift alene af tidsmæssige årsager. *Børnene Først* skal træde i kraft 1. januar 2023, og arbejdet med den konkrete fast-track-model er allerede gået i gang. Det blev fra ministeriets side understreget, at kravene til godkendelsen vil være de samme som for andre generelt godkendte plejefamilier.

The image shows a close-up of a white banner with blue text. The text reads "Socialtilsyn Syd" in a large, bold, sans-serif font. Below it, in a smaller, red, sans-serif font, is the text "nt - Relevant - Interessant". The banner is slightly angled, and the background is a plain, light color.

Hertil svarede Socialtilsyn Syd, at man allerede nu ville kunne sagsbehandle og godkende mellem 10 og 20 plejefamilier om året inden for seks uger. Uden at gå på kompromis med den nuværende godkendelsesproces. Denne proces indeholder jf. bekendtgørelse om socialtilsyn, bilag 3, to gange to kursusdage, der skal være adskilt og give mulighed for refleksionstid, samt to hjemmebesøg, det ene før første kursusblok og det andet *efter* første kursusblok.

Socialtilsyn Syd arbejdede i månederne efter mødet videre med at 'levere på' tilkendegivelsen over for ministeriet. En forudsætning for, at fast-track-modellen kan lykkes var – og er – at Socialtilsyn Syd tilbyder så mange grundkurser og placerer dem så regelmæssigt, at en ansøgerfamilie året rundt og selvfølgelig under forudsætning af fleksibilitet fra familien selv vil kunne fuldføre grundkurset inden for seks uger. I 2022 tilbydes der derfor 14 grundkurser. En anden forudsætning var – og er – at Socialtilsyn Syd ikke er begrænset af, at godkendelsen skal varetages af en lille gruppe af godkendelseskonsulenter. Alle Socialtilsyn Syds tilsynskonsulenter på familieplejeområdet kan principielt og med kort varsel sættes på opgaven med at tage på hjemmebesøg og stå for godkendelsesprocessen.

#### **Ansøgere skal være klar med kort varsel**

Den 10. september meddelte Socialtilsyn Syd i et brev til alle syddanske, kommunale familiechefer og på sin hjemmeside, at kommunerne nu i forbindelse med akutplaceringer i familier, der ikke er generelt godkendte plejefamilier, kan anmode om at få behandlet en ansøgning om godkendelse af familierne under en fast-track-ordning. Dette sker for at forhindre, at et barn alene af tidsmæssige årsager skal opleve et skift i anbringelse.

Socialtilsyn Syd understreger i brevet og på hjemmesiden, at fordi kravene til en godkendelse i fast-track er de samme som for andre plejefamilier, er det "afgørende for muligheden for at behandle ansøgningen inden for seks uger, at ansøgerne med kort varsel står klar til at tage imod den kursusdeltagelse, besøg i hjemmet mv., som ligger i processen".

Socialtilsyn Syd understreger også, at en kommune på ansøgningstidspunktet skal begrunde overfor socialtilsynet, hvorfor den ønsker at anvende fast-track-processen, og hvorfor den anser den pågældende familie egnet til at "skabe trivsel og udvikling for barnet/børnene ved anbringelse over længere tid".

- Vi har i 2021 kun oplevet to situationer, hvor vi har skullet forlænge en akutanbringelse for en familie. Med den begrænsede søgning vurderer Socialtilsyn Syd, at det ikke bliver noget problem at holde det årlige antal fast-track-godkendelser inden for, hvad Socialtilsyn Syd har kapacitet til, siger leder af plejefamilieafdelingen, Niels Vingum Haugaard.

# Fast-track-familie:

## En komprimeret men positiv proces

Da de to konkret godkendte aflastningsforældre Claudia og Simon den 2. december 2021 fik at vide, at der var brug for dem som akutfamilie til deres aflastningsbarn, og at kommunen derudover gerne ville have, at de blev godkendt som plejefamilie til barnet, sagde de ja. De havde haft flere år til at vænne sig til tanken om, at den dag måske ville komme.

Men der var lige det med godkendelsen. Den skulle gå hurtigt. Ellers ville barnet risikere først at blive akutanbragt hos Claudia og Simon og derefter – efter de maksimale seks ugers akutanbringelse – at skulle omkring en anden anbringelse, før det kunne komme tilbage til familien, når godkendelsen som plejefamilie (forhåbentlig) faldt på plads.

Kommunen fik familiens accept til at søge om at få processen gennemført som en såkaldt fast-track-godkendelse på seks uger. Herefter gik det stærkt – men efter familiens opfattelse ikke for stærkt.

- Vi fik at vide af Socialtilsyn Syd, at vi skulle være indstillet på at smide, hvad vi havde i hænderne. Det var vi med på, for vi var godt klar over, hvad der var på spil for barnet, siger den nygodkendte plejemor.

### Forløbet ikke presset

Ikke at der ikke var udfordringer med at få kalenderen til at gå op for de to fuldtidsarbejdende ansøgere. Det krævede stor fleksibilitet – også fra deres arbejdsgivere – med få dages varsel at rive fire hverdage ud af kalenderen til grundkurser og derudover at skulle tage fri til to hjemmebesøg. Men det lykkedes, og parret oplevede ikke, at selve forløbet var presset.

- Det var komprimeret, ja. Og vi ville nok ikke have gjort det på den måde, hvis det ikke lige var, fordi vi havde det specifikke barn i tankerne. Men vi kunne godt følge med, både følelsesmæssigt og refleksionsmæssigt, siger plejefaren.

De har undervejs taget den tid, der var, til at tænke sig om og mærke efter. Selv da de fik tilsynskonsulentens rapport om, at de kunne godkendes, var der ikke noget med ”ja, ja, så skriver vi lige under”. De læste hver især, talte om det – og ringede så og bekræftede, at de var med.

- Vi føler, vi har fået de samme kompetencer, som andre ville få i en længere proces. Og med tanke på barnet er det fedt, at det kan lade sig gøre. Vi ser tilbage på det som en meget positiv proces, siger plejemoren.

### 41 dage fra anmodning til godkendelse

2.12.21	Anmodning fra kommune om fast-track-proces. Socialtilsyn Syd godkender, og processen går i gang
13.12.21	Første besøg i familien af to tilsynskonsulenter
15.+16.12.21	Familien på grundkursus
20.12.21	Andet besøg i familien
3.+4.1.22	Familien på grundkursus
5.1.22	Tilsynskonsulent får evaluering af kursusforløb fra undervisere
6.1.22	Tilsynskonsulent sender rapport i partshøring
10.1.22	Tredje samtale med familien, der accepterer rapporten
11.1.22	Tilsynskonsulent færdiggør rapport og indstiller familien til godkendelse som plejefamilie ift. det søgte

# Godkendelsesteams på tilbud effektiviserer sagsbehandling

*På tilbudsområdet har en ny opgave- og samarbejdsstruktur gjort processen omkring ansøgninger om ændringer og nygodkendelser hurtigere og gjort afgørelserne mere ensartede.*

10-12 uger. Så kort tid skal det normalt tage i Socialtilsyn Syd, fra en ansøgning om nygodkendelse af et tilbud tikker ind til juridisk afdeling, til juristerne sender en afgørelse til ansøgeren. Og i forhold til ansøgninger om ændringer i godkendelsen fra eksisterende tilbud er sagsbehandlingstiden i de fleste sager nu nede på 4-6 uger.

Den kortere sagsbehandlingstid skyldes en ændring af processen, der trådte i kraft 1. september 2019. Andre og nok så vigtige resultater af ændringen er, at der er kommet større ensartethed i afgørelserne og et langt større organisatorisk overblik over processen, så man hurtigere kan gribe ind, hvis noget begynder at halte.

Centralt i den nye proces er et struktureret samarbejde mellem et nyt fagligt godkendelsesteam bestående af tre faste tilsynskonsulenter, juridisk afdeling og økonomisk afdeling. Alle kender deres roller og det samspil, processen kræver. Den nye måde at sagsbehandle på har nu eksisteret i to år, og der er udbredt tilfredshed i Socialtilsyn Syd med effekten af organisationsændringen.

- Da vi vedtog ændringen, var fokus på kvaliteten af afgørelserne. At den skulle blive bedre og mere ensartet, selvfølgelig helst uden længere sagsbehandlingstid. Men det har vist sig, at ud over en kvalitetsforbedring er sagsbehandlingstiden blevet væsentligt kortere, siger chefjurist Sissel Schmidt.

## **Ændringsansøgninger**

Der kommer cirka 175-200 ansøgninger om

ændringer hvert år til Socialtilsyn Syd. Tidligere var det de enkelte tilsynskonsulenter, der behandlede ansøgningerne på 'deres' tilbud, når det passede ind i driften, traf afgørelsen og sendte den til tilbuddet. De faglige begrundelser for afgørelsen blev arbejdet ind i tilsynsrapporten, der blev vedlagt afgørelsen som bilag.

I dag behandles ændringerne af det faglige godkendelsesteam (bortset fra de ændringer, der kan behandles administrativt), og tilbuddet får en fagligt begrundet afgørelse, der kun handler om den ændring, der er søgt om. At der ikke er risiko for, at specialiseringen – som på familieplejeområdet – skaber store flaskehalse, skyldes primært, at hver enkelt ansøgning kræver langt færre ressourcer i organisationen end en nygodkendelse af en plejefamilie.

Den nye proces starter med, at alle ændringsansøgninger går til juridisk afdeling. Ansøgningen vurderes af juristerne ud fra følgende punkter:

- Er der overensstemmelse mellem den aktuelle godkendelse og det, tilbuddet søger om?
- Er det klart, hvad der ansøges om?
- Skal der indhentes budget – denne vurdering foretages i samarbejde med økonomi.
- Kan ansøgningen behandles administrativt, eller skal den i det faglige godkendelsesteam?
- Hvad er den estimerede sagsbehandlingstid for ansøgningen?
- Hvad er taksten?



Juristerne kvitterer over for tilbuddet for modtagelsen af ansøgningen og meddeler estimeret sagsbehandlingstid og eventuel takst. Hvis ansøgningen skal i det faglige godkendelsesteam – og det skal den i de cirka 50 procent af sagerne, der kræver et tilsynsbesøg eller en telefonisk dialog – sendes visitationsskemaet til det faglige godkendelsesteam. På forhånd har juristerne i skemaet præciseret, hvilke spørgsmål det er afgørende af få afklaret i sagsbehandlingen.

Herefter starter den faglige sagsbehandling. Det er erfaringen fra de to år, at denne er skarpere i dag end tidligere. Både på grund af den specialisering, der ligger i det faglige godkendelsesteam, og på grund af, at juridisk afdeling sikrer, at processen er stringent fra starten. Det er hurtig sagsbehandling med høj kvalitet, hvilket både gavner tilbuddene og i sidste ende de borgere, de betjener.

Det nye organisatoriske overblik gjorde det tydeligt, at det forsinkede processen, at økonomiplysningerne ofte trak ud. Fra april 2021 er den del blevet strammet op, og der sendes

rykkere ud. I dag forekommer der også afslag på ansøgninger. De fleste af dem på grund af, at Socialtilsyn Syd ikke har tilstrækkeligt med oplysninger til at sagsbehandle ansøgningen.

Hvor sagsbehandlingstiden i 2020 gennemsnitligt lå på 9 uger for en ændringsansøgning, var den i 2021 nede på 5 uger.

- Vi har fået endnu mere styr på processen i 2021 end i 2020. Den nye proces betyder herudover, at vi f.eks. kan sagsbehandle hasteansøgninger meget hurtigt. Vi er samtidig meget opmærksomme på at give tilbud i drift en ordentlig service, også fordi vi har fokus på dialogforpligtelsen, siger fagkoordinator og tilsynskonsulent Lene Sørup Nellemann.

#### **Nygodkendelser**

Årligt har Socialtilsyn Syd cirka 10-15 nygodkendelser af tilbud. Tidligere havde en tilsynskonsulent måske én nygodkendelse hvert andet år, som skulle indpasses i den daglige drift. I dag behandles alle ansøgninger af de tre tilsynskonsulenter i det faglige godkendelsesteam,



der dermed oparbejder en langt større rutine og ensartethed i processen.

