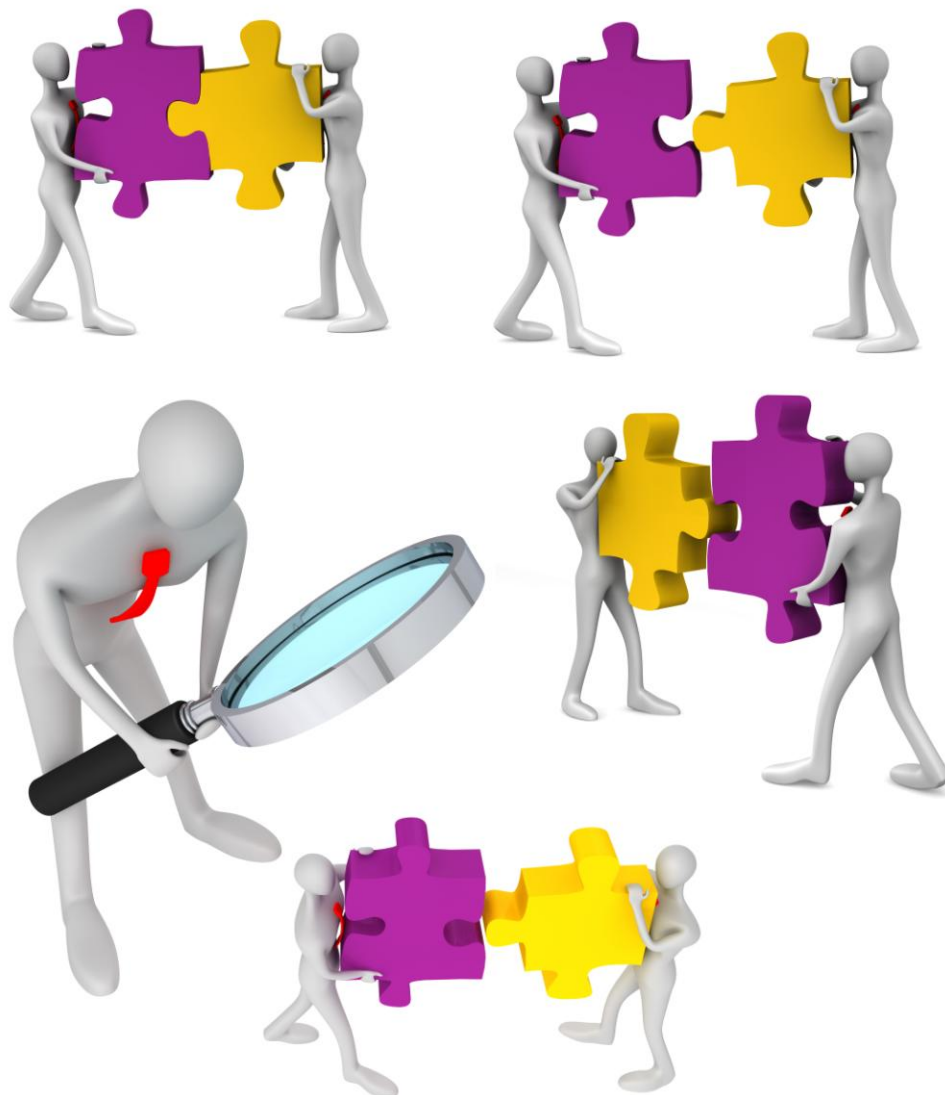




# Årsberetning 2014 for tilsynet med tilbud til borgere med særlige behov

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen



## Indhold

Lovgivning og historik .....	3
Samarbejdet med Revas ApS .....	3
Samarbejdet med Socialtilsyn Nord .....	3
Årsberetning .....	4
Tilsyn fra Revas ApS .....	4
Tilsyn fra Socialtilsyn Nord.....	5
Medicintilsyn .....	6
Tilbudsportalen .....	6
Særligt for plejefamilieområdet .....	7
Særligt om private alkoholbehandlingssteder.....	7
Klagesager og ekstra tilsyn .....	8
Målsætninger og fokus for tilsynet 2015.....	8

## Lovgivning og historik

Aalborg Kommune har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses på tilbuddene til borgere med særlige behov. Ud fra en grundtanke om ikke at føre tilsyn med sig selv, blev der sammen med Ældre- og Handicapforvaltningen tilbage i 2006 truffet en beslutning om, at en ekstern leverandør skulle føre et socialfagligt tilsyn i tilbud til borgere med særlige behov. Med tilsynsreformen, der trådte i kraft fra 2014, er det driftsorienterede tilsyn med en række af forvaltningens tilbud overgået til Socialtilsyn Nord, der er blevet myndighed på området. Af indstillingens bilag 1 fremgår det, hvilke tilbud, der henholdsvis er omfattet af tilsyn fra Revas ApS og fra Socialtilsynet.