I processen med nygodkendelser er alle tre søjler – jurister, tilsynskonsulenter og økonomer – inde over i en helt fastlagt arbejdsdeling:

- Ansøgningerne starter og slutter i juridisk afdeling. Det er juristerne, der sender afgørelsen til tilbuddet.
- I det faglige godkendelsesteam behandles ansøgningen altid af to tilsynskonsulenter.
- Ansøgningernes budgetter sagsbehandles af økonomiafdelingen, indimellem i dialog med tilsynskonsulenterne i det faglige godkendelsesteam.

Den nye organisering har givet et tydeligt overblik over, hvor i ansøgningsprocessen tingene kan trække ud. F.eks. i forhold til de fysiske rammer og budgettet. Derfor har Socialtilsyn Syd udarbejdet en tjekliste for ansøgere om nygodkendelser, så det bliver tydeligt, hvad der skal være i orden, når man søger. Herudover bestræber alle tre led i Socialtilsyn Syds godkendelsesproces sig på at være dialogbaserede, tilgængelige og hjælpsomme, når de bliver kontaktet. Ikke som sparringsparter for, hvordan et godt tilbud kunne se ud. Men som jurister, tilsynskonsulenter og økonomer, der med hver deres tilsynsekspertise kan klæde potentielle ansøgere på i forhold til ansøgningsprocessen, så denne bliver så kort og effektiv som muligt.

Hvis et tilbud er tydeligt i formuleringerne på, hvad det vil, og har al dokumentation klar, når det søger om nygodkendelse, kan sagsbehandlingen komme ned på 8-10 uger.

#### **Ny proces giver nyt flow**

For de tre tilsynskonsulenter i det faglige godkendelsesteam giver specialiseringen god mening. Både fordi de i dialogen med juristerne er blevet trænet til helt automatisk at tænke: ”hvad mon jura ville sige her?” Og fordi de har et så tæt samarbejde, at de lynhurtigt kan sparre med de andre og dermed hele tiden være i flow, når der er noget, de er i tvivl om.

- Sagsbehandlingen er gået fra at tage udgangspunkt i, hvad man selv som tilsynskonsulent tænker, til hvad Socialtilsyn Syds vurdering er, siger Lene Sørup Nellemann.

*Håndbog for socialtilsyn* udarbejdet af Socialstyrelsen fik i foråret 2021 et afsnit om godkendelse af tilbud. Her anbefaler Socialstyrelsen blandt andet, at socialtilsynet har fokus på, hvordan den viden om et tilbud, der oparbejdes under godkendelsen, herefter kan bruges aktivt i den daglige drift.

I Socialtilsyn Syd står det faglige godkendelsesteam for det første anmeldte tilsynsbesøg, som oftest efter ca. tre måneder, og også for eventuelle uanmeldte tilsynsbesøg inden for de første tre måneder. Herefter overdrager godkendelsesteamet tilbuddet til en tilsynskonsulent.

# Tilbud: Ikke for at stresse jer, men det må godt gå hurtigt...

*Tilbuddet Barndomshjemmet har i 2021 fået godkendt tre ændringer af Socialtilsyn Syd – alle tre gange hurtigt, dialogbaseret og professionelt. Tilsynet er samtidig kommet med ideer til projekterne, der bygger på grundigt kendskab til målgruppen og opholdsstedet.*

Det private opholdssted Barndomshjemmet i Agedrup i udkanten af Odense har brugt fem år på at konsolidere sig som et anbringelsessted med særlige kompetencer inden for langtidsanbringelser af – ofte – søskendepar med mellemøstlig og arabisk baggrund og omsorgssvigt. Men fra slutningen af 2020 sagde de ja til nogle af de mange henvendelser, de fik fra kommuner med behov for anbringelsespladser til børn i deres målgruppe – og i 2021 tog det rigtigt fart.

Så derfor har de tre gange inden for det seneste år søgt Socialtilsyn Syd om ændringer i tilbuddets godkendelse. To gange for at oprette nye afdelinger, og en gang for at få godkendt etablering af en ekstra plads i form af etablering af en skillevæg og dermed et ekstra værelse. Alle tre gange har de oplevet et socialtilsyn, der til fulde forstod, at der skulle rykkes hurtigt, hvis Barndomshjemmet skulle kunne hjælpe de sårbare børn og unge, henvendelserne drejede sig om.

Første henvendelse fra en kommune kom ved udgangen af 2020. Om en meget udfordret ung med et tocifret antal flytninger bag sig, der nok var inden for målgruppen, men som ikke passede ind blandt Barndomshjemmets andre børn og unge.

- Vi kunne se, at vi kunne hjælpe. Men det stod os også klart, at vi var nødt til at lave et enkeltmandsprojekt i et særskilt hus for at give den unge ro. Så vi kontaktede tilsynet og forklarede dem situationen, fortæller leder af Barndomshjemmet, pædagog Mohamed Chaker.

Barndomshjemmet fik et tilsagn fra tilsynet om, at når de fysiske rammer var fundet, så ville tilsynet stå til rådighed og

starte ansøgningsprocessen med det samme. Mohamed Chaker og hans stedfortræder, Sami Farmaoui, brugte 14 dage på at køre Syddanmark rundt og fandt til sidst et hus i Glamsbjerg og ringede igen til Socialtilsyn Syd.

- Vi sagde til tilsynskonsulenten, at ”ikke for at stresse jer, men det må meget gerne gå hurtigt, ellers er huset væk. Vi ved godt, at I har en proces, der skal overholdes, men vi har at gøre med en sårbar ung, der skal have ro omkring sig snart,” husker stedfortræder og pædagog Sami Farmaoui deres ikke så voldsomt indpakke budskab.

Socialtilsyn Syd holdt sit løfte. Allerede dagen efter stod tilsynskonsulenten i huset i Glamsbjerg. Hun tog i sin vurdering af rammerne udgangspunkt i Barndomshjemmets ansøgning om etablering af en ny afdeling med kun én plads. Men tilsynskonsulenten vurderede også, hvorvidt de fysiske rammer kunne rumme mere end en enkelt ung, og om det socialfagligt kunne være hensigtsmæssigt med muligheden for at have flere unge sammen. I dialogen spurgte hun derfor Barndomshjemmet, om de havde overvejet at søge en godkendelse til to pladser. Leder og stedfortræder kiggede på hinanden og blev snart enige om, at det gav rigtigt god mening. Så sådan blev det.

Hele godkendelsesprocessen tog fra 14. december 2020 til 25. januar 2021. At sagsbehandlingstiden var så relativt lang, skyldtes ifølge Barndomshjemmet ikke tilsynet men nødvendige afklaringer med kommunen og manglen på huse i Syddanmark.

## **Ideen om en hems**

Allerede i juli havde Socialtilsyn Syd





Barndomshjemmet i røret igen. I Agedrup var der en ledig plads, og opholdsstedet havde fået en henvendelse – ikke om ét barn men to søskende. En gammel drøm om at dele en opholdsstue op, så der blev et værelse til i huset, blev halet frem. Tilsynskonsulenten kom på besøg og planerne præsenteret. Igen gik tilsynskonsulenten i dialog om de egentlige behov bag ansøgningen. Hun spurgte ind til, hvordan de to søskende med deres udfordringer passede ind i målgruppen, og spurgte derefter Barndomshjemmets lederteam, om de havde overvejet at bygge en hems oven på det nye værelse og på den måde give børnene en ekstra mulighed for at trække sig tilbage og finde ro.

- Socialtilsynet kom ikke bare for at sige ja eller nej. Konsulenten var nysgerrig på børnene, kom med faglig sparring og delte sine erfaringer fra andre steder. Som tilbud kan man jo godt i sin ansøgning have tunnelsyn, siger Mohamed Chaker og fortæller, at de nyindflyttede børn allerede har haft god gavn af den lille, ekstra hyggestue.

Hele godkendelsen tog fra 5. juli til 14. september. Igen var det andre faktorer end Socialtilsyn Syds sagsbehandling, der tog tid. Primært en lang dialog med kommunen og nogle håndværkere, der havde meget travlt.

### **Børnene i centrum**

Inden godkendelsen af skillevæggen var på plads, fik Barndomshjemmet endnu en henvendelse – denne gang om tre søskende på under 10 år. For Mohamed Chaker og Sami Farmaoui var det en slags déjà-vu at høre de tre søskende beskrevet – så meget mindede de i deres udfordringer om de tre søskende, Barndomshjemmet startede med, og som nu er godt i vej. De bad kommunen om en uge til at tænke sig om – og fandt igen Socialtilsyn Syds nummer.

- De grinede. Er det nu jer igen? Men de lyttede også til vores overvejelser for og imod, blandt andet vores bekymring for, om vi ville blive for store. For igen ville vi jo være nødt til at etablere en ny afdeling til de tre søskende, fortæller Sami Farmaoui.

Der var mange samtaler mellem socialtilsynet og Barndomshjemmet de efterfølgende dage. Blandt andet om den nuværende aldersfordeling i Agedrup. Med to 17-årige, hvis fraflytning er inden for rækkevidde, kunne det give god mening at etablere en afdeling for de tre

søskende, henvendelsen drejede sig om, i nærheden af Barndomshjemmet, give børnene ro til at vænne sig til stedet et års tid og så på sigt – når de 17-årige flytter ud – sluse dem ind i Agedrup, som de så ville have lært at kende. Efter en søvnløs uge, der også gik med at vende bunken af mulige nye medarbejdere og tale med revisoren, sagde Barndomshjemmet et foreløbigt ja til kommunen – og startede igen jagten på et hus.

- Samtidig sagde vi til socialtilsynet, at vi igen ville være afhængige af, at de kunne rykke hurtigt ud. Alternativet for de tre søskende ville være, at de startede i et sommerhus, og det ville være meget hårdt for dem, siger Mahmoud Chaker.

Socialtilsynets klare svar om, at de ville komme ud og besøge de fysiske rammer, lige så snart der var et konkret hus, beroligede både Barndomshjemmet og den anbringende kommune. Og igen holdt socialtilsynet sit ord. Barndomshjemmet ringede til tilsynskonsulenten en tirsdag eftermiddag om, at nu var der et hus fem minutter fra opholdsstedet – og næste dag kom tilsynskonsulenten forbi. Herfra gik det tjep, tjep, tjep – økonomi, jura, målgruppe mm. Ni arbejdsdage tog det, så var ændringen af godkendelsen i hus.

### **Professionelt samarbejde**

Når Mohamed Chaker og Sami Farmaoui ser tilbage på det sidste år, ser de et professionelt samarbejde mellem dem selv og Socialtilsyn Syd. Hvor de godt er klar over, at socialtilsynet ikke blot er sparringspart men også har sin egen dagsorden som myndighed ift. både det socialfaglige, det juridiske og det økonomiske. Men hvor de som lederteam også selv er blevet så erfarne, at de er i stand til at give socialtilsynet de informationer, det har brug for i processen. De smiler lidt ved tanken om, hvor stor en forandring det er fra dengang, de søgte om deres oprindelige godkendelse.

- Dengang var vi 'bare' to pædagoger med gode intentioner og mange års erfaringer fra arbejdet på gulvplan. Vi vidste slet ikke, hvad der ramte os, da socialtilsynet kom med alle deres spørgsmål. Flere gange var vi lige ved at kaste håndklædet i ringen. Sådan har det slet ikke været i denne omgang. Men vi havde ikke været i stand til at gøre det for nogle sårbare børn og unge, som vi har gjort, hvis det ikke havde været for socialtilsynets hurtige sagsbehandling, siger Mohamed Chaker.

# Sagsbehandlingstider på udvalgte områder

*Socialtilsyn Syd arbejder på tværs af afdelingerne på hele tiden at effektivisere sagsbehandlingen og dermed også sagsbehandlingstiden.*

## Ansøgninger om fravigelser

Som bekendt kan en plejefamilie eller et tilbud ansøge om at få godkendt en fravigelse, hvor de kan få tilladelse til i en given periode at 'fravige' den eksisterende godkendelse, jf. lov om socialtilsyn § 5, stk. 6. Betingelsen for at få en sådan godkendelse er, at den søgte fravigelse opfylder et konkret behov, at den er midlertidig, og at den er forsvarlig. Alt dette til forskel fra en ansøgning om godkendelse af en (varig) ændring af den godkendelse, plejefamilien eller tilbuddet hviler på.

Socialtilsyn Syd har strammet sin praksis op på dette område. En opstramning, der er fagligt begrundet, og som betyder, at der mere konsekvent meddeles afslag på en ansøgning om en fravigelse, hvis plejefamilien eller tilbuddet lige så godt kunne ansøge om en ændring til den generelle godkendelse. Den faglige opstramning har samtidig betydning for sagsbehandlingstiden.

Der foreligger normalt en afgørelse efter 1-7 dage.

**Tabel 1: Fravigelser 1. januar 2021 – 31. december 2021 på plejefamilie- og tilbudsområdet.**

Område	Ansøgninger	Godkendelser	Afslag	Afvisninger	Andet (f.eks. trukket tilbage)
Plejefamilier	10	6	2	0	2
Tilbud	71	54	11	1	5

## Forlængelse af akutte anbringelser

Her er sagsbehandlingstiden som hovedregel 1-7 dage. Hvis sagen er fuldt oplyst på ansøgnings

tidspunktet – f.eks. at kommunen har husket at anføre, at der er truffet afgørelse om akut anbringelse – behandles den inden for 1-2 dage.

**Tabel 2: Forlængelser af akutte anbringelser 1. januar 2021 – 31. december 2021 på plejefamilie- og tilbudsområdet.**

Område	Ansøgninger	Godkendelser	Afslag	Afvisninger	Andet (f.eks. trukket tilbage)
Plejefamilier	9*	8	0	1	0
Tilbud	5	4	0	0	1

\* En af de 9 var en ansøgning fra en familie, der ikke i forvejen var godkendt som plejefamilie. Familien blev efterfølgende godkendt.

### Lovbestemte budgetter

Ifølge lov om socialtilsyn skal private tilbud aflevere det kommende års budget senest 1. oktober. For offentlige tilbud er datoen 15. november. Socialtilsyn Syd har frist henholdsvis 31. december (private tilbud) og 31. marts næste

år (offentlige tilbud) til at godkende disse.

Socialtilsyn Syd overholder disse frister 100 procent for alle de tilbud, hvis budgetter er i orden, når de afleverer dem.

### Aktindsigt efter lov om offentlighed i forvaltningen

Ifølge § 36 i lov om offentlighed i forvaltningen skal en anmodning om aktindsigt normalt – altså

hvis den ikke på grund af omfang eller kompleksitet er meget tidskrævende – behandles inden for syv arbejdsdage.

*Tablet 3: Aktindsigt efter offentlighedsloven 1. januar 2020 – 31. december 2021*

Antal anmodninger	Behandlet inden for 7-dagesfristen i OFL	Efter 7-dagesfristen	% behandlet inden for 7 dage
102	90	12	88 %

De fleste sager behandles i praksis inden for 1-2 hverdage. De, der tager længere tid, skyldes primært omfang eller behov for høring hos parten

forud for eventuel offentliggørelse (f.eks. høring i forretningsmæssige forhold).

### Afrapportering fra tilsynsbesøg

*Tablet 4: Den gennemsnitlige tid opgjort i antal dage fra tilsynsbesøg til endelig afrapportering i perioden 2016-2021*

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Plejefamilier	47	26	14	12	12	3
Tilbud	44	30	28	25	18	4

Socialtilsyn Syd har over årene arbejdet målrettet på at nedbringe tiden fra tilsynsbesøget til afrapporteringen. I dag får tilbud og plejefamilier

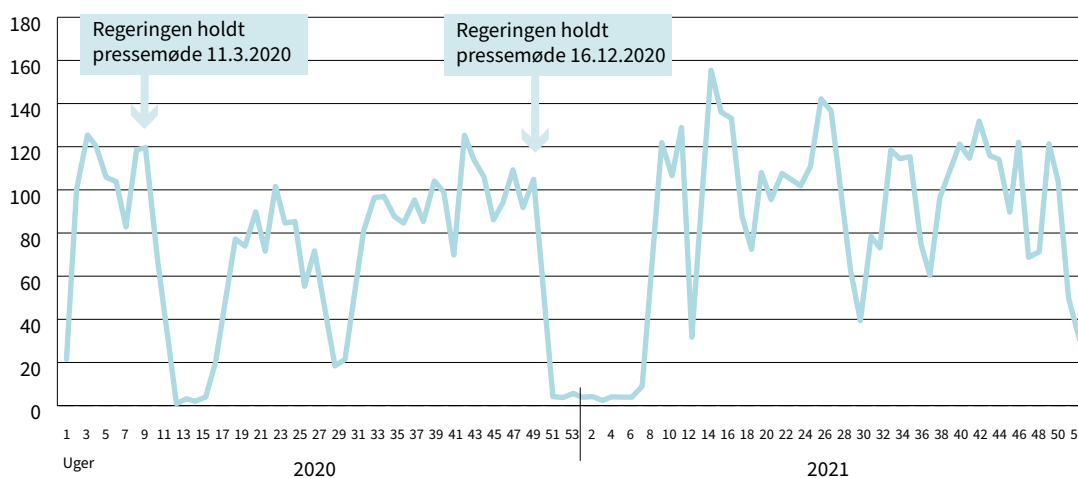
en både relevant og lettilgængelig afrapportering fra tilsynsbesøget inden for i gennemsnit 3-4 dage mod ca. halvanden måned i 2016.

# Covid-19

## gav samfundsansvarlige næsten-stop for fysiske tilsynsbesøg

*I to perioder i de forløbne to år har Socialtilsyn Syd pålagt sig selv kun at tage på tilsynsbesøg, hvis det var tvingende nødvendigt. Beslutningen kom begge gange i kølvandet på, at store dele af Danmark blev lukket ned på grund af covid-19.*

Figur 1: STS tilsynsbesøg i uger for perioden 2020-2021



Figuren ovenfor siger det hele. Nemlig at Socialtilsyn Syd i fire uger i marts-april 2020 og i cirka otte uger fra kort før årsskiftet 2020/2021 begrænsede de fysiske tilsynsbesøg i plejefamilier og på tilbud til et absolut minimum.

Socialtilsyn Syds beslutning kom i begge tilfælde i direkte forlængelse af, at regeringen havde lukket store dele af Danmark ned for at bremse smitten med covid-19 og dermed få knækket kurven. For Socialtilsyn Syd var det naturligt at følge trop og begrænse den fysiske tilsynsaktivitet med dens dertilhørende store smitterisiko.

- I begge perioder har vi naturligvis understreget over for tilsynskonsulenterne, at der ikke var tale om et besøgsstop. Hvis der var bekymring for kvaliteten, f.eks. whistleblows, skulle tilsynsbesøg gennemføres. Det, kan den opmærksomme læser faktisk også udlede af figuren, er blevet gjort i få tilfælde, siger tilsynschef i Socialtilsyn Syd Peter Bjerregaard Andersen.

Herudover har der i begge perioder været tale om 'tilsyn på distancen'. Og den 'klump' af tilsynsbesøg, som et 'næsten-stop' på ca. otte uger har skubbet til senere på året, har Socialtilsyn



Syd haft kapacitet og omstillingsparathed til at kunne håndtere tilfredsstillende. Alle tilbud og plejefamilier er blevet besøgt i både 2020 og 2021, og de forventede besøgsaktiviteter er blevet afviklet. Ja – for at undgå, at coronarestriktioner i sig selv trækker tilsynspraksis for meget i bestemte mønstre, har der særligt i 2021 været opmærksomhed på, at alle både tilbud og plejefamilier inden for de seneste tre år har modtaget både anmeldte og uanmeldte besøg.

### Følger husregler

Socialtilsyn Syd har i 2020 og 2021 fået erfaringer med video-tilsynsbesøg. Konklusionen er, at de aldrig vil kunne erstatte de 'rigtige' fysiske tilsynsbesøg, men at de i en snæver vending kan bruges på tilbudsområdet i akutte sager om f.eks. temaerne Fysiske rammer eller Organisation og ledelse.

- Derudover har vi som de fleste andre arbejdspladser i Danmark lært at leve med de forholdsregler og begrænsninger, covid-19 sætter, hvad enten det drejer sig om hjemmearbejde, mødeaktivitet eller hygiejne. Med den tilføjelse, at vi som tilsynsmyndighed også skal respektere

de forholdsregler, vi møder, når vi udøver vores aktiviteter i tilbud og hos plejefamilier, siger Peter Bjerregaard Andersen.

I december 2021 har stigende smittetal og nye coronavarianter igen betydet indførelse af samfundsmæssige adfærdsbegrænsninger. Men i denne omgang har vurderingen fra Socialtilsyn Syd været, at tilsynsaktiviteterne i Socialtilsyn Syd kan køre videre uden særlige, lokale tilsynsbegrænsninger. Socialtilsyn Syds medarbejdere stiller som besluttet af Faaborg-Midtfyn Kommune naturligvis op med et coronapas, de iagttager de hygiejne- og adfærdsråd, som sundhedsmyndighederne giver, og endelig følger de også de husregler, som hver enkelt plejefamilie eller tilbud opstiller i situationen.

- Man skal selvfølgelig aldrig sige aldrig. Men vi har nu to års erfaring med covid-19, og vi har fundet en fornuftig måde at håndtere vores tilsynsaktiviteter på, herunder også de fysiske tilsynsbesøg. Det, tror jeg, at tilbud og plejefamilier også oplever. Jeg hører i al fald ikke andet, siger Peter Bjerregaard Andersen.

# Generelle overvejelser om **kvalitet**

Lov om socialtilsyn tilsiger (§ 9), at de fem socialtilsyn hvert år skal udarbejde en årsrapport. Rapportens konklusioner skal – som der står i loven – indgå i drøftelserne om den rammeaftale på det sociale område og det almene ældreboligområde, som årligt indgås mellem kommunalbestyrelserne i regionen og regionsrådet.

Loven giver ministeren – nu social- og ældreministeren – bemyndigelse til at fastsætte ”nærmere regler om, hvilke forhold der skal redegøres for i årsrapporten”. Bekendtgørelsen om socialtilsyn udspecificerer, at dette blandt andet betyder, at socialtilsynene skal give deres ”generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud, der er omfattet af socialtilsynet herunder den faglige og organisatoriske udvikling i tilbuddene” (§ 15, stk.2).

Hvert år gøres dette opdrag til genstand for drøftelse i Socialtilsyn Syd. For som bekendt er socialtilsynenes hovedopgave at godkende tilbud og plejefamilier og føre tilsyn med disse. Tilsynsarbejdet bygger på vurderinger og bedømmelser af kvaliteten i forlængelse af kvalitetsmodellen for hvert enkelt tilbud

eller plejefamilie, og disse vurderinger og bedømmelser meddeles tilbud og plejefamilier og offentliggøres på Tilbudsportalen.

Men opdraget til årsrapporten fra Socialtilsyn Syd handler ikke om de enkelte vurderinger og bedømmelser. Det handler om at videregive ”generelle overvejelser om kvaliteten”, herunder den faglige og organisatoriske udvikling til brug for politiske drøftelser mellem kommunalbestyrelserne og regionsrådet. Ud fra metodisk troværdighed har Socialtilsyn Syd valgt ikke at lade disse overvejelser bygge på forandringer i de gennemsnitlige scorer, som indgår i kvalitetsmodellen. Begrundelsen for dette er, at der i kvalitetetsmodellen alene scores på ordlyden af den enkelte indikator, og fordi Socialtilsyn Syds bedømmelse af det enkelte tilbuds eller plejefamilies kvalitet på de relevante kriterier godt kan variere betydeligt fra denne score.

Sideløbende med dette har Socialtilsyn Syd sammen med de øvrige socialtilsyn – men hidtil uden resultat – været i dialog med Socialstyrelsen for at konkretisere, på hvilken måde opgaven med





at komme med disse generelle overvejelser bedst løses ud fra det formål, de skal ses i sammenhæng med.