De helt centrale regler for det driftsorienterede tilsyn:

- Retssikkerhedsloven § 16
- Serviceloven § 4
- Serviceloven § 148a
- Bekendtgørelse nr. 150 af 16. februar 2015 om tilbudsportalen

I 2014 var stort set alle Familie- og Beskæftigelsesforvaltningens tilbud organiseret i Børne- og Familieafdelingen. Det er alene Projekt Via, der er organiseret i Jobcentret jf. indstillingens bilag 1.

Indhold og retningslinjer for det socialfaglige tilsyn er beskrevet i *Retningslinjer og organisering i Børne- og Familieafdelingen for det eksterne socialfaglige tilsyn*. Retningslinjerne og administrationsgrundlaget på området kan findes på [KLIK](#). Materiale vedrørende tilsynet fra socialtilsynet kan findes på [Socialstyrelsens hjemmeside](#). Herunder også [kvalitetsmodellen](#), som tilbuddene bliver vurderet og scoret efter.

## Samarbejdet med Revas ApS

Som i de seneste år er tidsfristerne i 2014 fra Revas ApS overvejende blevet overholdt, og der har været en rimelig fordeling af tilsynsbesøg over året. Kvaliteten af tilsynsrapporterne har i 2014 været tilfredsstillende og bidraget til, at myndighedsopgaven på området er løftet med god kvalitet.

Forvaltningen har henover året løbende være i dialog med Revas ApS og samarbejdet om både konkrete sager og tilsynet generelt. Et godt samarbejde og en konstruktiv dialog med den eksterne leverandør er afgørende for at kunne løfte myndighedsansvaret for tilsynsopgaven.

Der er et ønske fra flere tilbud om en videreudvikling af tilsynet og afrapporteringsformen fra Revas ApS. Forvaltningen er inden for rammen af kontrakten i dialog med Revas ApS om forvaltningens og tilbuddenes ønsker og forventninger for det fremadrettede tilsyn.

Kontrakten med Revas ApS udløber pr. 31.12.2015, men med mulighed for forlængelse i 2 gange 1 år. Forvaltningen har sammen med Ældre- og Handicapforvaltningen valgt at forlænge kontrakten til og med 2016. Der vil herefter sammen med Ældre- og Handicapforvaltningen blive taget stilling til, om optionen på endnu et år skal tages i anvendelse eller om opgaven skal i udbud.

## Samarbejdet med Socialtilsyn Nord

Der er over året blevet oparbejdet et udmærket samarbejde og en god dialog med det nyoprettede Socialtilsyn Nord. Der skal dog ikke være tvivl om, at der - som det er forventeligt med nye reformer - har været indkøringsudfordringer med tilsynsreformen. Socialtilsynet har blandt andet været ramt af tekniske vanskeligheder med de it-systemer, der skal understøtte opgaven. Dertil kommer at ministeriets vejledning på området fortsat lader vente på sig. Det er blandt andet resulteret i tilfælde med lange sagsbehandlingstider og i enkelte tilfælde manglende afrapporteringer og afgørelser.

Igennem 6-by regi er der til departementet blevet gjort opmærksom på nogle af de indkøringsvanskeligheder, der har været:

- Sagsfrister- og sagsbehandlingstider (korte frister til indsendelse af diverse materiale ved anmeldt tilsyn og regodkendelser, men modsat lang behandlings- og afrapporteringstid fra Socialtilsynet)
- For meget vidensindsamling (mængden af materiale, der skal fremsendes ved anmeldt tilsyn og regodkendelser er enorm og kan med fordel nedjusteres og differentieres)
- Manglende godkendelse af plejefamilier (godkendelsesprocessen kan forekomme både bureaukratisk og langstrakt)

Det er forvaltningens oplevelse, at Socialtilsyn Nord løbende iværksætter relevante tiltag med henblik på at imødekomme udfordringerne. Forvaltningen vil fortsat følge udviklingen, omsætningen af tilsynsreformen og anvendelsen af kvalitetsmodellen i praksis.