Som vi skrev allerede i årsrapporten fra 2017 mener Socialtilsyn Syd, at kvaliteten i tilbud og plejefamilier er så meget mere end disse talværdier. Dels de skriftlige tilbagemeldinger, som tilsynskonsulenterne kommer med til tilbud og plejefamilier. Dels og nok så vigtigt den måde, tilbud og plejefamilier arbejder med at fastholde kvaliteten – bl.a. gennem en konkret dialog med den tilsynsførende. ”God kvalitet fremkommer dermed gennem viljen til og bestræbelsen på at fastholde og udvikle kvaliteten,” skrev vi i 2017 – og det mener vi stadig.

Set med disse briller er kvaliteten hos langt de fleste af de tilbud og plejefamilier, Socialtilsyn Syd fører tilsyn med, tilstrækkeligt god.

### **Rekrutteringsudfordringer på tilbud**

Socialtilsyn Syd har i årsrapporterne valgt at koble de generelle betragtninger med et eller flere selvvalgte nedslagspunkter i de tendenser,

som vi ved årets slutning kan se har været mest markante, organisatorisk eller fagligt. I år handler vores generelle betragtning om rekrutteringsudfordringer på tilbud.

Mange tilbud oplyser til deres tilsynskonsulenter, at de har svært ved at besætte ledige stillinger med uddannet personale med de rette specialiserede kompetencer, som tilbuddenes beboere har brug for. Tilsynskonsulenterne ser også tilbud, hvor faste stillinger står ubesatte, og tilbud i et bestemt geografisk område, der beretter om, at de ’slås’ med de øvrige tilbud om de kvalificerede og erfarne medarbejdere.

Dette er en bred tendens i Region Syddanmark, som nogle tilbud formår at håndtere kvalitetsmæssigt betryggende, mens det på andre tilbud udfordrer kvaliteten af den kontakt, som borgere har med medarbejdere.

# Kvaliteten på tilbud i juleferien var fin

*Uanmeldte tilsynsbesøg på 40 tilbud i uge 51 og 52 afdækkede, at kvaliteten på langt de fleste tilbud på en række udvalgte indikatorer var høj – nogle steder endda højere end i det daglige. Heller ikke brugen af vikarer gav anledning til bekymring – tværtimod.*





Socialtilsyn Syd har over årene fået et stigende fokus på, at det risikobaserede tilsyn betyder, at tilsynsbesøg skal fordele sig over hele året og over hele døgnet. F.eks. var Projekt Nattilsyn på tilbud – som beskrevet i Socialtilsyn Syds årsrapport 2017 – en naturlig følge af dette. I 2021 har tilbudsområdet set nærmere på de store ferier. I et pilotprojekt blev der udarbejdet særlige spørgsmål til brug for tilsynsbesøg i sommerferien, herunder spørgsmål til brugen af vikarer, til tilbuddets aktiviteter for borgere, der blev på tilbuddet i ferien, og til borgernes generelle



trivsel i ferieperioden. Pilotprojektet afdækkede behovet for en mere struktureret undersøgelse. Denne løb af stablen i uge 51 og 52.

I undersøgelsen blev der udført uanmeldte tilsynsbesøg på 40 tilfældigt udvalgte børne- og voksentilbud i perioden 20.-31. december 2021. Formålet var at afdække kvaliteten på en række udvalgte indikatorer og give svar på følgende:

- Er borgerne blevet inddraget i, hvordan deres jul skal foregå? (4b)
- Trives borgerne i tilbuddet i juleferien? (5a)
- Har tilbuddet en hensigtsmæssig organisering og ansvarlig ledelse i juleferien? (Tema 5)
- Har borgerne i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer i juleferien? (9a)
- Herunder: Kender juleferie-vikarer borgernes behov?
- Vise samspillet medarbejdere borgere i juleferien, at medarbejderne har relevante kompetencer? (10b)

Alle steder er leder og medarbejdere på arbejde blevet interviewet. På lidt mere end halvdelen af besøgene har tilsynskonsulenterne haft mulighed for at tale med en eller flere borgere – hvilket er en forventelig andel, blandt andet fordi det er et uanmeldt besøg.

### Høj kvalitet

Helt overordnet viser undersøgelsen, at kvaliteten på både børne- og voksentilbud i juleferien var høj. En tilsynskonsulent citerer fire interviewede borgeres sådan her: "Alle trives i tilbuddet. Faktisk er det tilbuddets fortjeneste, at det går så godt i julen. Før vi var i tilbuddet, var julen meget svær at håndtere – både fordi det betyder ændringer i hverdagen, og fordi det kan være svært at være sammen med familien. Men tilbuddet er den nye familie, hvor det er ok at være den, man er."

- Det er tydeligt ud fra undersøgelsen, at langt de fleste tilbud har gjort sig anstrengelser for, at borgerne skulle have så god en juleferie som muligt. Både ved at inddrage borgerne i planlægningen af deres jul, ved at gøre sig umage med vagtplanlægningen, så der er godt med kendt personale i juledagene, og generelt bare ved at hygge med borgerne. Det er positiv læsning, siger afdelingsleder på tilbudsområdet, Allan Johansen.

### **Inddragelse og trivsel**

Under temaet Sundhed og trivsel har tilsynskonsulenterne spurgt til a) borgernes inddragelse i beslutninger og hverdag og b) trivsel.

I 36 ud af 40 tilbud har tilsynskonsulentent enten givet scoren 5 for inddragelse (32 tilbud) eller blot skrevet, at borgerne inddrages. Et typisk svar: ”Jeg har selv bestemt, hvad jeg skal i min ferie. Min kontaktperson har spurgt, om jeg havde planer for julen, og om jeg havde brug for hjælp til noget – men jeg klarer det selv”. Et mindre typisk svar – men kvalitetsmæssigt helt i top: ”Der er én ung i tilbuddet juleaften – denne ønsker ikke at holde jul men har i stedet ønsket at komme ud i naturen. Den unge og en medarbejder afholder ’juleaften’ i et shelter, hvor der laves pizza over bål”.

To tilbud har fået scoren 3 og 4 – mens det på to tilbud er medarbejdere og pårørende, der planlægger juleperioden for at tilgodese borgernes behov.

I tre ud af fire tilbud har tilsynskonsulentent enten givet scoren 5 for trivsel (22 tilbud) eller skrevet, at vurderingen er, at borgerne trives. ”Jeg har det godt. Jeg har været hjemme ved min mor den 23. og 24. Jeg havde X (pædagog fra tilbuddet) med, det var godt for mig.”

På nogle tilbud er borgernes trivsel påvirket enten af selve julen og de følelser, den medfører, af coronarelaterede forstyrrelser eller af, at deres dagtilbud er lukket. ”Beskæftigelsestilbuddet er lukket og derved en øget rastløshed hos nogle borgere,” som der står i en tilbagemelding.

### **Ledelsesmæssigt ansvar og borgerkontakt til personale**

Under temaet Organisation og ledelse har tilsynskonsulenterne fokuseret på a) det ledelsesmæssige ansvar i juleferien og b) borgernes kontakt til personale med relevante kompetencer.

På alle tilbud har tilsynskonsulenterne på baggrund af interviews med medarbejderne vurderet, at der var overbevisende styr på, hvem der udgjorde ledelsen i juleferien. Seks tilbud har scoret højere ved det uanmeldte juletilsynsbesøg end ved det seneste tilsynsbesøg.

Tilsynskonsulenterne er under tilsynsbesøget gået i dybden med, hvordan normeringen i juleferien relaterer sig til den daglige normering. Der er et enkelt tilbud, hvor medarbejderen på arbejde ikke kan gøre rede for julenormeringen. Men generelt vurderer tilsynskonsulenterne, at tilbuddene argumenterer fagligt for julenormeringen, hvad enten denne er den samme som normalt, eller den – grundet få eller et svingende antal borgere på tilbuddet – afviger fra normalen.

- Tilbagemeldingerne viser, at tilbuddene optimerer ressourcerne i juleferien, og at de har øje for, at der samtidig skal være et tilstrækkeligt antal ansatte til, at borgerne har det godt i ferien, siger Allan Johansen.

En borger udtrykker det sådan her: ”Personalet har altid tid til mig, når jeg har brug for det. Det er dejligt, at der ikke er så mange andre (borgere) lige nu.”

### **Samspil mellem borgere og medarbejdere**

Under temaet Kompetencer er tilsynskonsulenterne blevet bedt om – om muligt – at observere samspillet borgere og medarbejdere imellem for at vurdere, hvad det siger om medarbejdernes kompetencer. I 29 tilbud har dette været muligt. I ingen tilfælde vurderes samspillet som andet end godt. ”Det (..) afspejler, at medarbejderne har de relevante faglige og menneskelige kompetencer,” skriver en tilsynskonsulent.

### **Brug af vikarer**

Socialtilsyn Syd har de seneste år haft et særligt øje på tilbuddenes brug af vikarer. Bruger tilbuddene mange vikarer uden kendskab til målgruppen og borgernes behov? Skaber det utryghed for borgerne, når – hvis – der er mange ukendte ansigter blandt personalet, ikke mindst i ferier og højtider, hvor dagene i forvejen kan være forstyrrede?

Fem ud af de 40 tilbud i undersøgelsen bruger aldrig vikarer. I en god håndfuld tilbagemeldinger er brugen af vikarer ikke kortlagt. I 25 tilbud bruges udelukkende kendte, faste vikarer, der kender målgruppen og borgernes behov. I to tilbud svarer tilbuddene, at hvis de har vikarer, der ikke er bekendt med målgruppen, er de enten én til én med en erfaren medarbejder, bruges til



ikke-borgerrelaterede opgaver eller til kontakt med borgerne, når det ikke ”brænder på”. Kun i et enkelt tilfælde udtrykker en tilsynskonsulent kritik af et tilbuds brug af vikarer. ”Nogle vikarer er ufaglærte med minimalt kendskab til og erfaring med målgruppen,” hedder det.

- Det er positivt, at tilbuddene ikke ser sig nødsaget til at dække juledagene med vikarer. I og med at vi er kommet på uanmeldte besøg, er billedet så retvisende, som det overhovedet kan fås. Det viser, at kvaliteten også på dette område er god, siger Allan Johansen.

### Apropos brug af vikarer...

Fra 1. februar 2022 er der i kvalitetsmodellen for tilbud indsat to nye indikatorer, der begge handler om ikke-fastansatte medarbejdere:

**Indikator 9.d:** Brugen af ikke-fastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

**Indikator 10.b:** Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikke-fastansatte medarbejdere, har relevante kompetencer.



## Flere tilsynsbesøg i **plejefamiliers** **sommerbolig**

Sommerhus, sejlbåd eller campingvogn. Mange plejefamilier har en ekstra bolig – bredt forstået – de benytter i de fleste ferier, weekender i sommerhalvåret og på helligdage. Nogle fysiske rammer, der supplerer den helårsbolig, der står på deres godkendelse, og som benyttes så flittigt, at de er med til at sige noget om den kvalitet, plejefamilien tilbyder.

Hidtil har sommerboligen kun i få tilfælde dannet rammen for et tilsynsbesøg. I de to tilfælde, vi vælger at bringe i denne årsrapport, er tilsynsbesøget i henholdsvis en sejlbåd og et sommerhus kommet i stand, fordi plejefamilierne selv har inviteret Socialtilsyn Syd indenfor i deres feriebolig. I begge tilfælde har tilsynskonsulenten takket ja til tilbuddet, fordi de har vurderet, at det ville være relevant for tilsynsopgaven at se plejefamilien – herunder plejebørnene – i de anderledes rammer. En opfattelse, selve tilsynsbesøget har styrket dem i.

Socialtilsyn Syd ønsker mere systematisk og struktureret at have fokus på, hvordan plejefamilierne løser deres opgave, når de er i andre rammer end helårsboligen. Betyder det, at alle plejefamilier med et sommerhus, en campingvogn eller en sejlbåd nu kan se frem til et tilsynsbesøg her i nær fremtid?

- Nej, det gør det ikke. Men det betyder, at vi vil drøfte, hvordan vi mere systematisk og ensartet kan udvide vores praksis til også at omfatte f.eks. en sommerbolig, hvis det tilsynsfagligt er relevant. Herunder drøfte, hvornår det vil være relevant at kunne knytte flere boliger til samme godkendelse – med alt hvad dette måtte indebære tilsynsfagligt, siger afdelingsleder i familieplejeafdelingen, Niels Vingum Haugaard.



## Plejefar: Glad for tilsynsbesøg i sejlbåd

I sommerhalvåret er de garvede plejeforældre Poul og Lykke fra Bramming i deres elskede sejlbåd de fleste weekender og ferieuger. Med deres plejebørn naturligvis. Derfor blev Poul meget glad, da tilsynskonsulenten i stedet for at aflyse et anmeldt weekendtilsynsbesøg, fordi plejefamilien var i båden, sagde, at det ville være fint at holde tilsynsbesøget dér. ”Hvis det er ok med jer,” som hun tilføjede.

- Det har vi ikke prøvet før. Men jeg tænkte egentlig, at det ville være alletiders. Vi bruger det meste af vores fritid i båden med børnene, og så er det jo naturligt, at tilsynet også ser den del, fortæller Poul.

Aftalen kom i stand. Brejning Lystbådehavn kl. 14 – uanset vejret. Plejeforældrene og de tre teenagere – to af dem i pleje og en i aflastning – tog imod en tilsynskonsulent, hvis rette element tydeligvis ikke var vandet. Poul husker besøget, som at tilsynskonsulenten var meget nysgerrig efter at se, hvordan sådan en 40-fods Bavaria så ud. Selv om den er en af de største i lystbådehavnen – en salon med siddeplads til 7-8, tre (små) kahytter, to toiletter og et dejligt cockpit med cockpittelt, hvor der snildt kan sidde 7-8 og hygge sig uanset, om det regner eller er solskin – er det jo små forhold. Men det var Poul ikke nervøs for.

- Nej, for det er så godt, at der ikke er mere plads. Det er en god måde at lære hinanden at kende

på, også hvis de unge har venner med. Hjemme ville de måske trække ind på deres værelse, her sidder vi og hygger sammen. Og der er ikke problemer med, at nogen larmer, mens andre er gået i seng. Her lægger vi os til at sove på samme tid, siger Poul.

### Ked af dårligt vejr

Der var også noget andet, der gjorde, at det var lettere med et tilsynsbesøg på båden end derhjemme. For huset i Bramming er fra 1876, og der er altid gang i noget reparation eller ombygning. Poul husker et tilsynsbesøg, hvor hele trappen og alle gulvtæpperne var væk. Det gav da lidt nervøsitet. På båden er alt altid i orden. Det gjorde, at Poul under tilsynsbesøget syntes, han kunne snakke mere frit – han vidste, at der ikke var noget at komme efter.

Under besøget tænkte Poul ikke over, hvilke temaer i kvalitetsmodellen tilsynskonsulenten havde fokus på. Han noterede sig da, at hun observerede en del. Kiggede sig rundt og talte med de unge på en god måde, og blot lige stak hovedet indenfor hos det plejebarn, der lå i sin kahyt og spillede PlayStation under besøget.

Det eneste, plejefar var ked af under tilsynsbesøget, var, at tilsynskonsulenten kom en dag, hvor det var dårligt vejr. Han havde glædet sig til at vise hende de muligheder, lystbådehavnen byder på til at lege på vandet med de paddleboards og den gummibåd, plejefamilien har anskaffet.

# Tilsynskonsulenten: Mit mål er at afdække kvaliteten for børnene

Tilsynskonsulenten har flere gange tænkt, at det ville være fint at lægge et tilsynsbesøg på plejefamiliens sejlbåd – når de nu brugte så meget tid der. Så da anledningen kom naturligt, sprang hun til.

Inden besøget tænkte hun, at hovedformålet med at besøge familien denne gang skulle være at vurdere, hvordan de tre børn og unge havde det med at være i sejlbåden. Temaerne skulle være Selvstændighed og relationer, Familiestruktur og familiedynamik, Fysiske rammer og – for at starte lidt blødt op under besøget – Uddannelse og beskæftigelse.

Tilsynskonsulenten er altid opmærksom på, at når et tilsynsbesøg foregår i rammer, der er klemte – som f.eks. på en campingplads, i en kolonihave eller som her i en lystbådehavn – så kræver det omtanke, hvordan man ankommer, så man ikke skilter med, at her bor plejebørn. I dette tilfælde havde hun aftalt med plejefar, at han gik hende i møde, men det blev nu ikke noget problem. På grund af vejret var der ikke et øje i lystbådehavnen.

Det var tilsynskonsulentens første besøg på en båd, og nysgerrigheden faldt meget naturligt. F.eks. da hun sad i cockpittet og fik talt med det ældste plejebarn om, hvordan man er sammen på en sejlbåd, og om hvorvidt livet i en lystbådehavn giver anledning til at møde jævnaldrende. Svarene faldt godt i tråd med de observationer, hun selv gjorde sig, også da hun stak hovedet ind til det barn, der havde valgt at trække sig ind til sig selv under besøget. Hun så, at både sejlbådens begrænsede fysiske rammer og plejeforældrenes afslappede væremåde virkede til at betyde, at der var ro på på en måde, der modsvarede plejebørnenes behov, og som stemte overens med den måde, deres behov var beskrevet af plejeforældrene: At børnene ikke havde behov for at møde jævnaldrende, når de var på sejlbåden, at de bare hyggede sig efter en hverdagsuge med dens krav, og at det plejebarn, der lå i sit eget lille aflukke og spillede, havde det

godt med at være i noget småt.

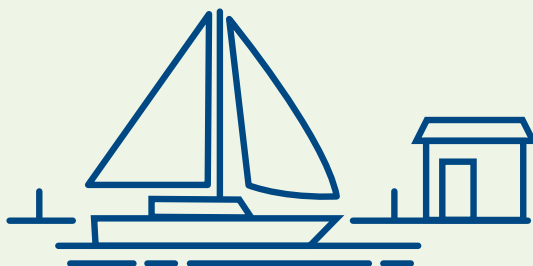
- Jeg observerede ikke noget, der gav anledning til at tænke, at de små fysiske rammer var en hæmsko for børnene. Heller ikke selv om det er svært at gå et sted hen og være helt sig selv. Man kan høre alt, også toilettet, siger tilsynskonsulenten.

## Ikke sidste besøg på en sejlbåd

Tilsynskonsulenten var tilfreds med, at hun havde set plejefamilien og børnene i de rammer, de er i det meste af fritiden i sommerhalvåret. Det gav noget at se det med sine egne øjne. Efterfølgende har hun reflekteret over, at det var meget småt. Ikke set fra plejebørnenes perspektiv, men fra tilsynskonsulentens. F.eks. havde hun planlagt et besøg på en time, men det blev kun 40 minutter.

- Når man ellers er på tilsyn, kan man bevæge sig meget rundt. Gå en tur i haven eller se plejebørnenes værelser, hvilket kan få samtalen med dem til at flyde lettere. Her sad vi ned næsten hele tiden på meget lidt plads og med hele familien tæt på uden mulighed for at kommunikere, uden at alle kunne følge med, siger tilsynskonsulenten.

Så konklusionen er, at det formentlig ikke er sidste gang, tilsynskonsulenten er på tilsyn i en sejlbåd. Det er givtigt tilsynsmæssigt at møde en plejefamilie i andre sammenhænge, som er en større del af plejefamiliens liv. Men at hun også – hvad der nok allerede stod klart inden – er blevet bekræftet i, at det ikke er på en sejlbåd, man skal gennemgå hele kvalitetsmodellen.





## Plejemor: Tilsyn i sommerhus føltes helt naturligt

For plejemor Vivian er sommerhuset ved Hejlsminde blevet en helt integreret del af arbejdet som plejefamilie. Når hverdagen på en meget stor gård med (alt for) mange kvadratmeter og rigtig mange tønder land bliver for overvældende for et nyt plejebarn, er det godt at tage i sommerhus. Her er hele familien i nærheden af hinanden hele tiden, og det er enormt trygt.

I det hele taget befinder plejefamilien med deres tre plejebørn sig meget i sommerhuset, der kun ligger fem minutters kørsel fra hjemmet i Hejls. Så meget, at et af plejebørnene kalder det, at de har et vinterhus og et sommerhus.

Derfor var det helt naturligt at ringe til tilsynskonsulenten fra Socialtilsyn Syd, da denne havde bebudet et anmeldt tilsyn, og sige, at ”det er helt ok, men så skal du komme ned til os i sommerhuset.”

- Vi syntes, det ville være underligt at rykke hjem for at have tilsyn, når vi nu var hernede. Vi har heller ikke den holdning, at sommerhuset er et helle, her er alle velkomne, også socialtilsynet, siger Vivian.

Lige da tilsynskonsulenten skulle ankomme, fløj det da igennem Vivians hoved, at ”gad vide, hvad hun tænker, når det er et sommerhus, hun skal ud i.” Men det gik hurtigt over. For tilsynskonsulenten kom med et åbent sind. Hun var rundt og se det hele og blev hevet i af børnene, der ville vise hende deres værelser.

- Det føltes helt naturligt. Jeg syntes, det var dejligt, at hun fik set, hvordan en plejefamilie lever i et sommerhus med tre drenge og en hund, fortæller plejemor.

## Tilsynskonsulent: God mening at møde plejefamilien, hvor de er

Da tilsynskonsulenten blev ringet op af plejefamilien med en invitation til at tage tilsynsbesøget i sommerhuset, sagde hun ja med det samme.

- Det ville være mit første tilsynsbesøg i et sommerhus, og når de nu selv opfordrede til det, så var det bare med at slå til, siger hun.

På forhånd havde hun tænkt på, hvad hun ville fokusere på. F.eks. vidste hun, at plejefamilien havde taget to helt nye plejebørn nærmest direkte i sommerhus – hvad var deres tanker med det? Hvad gjorde de for at skabe trygge rammer et andet sted end i hjemmet, og hvordan var – og er – familiedynamikken i sommerhuset til forskel fra hjemme? Og hvordan er det at være i et sommerhus, hvor det kan være sværere at være anonym som plejefamilie – hvor husene ligger tættere, væggene er tyndere, og livet

udspiller sig meget udendørs med alt, hvad det indebærer?

- Så ville jeg jo også gerne observere, hvordan børnene indgik i de fysiske rammer. Var der nogle af deres egne ting, og hvad var der af legetøj, siger hun.

Da først tilsynskonsulenten var i sommerhuset, var der egentlig ikke så meget, der adskilte besøget fra et besøg i hjemmet. Ud over at hun havde en snak både med plejeforældrene og med børnene (alene) om at have to hjem og to sæt fysiske rammer. Herunder hvordan det var for to af børnene at dele værelse og sove i køjeseng.

- Men det giver god mening for mig som tilsynskonsulent at møde plejefamilien dér, hvor de er, siger hun.

# Visuelt værktøj kan gøre dialogen dybere

*En tilsynskonsulent i Socialtilsyn Syd har gode erfaringer med et billedbaseret materiale, hun har udviklet til brug i dialogen med børn og voksne på tilbud. Materialet bliver nu mangfoldiggjort, så flere tilsynskonsulenter kan bruge det.*

Da tilsynskonsulent Kirsten Færing i 2019 startede i Socialtilsyn Syd, slog det hende fra starten, hvor udfordret hun var i sin ambition om at få så god dialog med borgerne, at hun fik et retvisende billede af, hvad de havde på hjerte i relation til kvalitetsmodellens syv temaer.

- Noget af det allervanskeligste var at få skabt en dialog, der gav mig den fornødne indsigt. Det kunne være en voksen med senhjerneskade, som jeg kunne fornemme, jeg ikke nåede ind til. Men det kunne også være en ung med en tilknytningsforstyrrelse, hvor den unge var meget utryk ved at sidde over for mig, så hun blev meget fåmælt, siger Kirsten Færing.

Som uddannet folkeskolelærer med videreuddannelse inden for kommunikation og specialundervisning stod Kirsten Færing ikke på bar bund, da hun besluttede sig for at gøre noget ved udfordringen. Blandt andet havde hun arbejdet med alternativ, supplerende kommunikation i specialskoleregi, og på et jobcenter havde hun udviklet et visuelt værktøj til at understøtte samarbejde, dialog og beslutninger sammen med borgere, der var udfordret på opmærksomhed, koncentration og hukommelse.