Forvaltningen har i løbet af 2014 været i god dialog med Socialtilsyn Nord i både konkrete sager og generelt. Tilsynsreformen er løbende på dagsordenen i Den Administrative Styregruppe for rammeaftalen. Ligesom forvaltningen sammen med de øvrige kommuner i regionen deltager i følgegruppemøder om den foreliggende samarbejdsaftale mellem socialtilsynet og kommunerne. Børne- og Familieafdelingen og de enkelte tilbud er løbende i kontakt med socialtilsynet i forbindelse med både tilsynsbesøg og regodkendelser på de enkelte tilbud.

En problemstilling, der var bekymringer for ved tilsynsreformens start, var om kommunen som driftsherre ville kunne opnå den fornødne fleksibilitet til smidig og sikker drift. Det er forvaltningens oplevelse, at man på tilbuddene er lykkedes med at få den fornødne fleksibilitet indarbejdet i de regodkendelser, der blev gennemført i 2014. Dialogen og sagsbehandlingstider ved ansøgninger om dispensation har ligeledes overvejende været tilfredsstillende.

## Årsberetning

For tilbuddene omfattet af både Revas ApS og socialtilsynet er det generelle billede, at der er god kvalitet i ydelserne. Metode og tilgang til tilsynet er forskelligt, om det er Revas ApS eller socialtilsynet, der fører tilsynet. Fra Revas ApS er det alene et socialfagligt tilsyn og med en dialogbaseret tilgang med hovedvægt på læring og udvikling. Kontrolaspektet er væsentligt mere fremtrædende i tilsynet fra socialtilsynet. Kvalitetsmodellen anvendes systematisk i tilsynet og tilbuddene bliver scoret på temaerne i modellen. Tilsynet fra socialtilsynet indeholder i øvrigt også et økonomisk tilsyn med tilbuddene.

### Tilsyn fra Revas ApS

Revas ApS har i deres årsrapport 2014 samlet indtrykkene fra tilsynet for året, jf. indstillingens bilag 3. Revas ApS skriver indledningsvist følgende i hovedindtrykket fra tilsynet 2014:

*"Det er, som de foregående år, vores hovedindtryk, at engagerede medarbejdere og ledelser gør deres bedste indenfor det muliges grænser for at imødekomme borgernes behov. De fremstår anerkendende og nærværende i samværet med borgerne og udviser megen rummelighed og omsorg. Der er i flere tilbud tale om ildsjæle, som sikrer, at tilbuddene lever op til deres formål. De arbejder i øjenhøjde og i ligeværdige relationer, og involverer samarbejdspartnere i stor udstrækning.*

*Borgerne giver udtryk for og indtryk af, at de er tilfredse. Det er også vores vurdering, at de modtager den hjælp og støtte, de har behov for, og at den gives på ordentlig og fagligt forsvarlig vis. Relevante og anerkendte metoder og tilgange ligger til grund for indsatsen. Tilgangene afspejles i praksis i relationsarbejdet og kommunikationen."*

For hvert års tilsynsrunde sættes der fokus på udvalgte områder. Fokusområderne udpeges i samarbejde mellem forvaltningen og Revas ApS. Til fokuspunkterne for 2014 er der kigget ind i kvalitetsmodellen, blandt andet med henblik på at udligne forskellene i tilsynet fra de to eksterne parter. Fokuspunkterne for tilsynet 2014 var med afsæt i kvalitetsmodellens tema *målgruppe, målsætninger og metoder*. Formålet var at afdække, hvorvidt der er formuleret et klart og overordnet formål med indsatsen, om tilbuddet arbejder med afsæt i en klar defineret målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder, der fører til, at indsatsen har positive resultater for borgerne. Herunder også om de samlede

ressourcer og kompetencer i medarbejdergruppen er dækkende i forhold til tilbuddets målgruppe, målsætninger og metoder.