## **Kun et supplement**

Kirsten Færing begyndte derfor hurtigt at designe et meget simpelt materiale med tegnede billeder fra hverdagen, smileyer og korte udsagn, som borgerne med ludo-lignende brikker kunne bedømme og placere på en skala fra 1-10. Den simple version er løbende blevet testet og finpudset i tilsynsarbejdet, hvor Kirsten Færing har observeret, lyttet og udviklet på materialet sammen med borgerne.

Materialet ligger i dag i en så færdig form, at Kirsten Færing har præsenteret det for sine tilsynskolleger på tilbudsområdet, der har taget meget positivt imod det. Det bliver nu trykt i 15 eksemplarer, så også de øvrige tilsynskonsulenter kan begynde at opbygge deres egne erfaringer med det.

- Det er vigtigt at sige, at materialet kun er et supplement i tilsynsarbejdet. Jeg ved aldrig, når jeg tager afsted på tilsynsbesøg, om jeg kommer til at bruge det. Når jeg møder borgeren og introducerer materialet, beslutter vi, om vi vil bruge det. Jeg oplever, at vi får en anden samtale, når materialet kommer på bordet, og vi dykker ned i dialogpladerne og de farvestrålende brikker sammen, siger Kirsten Færing.

## **Kan bruges bredt**

For Kirsten Færing giver det ikke så meget mening på forhånd at afgrænse de målgrupper, der kan have glæde af den samtalestøtte, der ligger i materialet. Nogle målgrupper er måske oplagte. Det kan være borgere, der er udfordret på verbal, funktionel kommunikation, og som ofte er vant til at bruge piktogrammer i deres hverdag. Det kan også være borgere, der er udfordret på koncentration, overblik og opmærksomhed, hvor et håndgribeligt materiale med mulighed for interaktion og inddragelse kan være hensigtsmæssigt.

- Men selv om jeg på forhånd tænker, at materialet enten egner sig eller ikke egner sig til den målgruppe, jeg skal besøge, er min erfaring, at det afhænger meget af situationen, om jeg bruger det. Og materialet er er jo lige så meget en hjælp for mig, som det er en hjælp for





borgeren. Når jeg bruger dialogmaterialet, har jeg større sikkerhed for, at jeg har forstået borgerens fortælling om tilbuddets indsats og om, hvordan det er at bo på tilbuddet. Jeg oplever, at materialet kan bruges meget bredt, siger Kirsten Færing.

- For nylig var jeg på et tilbud, hvor jeg brugte materialet i en samtale med et ungt menneske

med autisme. Bagefter sagde personalet, at "det da var utroligt, at den unge kunne holde koncentrationen i så lang tid", siger Kirsten Færing og fortæller videre, at hun nogle gange går fra en samtale og er helt høj over, at det er lykkedes hende med så simple værktøjer at forstå en borger og for borgeren at udtrykke det, han eller hun gerne ville fortælle.

# Dialogmaterialet

Materialet består af plader med billeder og symboler, brikker med billeder af aktiviteter, situationer og temaer, der kan være med til at tegne et billede af borgerens hverdag og liv på tilbuddet, samt kulørte træbrikker og post-it-blokke, som borgerne og tilsynskonsulenten kan tegne eller skrive på.

Materialet findes i 4 udgaver og bruges i forskellige typer af samtaler. Nogle af samtalerne er i udgangspunktet åbne, andre knytter sig direkte til kvalitetsmodellens temaer.

## Din dag

*Din dag* er designet til børn. Materialet består af en plade med symboler for et døgn og brikker med billeder af aktiviteter og situationer. Barnet og tilsynskonsulenten bygger sammen et billede af barnets hverdag. Savner barnet brikker, tegnes disse i processen. Tilsynskonsulenten stiller undervejs spørgsmål til barnets valg af brikker og det færdige billede.

## Din vurdering

*Din vurdering* er designet i to udgaver, én til børn og én til voksne. Materialet består af seks plader med påstande, der er knyttet tæt til kvalitetsmodellens indikatorer. Borgerne placerer grønne, røde og gule spillebrikker ud for hver påstand, alt efter om de er enige, uenige eller i tvivl om påstanden.

## Dit liv

*Dit liv* er designet til voksne. Materialet består af en plade og brikker med billeder af aktiviteter, situationer og forhold, som kan være elementer i borgerens beskrivelse af det gode liv. Borgeren og tilsynskonsulenten drøfter undervejs, om borgerens krav til det gode liv kan opfyldes på tilbuddet.

## Din score

Materialet består af en plade med en tallinje fra 1 til 10 eller med smileys fra sur til glad samt træbrikker, som borgerne placerer, alt efter hvad de svarer. Tilsynskonsulenten stiller spørgsmål knyttet til kvalitetsmodellens syv temaer. Borgernes skalering kan herefter uddybes i en dialog med tilsynskonsulenten.





# Agterskrivelser, afgørelser og ankesager på plejefamilieområdet

*En agterskrivelse i Socialtilsyn Syd følges stort set altid op af en afgørelse fra socialtilsynet. Det giver plejefamilier en høj grad af retssikkerhed. Socialtilsyn Syd er det socialtilsyn, der oftest sanktionerer plejefamilier. Meget få af Socialtilsyn Syds afgørelser ender i Ankestyrelsen.*

Når en plejefamilie i Socialtilsyn Syd får en såkaldt agterskrivelse, vil den – medmindre der under partshøringen kommer nye faktuelle oplysninger i sagen, der ændrer grundlaget for vurderingen – blive fulgt op af en sanktion.

Denne konsekvente linje har Socialtilsyn Syd lagt for arbejdet med agterskrivelser, altså meddelelsen om, at socialtilsynet agter at komme med en sanktion i form af enten et påbud, et skærpet tilsyn eller et ophør. En linje, der i øvrigt også går igen på tilbudsområdet.

- Når vi kommer med en agterskrivelse, så er det, fordi vi mener, at der er noget galt, og kan dokumentere det. Det kan plejefamilier godt regne med, siger jurist Tine Hedelund.

Linjen ses tydeligt i tallene. I 2020 blev der udsendt i alt 32 agterskrivelser og 34 afgørelser på familieplejeområdet (to varsler blev givet mundtligt af hensyn til hurtig effektivering af en mulig sanktion). I 2021 var tallene henholdsvis 26 agterskrivelser og 26 afgørelser.

**Table 1: Forholdet mellem agterskrivelser og afgørelser for 2020 og 2021**

Sanktionstype	2020		2021	
	Agterskrivelser	Afgørelser	Agterskrivelser	Afgørelser
Påbud	23	26	15	14
Skærpet tilsyn	4	4	8	8
Delvist ophør	1	0	0	1
Ophør	5	4	4	4

Når agterskrivelser og afgørelser hænger så tæt sammen i Socialtilsyn Syd, højner det plejefamiliernes retssikkerhed, fordi en plejefamilie med en afgørelse i hånden får muligheden for at klage til Ankestyrelsen over socialtilsynets vurdering.

## **Socialtilsyn Syd sanktionerer hyppigst**

De seneste to årsrapporter fra Socialstyrelsen (2019 og 2020) viser, at de fem socialtilsyn bruger sanktionsmulighederne påbud og skærpet tilsyn relativt sjældnere over for plejefamilier

end over for tilbud. Dette kalder Socialstyrelsen henholdsvis "påfaldende" (2019) og "bemærkelsesværdigt" (2020).

Sammenligningen viser også, at Socialtilsyn Syd er det socialtilsyn, der mest aktivt anvender påbud og skærpet tilsyn over for plejefamilier. For Socialtilsyn Syd er brugen af de sanktionsmuligheder, der ligger i loven, udtryk for kvalitet i sagsbehandlingen.

- Vi sanktionerer altid ud fra en tilsynsfaglig vurdering af det konkrete grundlag, der er i hver enkelt sag. Det stiller krav til vores sagsbehandling og til, at vi hver gang kan dokumentere vores vurderinger. Det er vi fuldt ud bevidste om, siger afdelingsleder i plejefamilieafdelingen, Niels Vingum Haugaard.

At Socialtilsyn Syd bruger viften af sanktionsmuligheder, er ikke et udtryk for, at socialtilsynet ikke tager sin dialogforpligtelse meget alvorligt.

- Vi har meget systematiske og strukturerede processer i forhold til dialogforpligtelsen. Jo tættere vi er på at sanktionere, jo mere strukturerede er processerne, siger Niels Vingum Haugaard.

### Meget få afgørelser ender i Ankestyrelsen

Socialtilsyn Syds konsekvente linje kunne betyde, at plejefamilier hyppigt fandt anledning til

at klage til Ankestyrelsen over afgørelserne. Men det er ikke tilfældet. I meget få tilfælde følges en afgørelse fra Socialtilsyn Syd om en sanktion op med en klage til Ankestyrelsen. Af 56 afgørelser i 2021, der kunne påklages, er det kun fire, der er blevet det. For 2020 er tallene henholdsvis 43 afgørelser og otte klager. Hverken i 2020 eller i 2021 har Ankestyrelsen givet klagerne medhold. Se tabel 2. (Nogle sager afventer dog fortsat Ankestyrelsens afgørelse).

- De få klagesager betrykker os i, at Socialtilsyn Syd kun træffer afgørelser, når faktiske forhold i plejefamilien kræver det, og at plejefamilier i de fleste tilfælde deler denne vurdering, siger Tine Hedelund.

**Tabel 2: Ankesager ved Ankestyrelsen på plejefamilieområdet 1. januar 2020-21. december 2021**

	Antal afgørelser, der kan påklages til Ankestyrelsen af plejefamilien, fordelt på afgørelsestype	Antal påklagede afgørelser	Ankestyrelsens resultat
<b>2020</b>			
Afslag på godkendelse som plejefamilie	11	0	
Afslag på ansøgning om ændring	11	1	1 afvist
Påbud	26	0	
Skærpet tilsyn	4	1	1 stadfæstet
Delvist ophør	0	0	
Ophør	4	2	1 stadfæstet og 1 afventer
Samlet antal:	56	4	
<b>2021</b>			
Afslag på godkendelse som plejefamilie	14	3*	1 stadfæstet og 1 afventer
Afslag på ansøgning om ændring	2	0	
Påbud	14	2	1 stadfæstet og 1 henlagt
Skærpet tilsyn	8	1	1 afventer
Delvist ophør	1	0	
Ophør	4	2	2 afventer
Samlet antal:	43	8	

\*I en sag blev afgørelsen trukket tilbage efter modtagelse af klage, hvorfor afgørelsen ikke blev fremsendt til Ankestyrelsen.

Stadfæstet: Socialtilsyn Syd har fået medhold  
 Afventer: Ikke færdigbehandlet  
 Afvist: Her: overskridelse af klagefrist  
 Henlagt: Her: klage trukket tilbage eller annulleret

DEFAMILIER

# PROCES

BEKYMRING

AIDÆKNER → D V

HØRING (

# Socialtilsyn Syd 2020

## – fortalt med tal

Ved udgangen af 2021 har Socialtilsyn Syd haft seks års almindelig drift efter i 2014 og 2015 at have haft fokus på regodkendelse af den samlede portefølje. I dette kapitel præsenteres en række figurer og tabeller, som viser omfanget og karakteren af det tilsynsarbejde, Socialtilsyn Syd har udført i de seks 'normale' års tilsynsaktiviteter over for plejefamilier og tilbud.

Sagt helt enkelt viser tallene, at Socialtilsyn Syd gør det, vi skal. Vi godkender tilbud og plejefamilier, gennemfører både anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg, og vi udsteder sanktioner, når vi vurderer, at det er nødvendigt.

Tallene viser samtidig nogle udviklingstendenser over perioden.

Helt overordnet ses et mindre fald i antallet af plejefamilier fra 1550 til 1493 og et relativt større fald i antallet af tilbud fra 487 til 435. I sidstnævnte tal gemmer der sig dog en del sammenlægninger af mindre tilbud til større centre med flere afdelinger.

Antallet af nygodkendte tilbud ligger årligt på 10-15. For plejefamilier svinger det noget mere med omkring 100 nye godkendelser årligt. Formentlig skyldes de usædvanligt høje tal i 2019 og 2020 en større søgning af familier, som tidligere har været konkret godkendte af deres stedlige kommuner til bestemte børn. I så fald er der en underliggende, svagt faldende tilgang af nye plejefamilier.