Revas ApS tegner i årsrapporten og de enkelte tilsynsrapporter generelt et positivt billede af fokuspunkterne. Revas ApS skriver blandt andet:

*”For flertallet af tilbuddene fremgår det af servicedeklarationen, at der er formuleret et klart og velovervejet formål med indsatsen, og at der arbejdes med afsæt i en defineret målgruppebeskrivelse. Det er vores vurdering, at de ønskede faglige tilgange og metoder omsættes i praksis og har positive resultater for borgerne. Det får vi bekræftet ved iagttagelser og gennem samtaler med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse samt under gennemgangen af den skriftlige dokumentation....*

*Det er også vores hovedindtryk, at de samlede kompetencer og medarbejderressourcer er dækkende for tilbuddenes målgruppe, målsætninger og metoder. Der er løbende opmærksomhed på kompetenceudvikling i medarbejdergrupperne, hvilket er med til at fastholde og udvikle målsætning og metoder.”*

Revas ApS oplever dog også, at der er plads til udvikling og forbedring. På de konkrete tilbud, hvor Revas ApS er kommet med anbefalinger, er der ledelsesmæssigt opmærksomhed på anbefalingerne, og der er opfølgning igennem kommende tilsyn. Revas ApS lister i årsrapporten også nogle mere generelle anbefalinger op (jf. indstillingens bilag 3, side 6). Der er i forvaltningen følgende overvejelser og igangsatte tiltag:

- Revas' anbefalinger vedrørende den skriftlige dokumentation forventes at kunne imødekommes ved implementeringen af KMD Sag Journal. Her kan visitationsgrundlaget, status- og udviklingsbeskrivelser med mere systematisk dokumenteres og give retning i indsatsen.
- Områderne er bekendte med, at der i 2014 har været ledelsesmæssigt ustabilitet i enkelte tilbud. Der arbejdes til stadighed med at finde gode langsigtede løsninger på alle ledelsesniveauer. Der bør naturligvis aldrig være tvivl om, hvor den ledelsesmæssige kompetence ligger. Dagtilbudsledere og de pædagogiske ledere skal sikre, at den enkelte medarbejder til en hver tid er bekendt med organiseringen og den ledelsesmæssige kompetence.
- Flere tilbud har aktuelt taget initiativ til at invitere en konsulent ind med henblik på at få drøftet flere aspekter af magtanvendelsesbegrebet - både i forhold til de lovgivningsmæssige rammer men også de faglige udfordringer og etiske dilemmaer, der følger med medarbejdernes definitionsmagt og balancen mellem omsorgspligten og indgreb i selvbestemmelsesretten. Retningslinjerne på magtanvendelsesområdet er i 2014 blevet opdateret, og her kan hentes inspiration til drøftelser for både dag og døgntilbud.

I forhold til Revas ApS' anbefalinger både generelt og konkret er det forvaltningens vurdering, at der på alle niveauer løbende arbejdes konstruktivt og målrettet for at optimere praksis og imødekomme anbefalingerne.

## Tilsyn fra Socialtilsyn Nord

Der er i forvaltningen i alt 16 tilbud, der er omfattet af socialtilsynet (jf. indstillingens bilag 1). I 2014 blev 8 tilbud regodkendt, 1 modtog anmeldt tilsyn og 7 tilbud modtog uanmeldt tilsyn. Forvaltningen har fra Socialtilsyn Nord modtaget tilsynsrapporter fra 14 besøg aflagt i 2014. Konklusionerne fra 2 uanmeldte tilsyn foretaget i december 2014 inddrages i planlagte regodkendelser primo 2015. Der er ikke modtaget tilsynsrapport fra disse 2 besøg.

De modtagne rapporter efterlader et generelt indtryk af god kvalitet på tilbuddene (jf. tidligere omtalte [kvalitetsmodel](#)). Scoringerne ligger for seks af de syv temaer mellem 3 til 5 (3: i middel grad opfyldt, 4: I høj grad opfyldt og 5: I meget høj grad opfyldt). På temaet økonomi er der givet scoringer på mellem 1 og 2 (1: I meget lav grad, 2: I lav grad opfyldt). Men det skyldes alene en meget stringent anvendelse af kvalitetsmodellen fra socialtilsynet. Tilbuddene er blandt andet blevet scoret på indikatorer, det ikke har været muligt at efterkomme før regnskab 2014 (og der er ikke et lovgivningsmæssigt krav herom før 1. maj 2015). Dertil kommer, at socialtilsynet har stillet krav om anvendelse af bestemte budgetskemaer, men disse skemaer har ikke været tilgængelige i første halvdel af 2014. Scoringerne

på økonomi vil utvivlsomt se anderledes ud i 2015, hvor skemaerne er anvendt og det er reelt muligt at indberette regnskab 2014. Eksempel på tilsynsrapport fra Socialtilsynet er vedlagt som indstillingens bilag 4.