Socialtilsyn Syds tilsynsbesøgsaktivitet er forøget markant gennem årene for både plejefamilier og tilbud i forlængelse af en klar målsætning fra Socialtilsyn Syd. Herudover er anvendelsen af uanmeldte tilsynsbesøg gået fra – særligt over for plejefamilier – kun at have været brugt undtagelsesvist, til nu at være en fast del af praksis over for alle tilbud og plejefamilier. Denne udvikling har været tilsigtet.

Da Socialtilsyn Syd vurderer, at uanmeldte tilsynsbesøg er centrale for at kunne stå inde for, at tilbud og plejefamilier har den fornødne kvalitet, forventes dette tilsynselement anvendt yderligere de kommende år.

Sanktionstabellerne viser, at Socialtilsyn Syd oftest anvender de milde sanktioner og kun anvender de hårdeste sanktioner ganske sjældent. Dette gør sig gældende over for både plejefamilier og tilbud. Socialtilsyn Syd anvender oftere sanktioner over for plejefamilier end over for tilbud, hvilket dog er forventeligt, fordi Socialtilsyn Syd fører tilsyn med langt flere plejefamilier. Særligt for plejefamilier har Socialtilsyn Syd i 2020 og 2021 gennemført et relativt højt antal påbud, og i 2021 også haft en stigning i antal skærpede tilsyn, hvilket får et par ord med på vejen i forordet til årsrapporten.

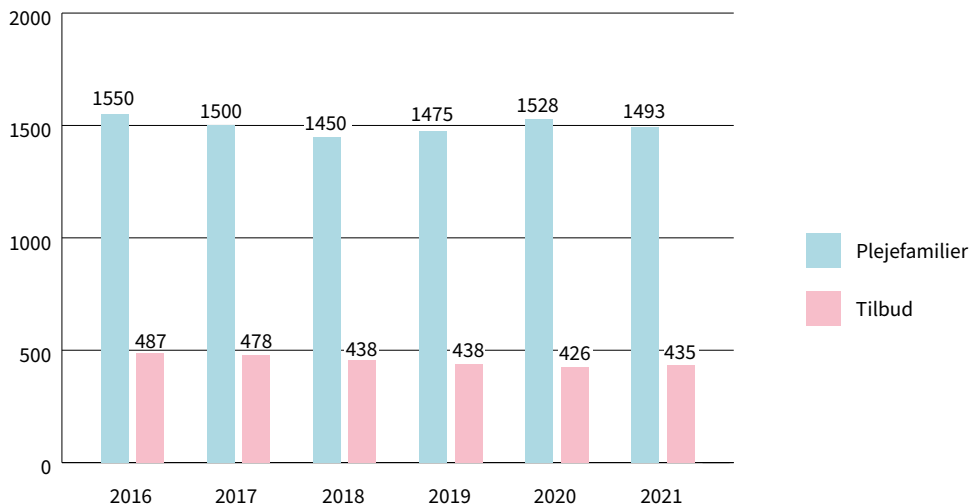
Sanktionerne begrundes meget varierende ift. kvalitetsmodellens temaer – bortset fra, at der ved påbud og skærpet tilsyn ikke er indgået kvalitetsmangler fra temaerne *Uddannelse og beskæftigelse* og *Selvstændighed og relationer* i sanktionerne.

Oversigten over sagsbehandlingstider ved nygodkendelser viser et tydeligt fald over årene. Dog har særligt covid-19-begrunderede aflysninger af grundkurser i 2020 og første halvår af 2021 forlænget sagsbehandlingstiden for at blive godkendt som plejefamilie. Undtagelsesvis er sagsbehandlingstiden derfor også opgjort for andet halvår af 2021 alene. Både fordi det viser, at de udmeldte 12 ugers sagsbehandlingstid – alt andet lige – efterleves, og fordi det indirekte viser, at Socialtilsyn Syd har en robust intern organisering af godkendelsesopgaven, som gør, at en større pukkel af ubehandlede sager ikke påvirker sagsbehandlingstiden over længere tid.



## Tilbudsporteføljen

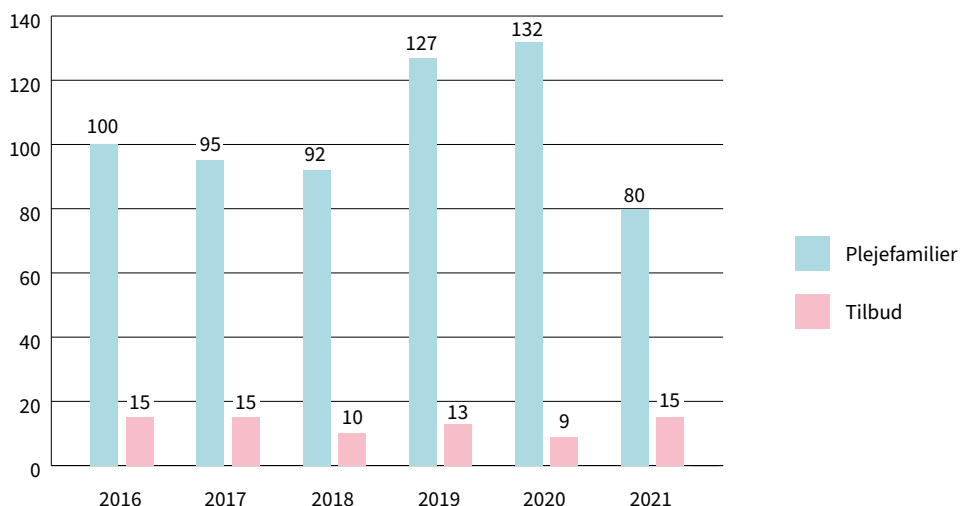
Figur 1: Antal **plejefamilier og tilbud** i perioden 2016-2021



Figur 1 viser, at antallet af sociale tilbud og plejefamilier, Socialtilsyn Syd har ført tilsyn med fra 2016 til 2021, har været svagt faldende. I tallene for tilbud gemmer der sig dog en del sammenlægninger af mindre tilbud til større centre med flere afdelinger.

## Nygodkendelser

Figur 2: Antal **nye godkendelser** fordelt på plejefamilier og tilbud i perioden 2016-2021

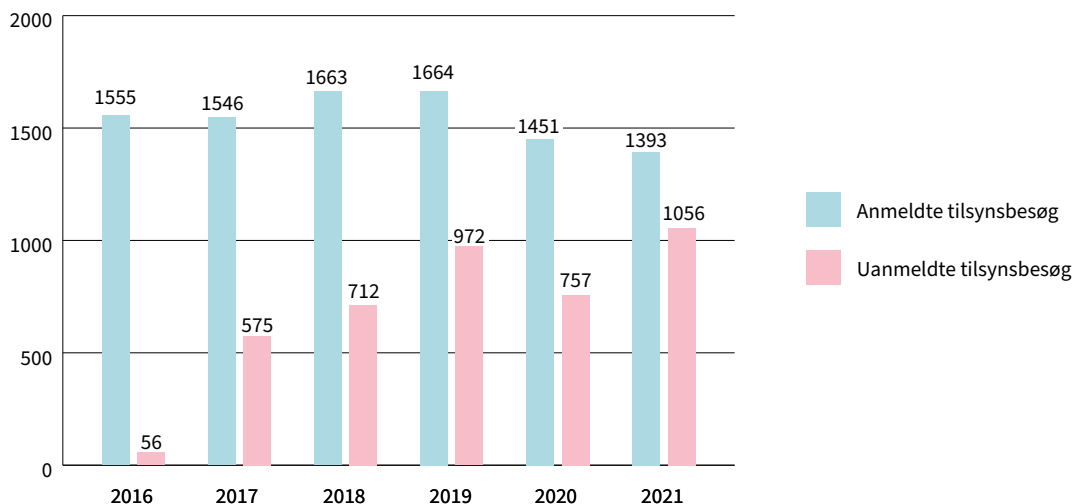


Figur 2 viser udviklingen i nygodkendelser af plejefamilier og sociale tilbud i Socialtilsyn Syd i årene fra 2016-2021.

Formentlig skyldes det usædvanligt høje antal nygodkendelser af plejefamilier i 2019 og 2020 en større søgning af familier, som tidligere har været konkret godkendte af deres stedlige kommuner til bestemte børn.

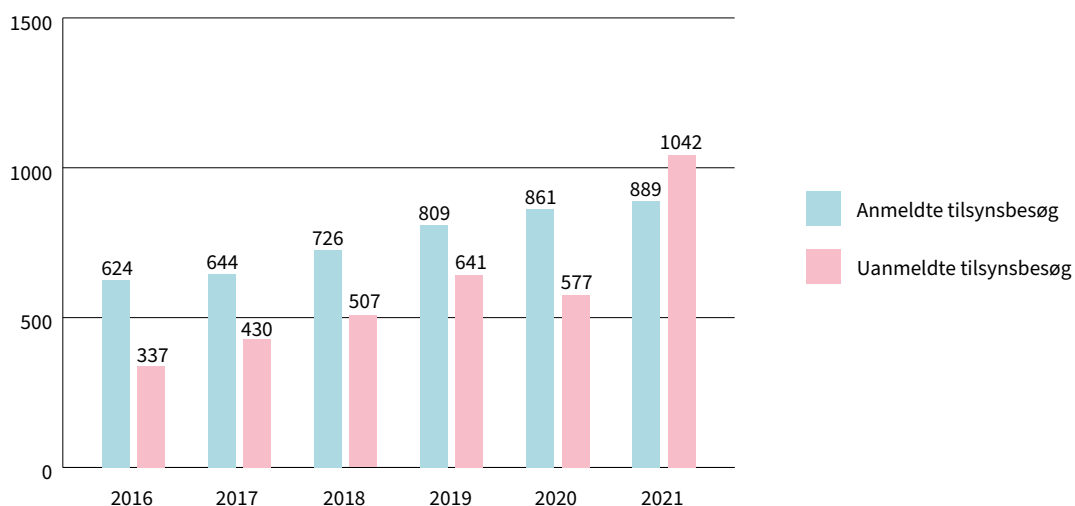
## Tilsynsaktiviteter

Figur 3: Antal gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos plejefamilier for perioden 2016-2021



Figur 3 viser, hvor mange anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos plejefamilier, Socialtilsyn Syd udførte fra 2016 til 2021. Det samlede antal tilsynsbesøg er steget kraftigt over årene, og der er kommet forholds-mæssigt flere uanmeldte tilsynsbesøg i perioden.

Figur 4: Antal gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos tilbud for perioden 2016-2021

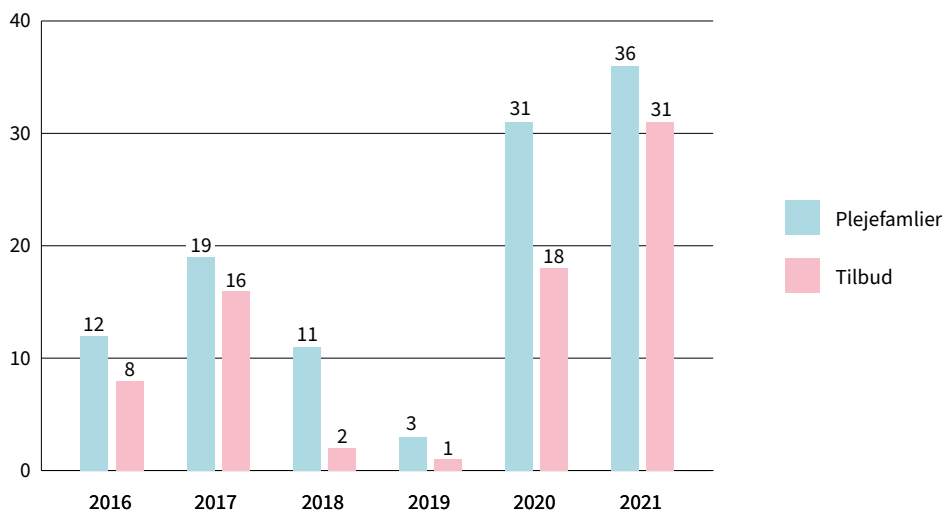


Figur 4 viser, hvor mange anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos tilbud, Socialtilsyn Syd udførte fra 2016 til 2021. Det samlede antal tilsynsbesøg er steget kraftigt over årene, og der er kommet forholds-mæssigt flere uanmeldte tilsynsbesøg i perioden.