Det er i forbindelse med scoringerne værd at nævne, at kvalitetsmodellen kun i meget ringe grad tager højde for et tilbuds målgruppe. Det betyder eksempelvis, at et tilbud til børn og unge med svære funktionsnedsættelser kan have svært ved at score højt på temaet *Uddannelse og beskæftigelse*. Det til trods er det socialtilsynets generelle vurdering, at forvaltningens tilbud uafhængigt af målgruppen arbejder målrettet på at bringe normalitetsperspektivet ind i hverdag og understøtter børnene og de unges skolegang eller beskæftigelse. Scoringerne på temaet *Uddannelse og beskæftigelse* er eksempelvis på Specialinstitutionen Bøgen 4,5 og på Danahus 4.

De anbefalinger, der har været fra Socialtilsyn Nord, har i overskrifter centreret sig om:

- Borgerinddragelse og selvbestemmelsesret (eksempelvis problematisering af praksis på Svenstrupgaard med altid at låse op til borgere, der ikke svarer, når der bankes på)
- Retningslinjer for forebyggelse af overgreb (eksempelvis anmodning om nedskrevne retningslinjer for forebyggelse af overgreb på Vokseværket – både beboerne imellem og mellem beboer og medarbejder)
- Præcisering af forskelle i indsatser på tilbud med flere ydelser og indsatser (eksempelvis på Danahus, der både modtager børn i aflastning og i døgnanbringelse)

I forhold til socialtilsynets anbefalinger både generelt og konkret er det forvaltningens vurdering, at der på alle niveauer løbende arbejdes konstruktivt og målrettet for at optimere praksis og imødekomme anbefalingerne.

## Medicintilsyn

Som tilkøb til det socialfaglige tilsyn har Revas ApS siden 2010 ført medicintilsyn på alle relevante tilbud. Men med tilsynsreformen er aftalen om medicintilsyn for de fleste tilbud opsagt. De tilbud, der håndterer den største mængde medicin er primært døgntilbuddene, der som følge af tilsynsreformen er overdraget til socialtilsynet. Der er dog fortsat enkelte tilbud, hvor aftalen med Revas ApS om medicintilsyn er opretholdt. Det gælder for de tilbud, hvor en del af kerneopgaven er medicin håndtering. Det drejer sig om Astma- og allergibørnehaven Hyldehaven og Substitutionsbehandlingen.

Årene med medicintilsyn fra Revas ApS har bidraget til en god udvikling af praksis på området. For at fastholde fokus på den gode praksis, følges der generelt og konkret op på medicin håndtering fra konsulent i Børne- og Familieseekretariatet. Retningslinjerne for medicin håndtering er blevet opdateret i efteråret 2014 og fulgt op af et heldagskursus i god medicin håndtering.

Det generelle billede er, at medicin håndteringen foregår på meget forsvarlig og betryggende vis. Dog gav tilsynet fra Revas ApS i december 2014 i Astma- og Allergibørnehaven anledning til bekymringer. Der blev straks fulgt op på anbefalingerne og relevante tiltag blev iværksat i samarbejde med intern konsulent på området. Der bliver fra Revas ApS fulgt op på forholdene i foråret 2015.

## Tilbudsportalen

Sammen med tilsynsreformen 2014 blev en ny og opdateres version af tilbudsportalen taget i brug. Den nye version skulle imødekomme de nye krav i tilsynsreformen. Overgangen til det nye system gav anledning til en del udfordringer og frustrationer i løbet af 2014. Der har været perioder, hvor tilbud ikke kunne søges frem, der har været problemer med at overføre data fra den tidligere version, der har været problemer med offentliggørelse af indberetninger m.v.. Servicestyrelsen, der har ansvaret for driften af systemet, har løbende arbejdet på at udbedre problemerne. De fleste opstartsvanskeligheder er udbedret ved udgangen af 2014, men der er fortsat mulighed for at udvikle på brugervenligheden på Tilbudsportalen. Forvaltningen melder løbende ind til Socialstyrelsen vedrørende de oplevede udfordringer og input til forbedringer.

For tilbud, der er omfattet af tilbudsportalens anvendelsesområde, men ikke er omfattet af socialtilsynet har forvaltningen ansvaret for både indberetning og godkendelse (jf. indstillingens bilag 1). Forvaltningen skal påse, at de offentlige oplysninger er i overensstemmelse med de faktiske forhold. På de fleste tilbud er indberetningerne opdateret og i overensstemmelse med de faktiske forhold. Men der er også tilbud, hvor forvaltningen har rykket flere gange for opdatering af oplysningerne. Opdateringen af oplysningerne på tilbudsportalen vil være et fokuspunkt i foråret 2015.

For tilbud omfattet af socialtilsynet har forvaltningen alene ansvaret for at indberette og opdatere oplysninger, så de til stadighed er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Socialtilsynet godkender de indberettede oplysninger og fører tilsyn med disse. En stor del af tilsynet fra socialtilsynet er lagt an på indberetningerne på tilbudsportalen. De godkendte indberetninger på tilbudsportalen fungerer som tilbuddenes godkendelsesgrundlag. Hvis et tilbud ønsker ændringer i det givne godkendelsesgrundlag eller midlertidigt ønsker at levere ydelser, der ikke er indeholdt i godkendelsen, skal tilbuddet ansøge socialtilsynet inden iværksættelsen. Indberetninger på tilbud omfattet af socialtilsynet er alle opdateret og i overensstemmelse med de faktiske forhold. Det er dog desværre ikke alle indberettede oplysninger, der er offentligt tilgængeligt. Enten fordi de endnu ikke er godkendte af socialtilsynet eller med baggrund i de omtalte tekniske udfordringer.

### **Særligt for plejefamilieområdet**

Godkendelse af og tilsyn med generelt godkendte plejefamilier er som øvrige anbringelsestilbud overgået til socialtilsynet. De konkret godkendte plejefamilier godkendes dog fortsat i kommunen. Der var i 2014 ca. 20 konkrete godkendelser. Tilsynet med de konkret godkendte plejefamilier føres via det personrettede tilsyn.

Grundlaget for socialtilsynets generelle godkendelse af plejefamilier er kvalitetsmodellen for plejefamilieområdet. Alle nye familier skal gennemføre et 5 dages grundkursus, som afholdes af Socialtilsynet i samarbejde med SOSU Nord. Når kommunen anbringer et barn i en godkendt plejefamilie, har kommunen ud over det personrettede tilsyn også ansvaret for supervision og relevant efteruddannelse af den konkrete plejefamilie. Socialtilsynet fører det generelle tilsyn.

Kommunen har fortsat et ansvar for rekrutteringen af plejefamilier, så man kan leve op til forsyningsforpligtigheden på området. Men der har i 2014 været en udfordring med stor nedgang i antallet af ansøgninger om godkendelse fra plejefamilier. Der er over året oparbejdet et godt samarbejde og en god dialog med Socialtilsyn Nord om rekruttering og godkendelse. Familieplejen har i 2014 afholdt kvartalvis informationsaftner med deltagelse fra Socialtilsyn Nord. Socialtilsynet har løbende iværksat relevante tiltag med henblik på at løse udfordringen i fællesskab. Ligesom familieplejen aktuelt har en kampagne i gang med henblik på at hverve nye plejefamilier.

### **Særligt om private alkoholbehandlingssteder**

Forvaltningen har pligt til at behandle ansøgninger om godkendelse af private alkoholbehandlingssteder efter sundhedslovens § 141 til optagelse på tilbudsportalen. Ligesom forvaltningen efterfølgende har pligt til at føre tilsyn med om stedet efterlever det grundlag, hvorpå godkendelse er givet.

Forvaltningen har godkendt i alt 3 private alkoholbehandlingssteder, hvoraf 1 blev godkendt i 2014. Aktuelt behandles en fjerde ansøgning fra et tilbud målrettet grønlandere i alkoholmisbrug.

Der har på området været uklarhed om kommunens betalingspligt for ambulans behandling på et privat behandlingssted henset borgernes ret til frit valg af ambulans behandlingssted. Efter gentagne rykninger på henvendelse til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse tilbage i januar 2014 modtog forvaltningen svar medio juni 2014. Det blev med ministeriets svar afklaret, at et privat alkoholbehandlingssted både skal være godkendt og have en aftale med en kommune om at indgå i den kommunale forsyningsforpligtelse på området, for at kommunen har betalingsforpligtigheden. Altså forpligter godkendelse alene ikke kommunen til betaling af ambulans behandling. Det private alkoholbehandlingssted skal også have en aftale med en kommune om at være en del af kommunens behandlingstilbud for at betalingsforpligtigheden er gældende. En aftale med en anden kommune forpligter også de øvrige kommuner.