## Sanktioner

### Påbud

Figur 5: Antal **udstedte påbud** fordelt på tilbudstype for perioden 2016-2021



Figur 5 viser udviklingen i udstedte påbud for plejefamilier og sociale tilbud i perioden 2016-2021. Antallet varierer over årene – dog med en markant stigning i 2020 og 2021, særligt for plejefamiliernes vedkommende.

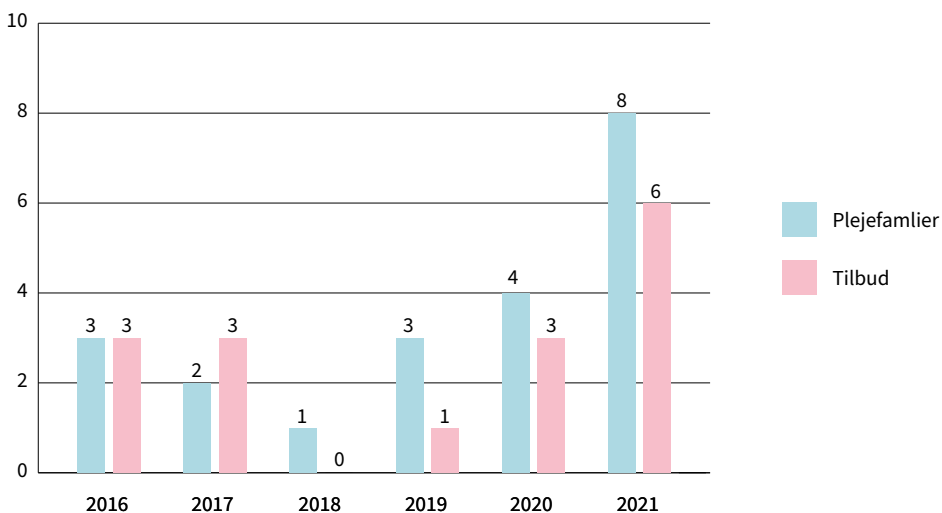
Tabel 1: **Baggrunden for iværksatte påbud** i relation til kvalitetsmodellens temaer for perioden 2016-2021

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uddannelse og beskæftigelse						
Selvstændighed og relationer						
Målgruppe, metoder og resultater	2	3	3		10	15
Sundhed og trivsel			2		10	23
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	9	24	5	1	39	37
Kompetencer	7	8	4	3	19	39
Fysiske rammer	1				5	4
Økonomi	1				10	9
<b>Total</b>	20	35	14	4	93	127

Tabel 1 viser fordelingen af iværksatte påbud for perioden 2016-2021 i relation til kvalitetsmodellens temaer. Ingen påbud begrundes i temaerne *Uddannelse og beskæftigelse* og *Selvstændighed og relationer*.

## Skærpede tilsyn

Figur 6: Antal **iværksatte skærpede tilsyn** fordelt på tilbud og plejefamilier for perioden 2016-2021



Figur 6 viser udviklingen i antal iværksatte skærpede tilsyn for plejefamilier og sociale tilbud for perioden 2016-2021. Antallet af skærpede tilsyn for plejefamilier viste en betydelig stigning i 2021.

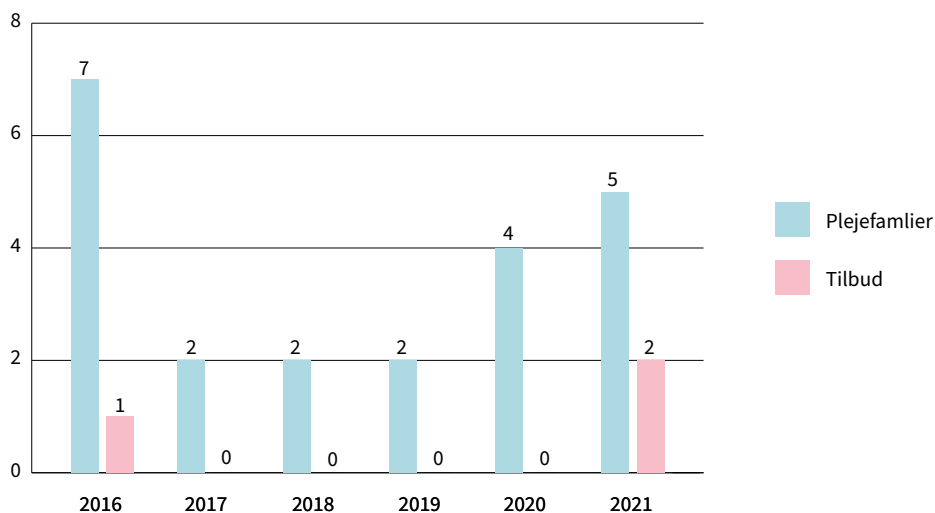
Tabel 2: **Baggrund for skærpede tilsyn** i relation til kvalitetsmodellens temaer for perioden 2016-2021

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uddannelse og beskæftigelse						
Selvstændighed og relationer						
Målgruppe, metoder og resultater	2	2	1		2	3
Sundhed og trivsel		2	1		1	6
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	1	5	1	1	5	7
Kompetencer	4	3	1	3	5	10
Fysiske rammer		1				1
Økonomi					2	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>28</b>

Tabel 2 viser fordelingen af iværksatte skærpede tilsyn for perioden 2016-2021 i relation til kvalitetsmodellens temaer. Ingen skærpede tilsyn begrundes i *Uddannelse og beskæftigelse* og *Selvstændighed og relationer*.

## Tilbagekaldte godkendelser

Figur 7: Antal **tilbagekaldte godkendelser** fordelt på tilbudstype for perioden 201-2021



Figur 7 viser antal tilbagekaldte godkendelser for plejefamilier og tilbud fra 2016-2021.

Tabel 3: **Baggrunden for tilbagekaldte godkendelser** i relation til kvalitetsmodellens temaer for perioden 2016-2021

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uddannelse og beskæftigelse	1					
Selvstændighed og relationer		1	1			
Målgruppe, metoder og resultater		1		2		1
Sundhed og trivsel			1	1	2	1
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	4	1	2	1	1	2
Kompetencer	5	2	1	2	4	3
Fysiske rammer						
Økonomi	2					1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

Tabel 3 viser fordelingen af tilbagekaldte godkendelser for perioden 2016-2021 i relation til kvalitetsmodellens temaer. Ingen tilbagekaldte godkendelser begrundes i temaet *Fysiske rammer*.

## Sagsbehandlingstider

**Tabel 4: Sagsbehandlingstider ved behandling af ansøgning om godkendelse for plejefamilier for perioden 2016-2021 opgjort i antal uger**

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 (ansøgt og færdigbehandlet efter 1.juli)
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	14	11	11	12	15	22	11
25% af alle ansøgninger om nygodkendelse ligger under en sagsbehandlingstid på	10	8	8	8	10	14	9
50% af alle ansøgninger om nygodkendelse ligger under en sagsbehandlingstid på	14	10	10	11	13	23	11
75% af alle ansøgninger om nygodkendelse ligger under en sagsbehandlingstid på	18	12	13	14	18	29	13

**Tabel 4** viser udviklingen i Socialtilsyn Syds sagsbehandlingstid for plejefamilier i perioden 2016 til 2021. I tabellen medregnes kun ansøgninger, hvor ansøger blev godkendt som plejefamilie.

I tabellen ses både den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på år samt den længste sagsbehandlingstid opgjort i intervaller af ansøgninger. Der ses ikke en markant variation fra laveste til højeste sagsbehandlingstidsinterval.

Helt undtagelsesvist medtager tabellen en særskilt opgørelse af sagsbehandlingstiden for andet halvår af 2021, fordi det giver en mere retvisende oversigt over sagsbehandlingstiden end hele året, der er påvirket af covid-19.

**Tabel 5: Sagsbehandlingstider ved behandling af ansøgning om godkendelse for tilbud for perioden 2016-2021 opgjort i antal uger**

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	22	17	24	14	11	11
25% af alle ansøgninger om nygodkendelse ligger under en sagsbehandlingstid på	9	10	13	5	2	6
50% af alle ansøgninger om nygodkendelse ligger under en sagsbehandlingstid på	11	14	21	8	11	10
75% af alle ansøgninger om nygodkendelse ligger under en sagsbehandlingstid på	13	20	25	16	14	14

**Tabel 5** viser udviklingen i Socialtilsyn Syds sagsbehandlingstid for tilbud for perioden 2016 til 2018. Tabellen indeholder sagsbehandlingstider for de ansøgninger, hvor ansøger blev godkendt som socialt tilbud.

## Afrapportering

**Tabel 6: Den gennemsnitlige tid opgjort i antal dage fra tilsynsbesøg til endelig afrapportering i perioden 2016-2021**

Type	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Plejefamilier	47	26	14	12	12	3
Tilbud	44	30	28	25	18	4

**Tabel 6** viser udviklingen i, hvor mange dage der går fra et tilsynsbesøg til den endelige afrapportering for henholdsvis plejefamilier og tilbud i perioden 2016-2021. Tallene viser, at der er sket et markant fald i antal dage over perioden.

# Socialtilsyn Syd

## – indtægter i 2021

Socialtilsyn Syd skal i hver årsrapport give en kort beskrivelse af indtægterne i det forgangne år. I nedenstående tabel fremgår indtægter i 2021 for Socialtilsyn Syd.

	<b>Indtægter 2021</b>
Indtægter fra plejefamilieområdet	29.271.000
Indtægter fra tilbudsområdet og godkendelse af PBA	26.864.000
Indtægter jf. § 3 i lov om socialtilsyn	1.236.000
Indtægter i alt	<b>57.371.000</b>

	<b>Takster 2021</b>
<b>Grundtakst pr. år</b>	
0-7 pladser	34.842
8-24 pladser	41.810
25-49 pladser	69.684
≥ 50 pladser	104.526

<b>Nygodkendelser</b>	
0-7 pladser	24.262
8-24 pladser	29.144
25-49 pladser	48.524
≥ 50 pladser	72.786

<b>Væsentlige ændringer af eksisterende godkendelse</b>	
0-7 pladser	8.877
8-24 pladser	10.652
25-49 pladser	17.753
≥ 50 pladser	26.630

<b>Skærpet tilsyn pr. md.</b>	
0-7 pladser	3.484
8-24 pladser	4.181
25-49 pladser	6.968
≥ 50 pladser	10.453

<b>Takster for tilsyn med BPA-ordningen</b>	
Grundtakst	8.617
Nygodkendelse	24.241

# STS+ vi kan mere, end vi skal

I tillæg til de i loven fastsatte myndighedsopgaver kan socialtilsynene tilbyde at løse konsulentopgaver samt tilbyde undervisning relateret til tilsynenes kompetencer. Denne mulighed for at løse andre opgaver end selve tilsynet har Socialtilsyn Syd valgt at udfylde gennem STS+.

## STS+ tilbyder at løse opgaver inden for følgende områder:

- Kvalitetsvurdering af dagpleje, børnehaver og vuggestuer; herunder tilsyn med SEL § 32
- Kvalitetsvurdering af plejehjem, herunder lovpligtige tilsyn og tilsyn med hjemmeplejegrupper
- Særlige udredninger i komplekse sager for tilbud eller myndighedsudøver
- Kvalitetsvurdering af beskyttet beskæftigelse samt aktivitets- og samværstilbud (SEL § 103 og § 104)
- Bistand til kommuner, der skal godkende egne tilbud efter SEL § 103 og § 104
- Seminarer, kurser og ad hoc-opgaver, herunder oplæg om tilsynsarbejdet til medarbejdere, bestyrelser mv.
- Overblik og opsamling ift. kvalitet på egne tilbud til en driftsherre – kommunal som privat
- Sagkyndige vurderinger i forbindelse med fondsansøgninger
- Konkret support i forbindelse med indtastning i Tilbudsportalen

---

Se også Socialtilsyn Syds hjemmeside under STS+ for yderligere oplysninger

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)



Socialtilsyn Syd 

Lindevej 5A · 5750 Ringe · 72 53 19 00 · [socialtilsynsyd@fmk.dk](mailto:socialtilsynsyd@fmk.dk) · [www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)