I efteråret 2013 godkendte forvaltningen et alkoholbehandlingstilbud til ambulante alkoholbehandling. Forståelse af borgernes ret til frit valg var på tidspunktet for godkendelsen, at kommunen alene på baggrund af en godkendelse havde pligt til at betale for den ambulante behandling, som kommunens borgere modtog på et godkendt private alkoholbehandlingssted. Men efterfølgende såede forvaltningen tvivl om denne forståelse og heraf henvendelsen til Ministeriet med henblik på afklaring af reglerne på området. Frem til det endelige svar valgte forvaltningen at bremse op for betalingen af ambulante alkoholbehandling fra private alkoholbehandlingssteder.

Der blev i foråret 2014 indgået betalingsforlig med det nygodkendte private alkoholbehandlingssted, som var startet op med afsæt i den udmeldte forståelse af kommunens betalingsforpligtigelse for ambulante behandling alene på baggrund af godkendelsen.

I forvaltningen varetages forsyningsforpligtigheden på området af Misbrugsafsnittet. Forvaltningen har ikke fundet behov for at indgå aftale med private alkoholbehandlingssteder om at indgå som en del af det kommunale alkoholbehandlingstilbud. Kommunen er aktuelt ikke forpligtet af aftaler, som øvrige kommuner har indgået med private alkoholbehandlingssteder.

Der er fremsat lovforslag om, at godkendelses og tilsynsforpligtigheden for både private og offentlige alkoholbehandlingssteder skal overgå til socialtilsynet med virkning fra 1. januar 2016. Lovforslaget forventes gennemført.

## Klagesager og ekstra tilsyn

For tilbud omfattet af tilsyn fra Revas ApS foreligger en klagevejledning til brugere og pårørende, der udleveres ved indskrivning. Klagevejledningen orienterer brugere og pårørende om deres rettigheder og mulighed for at klage over forholdene på det pågældende tilbud.

Der indkom til forvaltningen i 2014 klage over forhold på tre tilbud. Efter endt undersøgelse blev det vurderet, at klagerne ikke gav anledning til at betvivle kvaliteten af opgaveløsningen på de tre tilbud. Klagesagerne blev sendt til orientering til henholdsvis Revas ApS og socialtilsynet til inddragelse i det driftsorienterede tilsyn.

Der er i 2014 ikke fundet anledning til iværksættelse af ekstra tilsyn fra Revas ApS.

For tilbud omfattet af socialtilsynet er socialtilsynet forpligtet til at sikre sig, at brugere og pårørende er bekendte med muligheden for at klage, hvis man oplever bekymrende forhold eller lignende. Klager til socialtilsynet kan leveres enten anonymt via whistleblower ordning eller åbent direkte til socialtilsynet. Forvaltningen bliver ikke orienteret om eventuelle klager, der indgår via whistleblower ordningen. Socialtilsynet undersøger og vurderer på det indkomne, om det giver anledning til yderligere reaktion. Forvaltningen er ikke bekendt med, at der er indkommet åbne underretninger eller klager til socialtilsynet over forvaltningens tilbud.

Socialtilsynet har mulighed for at træffe afgørelse om skærpet tilsyn og påbud. Der er på forvaltningens tilbud ikke truffet afgørelsen om hverken skærpet tilsyn eller påbud i 2014.

## Målsætninger og fokus for tilsynet 2015

Ud fra de enkelte tilsynsrapporter, årsrapporten fra Revas ApS og ovenstående årsberetning vil fokuspunkter i 2015 på tilsynsområdet i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen være:

- Fastholde det gode samarbejde med de eksterne parter på tilsynsområdet (Revas ApS og Socialtilsyn Nord)
- Videreudvikling af tilsynet og af rapporteringsformen i samarbejde med Revas ApS
- Fortsat deltage aktivt i dialogen om udviklingen af socialtilsynet og kvalitetsmodellen (igennem Den Administrative Styregruppe (DAS), følgegruppen og i det løbende samarbejde med socialtilsynet)
- Sikring af opsamling og opfølgning på både generelle og konkrete anbefalinger fra de eksterne parter



- Fastholde kvaliteten i medicinbehandlingen igennem internt medicintilsyn
- Kvalitetssikring og vedligeholdelse af oplysningerne på Tilbudsportalen
- Fortsat fokus på rekruttering af plejefamilier i samarbejde med socialtilsynet