

Ankestyrelsens

# Undersøgelse af sociale tilbuds og plejefamiliers erfaringer med socialtilsynet

April 2018



Ankestyrelsen



## INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
<b>Forord</b>	<b>1</b>
<b>1 Sammenfatning</b>	<b>2</b>
<b>2 Tilbuddenes overordnede tilfredshed med socialtilsynet</b>	<b>8</b>
2.1 Tilfredshed med samarbejdet og forløbet forud for og efter tilsynsbesøget	8
2.2 Vurdering af socialtilsynets overordnede principper	17
<b>3 Forløbet omkring tilsynsbesøget</b>	<b>23</b>
3.1 Information om processen forud for tilsynsbesøget	23
3.2 Forberedelse forud for seneste tilsynsbesøg	26
3.3 Socialtilsynets kommunikation forud for tilsynet	28
3.4 Tidsrum til at indsamle ønskede oplysninger	29
3.5 Relevansen af de indhentede oplysninger	30
3.6 Metoder til indhentning af oplysninger fra ansatte, borgere og pårørende	31
3.7 Tidsrum fra tilsynsbesøget til tilsynsrapporten bliver modtaget	33
3.8 Høring af tilsynsrapporten inden offentliggørelse på Tilbudsportalen	35
3.9 Overensstemmelse mellem drøftelserne med tilsynsførende og tilsynsrapporten	36
3.10 Oplevelsen af den efterfølgende dialog	38
<b>4 Tilsynsbesøget og de tilsynsførendes kompetencer</b>	<b>39</b>
4.1 Tilsynsbesøgets balance mellem kontrol og dialog	39
4.2 Lydhørhed over for input og nye emner	45
4.3 De tilsynsførendes faglige kompetencer	47
4.4 Kvaliteten af seneste tilsynsbesøg	50
4.5 Antal tilsynsførende	54
4.6 Varighed af tilsynsbesøg	55
4.7 Ressourceforbrug forbundet med seneste tilsyn	57
<b>5 Kvalitetsmodellen</b>	<b>63</b>
5.1 Kendskab til kvalitetsmodellen forud for tilsynet	64
5.2 Kvalitetsmodellens anvendelighed i forhold til at vurdere tilbuddenes kvalitet	67
5.3 Kvalitetsmodellens bidrag til kvalitetsudvikling	71
5.4 Emnet 'Økonomi' og dets bidrag til kvalitetsudvikling	75
<b>6 Socialtilsynets bidrag til kvalitetsudvikling i tilbuddet</b>	<b>79</b>
6.1 Vurdering af tilsynenes bidrag til kvalitetsudvikling	79
6.2 Resultatdokumentation for sociale tilbud	85
6.3 Iværksættelse af tiltag på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger	88
Bilag 1 Metode	91
Bilag 2 Baggrundsoplysninger	98



UNDERSØGELSE AF SOCIALE TILBUDS OG PLEJEFAMILIERS ERFARINGER MED  
SOCIALTILSYNET

---

**Titel** Undersøgelse af sociale tilbuds og plejefamiliers  
erfaringer med socialtilsynet

**Udgiver** Ankestyrelsen, april 2018

**ISBN nr** 978-87-7811-357-3

**Layout** Identitet & Design AS

**Kontakt** Ankestyrelsen  
Teglholmsgade 3, 2450 København

Telefon 33 41 12 00

Hjemmeside [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

E-mail [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

---

## Forord

Ankestyrelsen har på vegne af Børne og Socialministeriet i 2017-2018 gennemført en spørgeskemaundersøgelse om plejefamilier og sociale tilbuds erfaring med socialtilsynet. Undersøgelsen er en opfølgning på den midtvejsevaluering, som Ankestyrelsen gennemførte i 2015-2016 - "Ankestyrelsens undersøgelse af sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med det nye socialtilsyn".

Spørgeskemaundersøgelsen indgår som én del af en samlet evaluering af socialtilsynet, som Socialstyrelsen står for at koordinere. Den samlede evaluering af tilsynsreformen skal informere Socialstyrelsens auditfunktion og børne- og socialministeren om tilsynsreformens implementering og virkninger. Den samlede evaluering skal ligge færdig i første halvdel af 2018.

Den samlede evaluering har fokus på det forhold, at socialtilsynet har ansvar for såvel kontrol af som dialog med de sociale tilbud og familieplejen om kvalitetsudvikling. Formålet med denne devaluering er at undersøge plejefamiliernes og de sociale tilbuds oplevelse af socialtilsynets bidrag til tilbuddenes kvalitet, samt den kontrol som tilsynet også skal stå for. Det sidste belyses yderligere i andre dele af den samlede evaluering

De sociale tilbud og plejefamilier er bedt om at vurdere følgende:

- Generel tilfredshed med tilsynet
- Forløbet omkring seneste tilsynsbesøg
- Form og indhold af seneste tilsyn. Herunder oplevelsen af tilsynsbesøget, de tilsynsførendes kompetencer samt vurderingen af tilsynets bedømmelser og konklusioner ved seneste besøg
- Arbejdet med kvalitetsmodellen samt vurdering af tilbuddenes økonomi
- Socialtilsynets bidrag til kvalitetsudviklingen på tilbuddet.

For at belyse udviklingen sammenligner vi i rapporten besvarelserne fra 2017 med besvarelser fra midtvejsevalueringen i 2015 ("Ankestyrelsens undersøgelse af sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med det nye socialtilsyn", 2016).

Ankestyrelsen vil gerne takke alle de sociale tilbud og plejefamilier, som har givet sig tid til at besvare spørgeskemaet.

# 1 Sammenfatning

Denne undersøgelse er en opfølgning på Ankestyrelsens midtvejsevaluering, og giver et bredt indblik i plejefamilier og sociale tilbuds erfaringer med socialtilsynet efter 1. januar 2016. Rapporten er baseret på spørgeskemaundersøgelser fra 3.062 plejefamilier og 1.334 sociale tilbud. Spørgeskemaet er besvaret i slutningen af 2017. Når besvarelser fra både plejefamilier og sociale tilbud beskrives samlet, benævner vi det 'tilbud'. I undersøgelsen sammenlignes besvarelserne fra 2017 med midtvejsevalueringens besvarelser fra 2015. Den anvendte metode er beskrevet i bilag 1. I dette kapitel beskriver vi udvalgte konklusioner fra rapporten.

## Generel tilfredshed med socialtilsynene

I kapitel to beskriver vi tilbuddenes overordnede tilfredshed med socialtilsynene og deres vurdering af socialtilsynet i forhold til de overordnede principper om kontrol, kvalitet, udvikling og uvildighed.

### Den overordnede tilfredshed med socialtilsynene er steget

I lighed med 2015 er de fleste plejefamilier og sociale tilbud i 2017 tilfredse med både forløbet forud for og efter besøget - samt samarbejdet med tilsynet generelt. Mere end 94 procent af tilbuddene er i høj grad eller i nogen grad tilfredse. Tilfredsheden er lidt mere udbredt blandt tilbuddene i 2017 end i 2015. Der er mindre forskelle blandt tilbuddene fordelt på de fem socialtilsyn, men tilfredsheden er udbredt i alle fem tilsyn.

## Forløbet forud og efter tilsynsbesøget

I kapitel tre beskriver vi tilbuddenes oplevelse af forløbet forud for og efter tilsynsbesøget.

### Bedre oplevelse af processen forud for tilsynsbesøget

I 2017 oplever størstedelen af tilbuddene, at de er blevet informeret om processen forud for tilsynsbesøget. Kun to procent af de sociale tilbud og tre procent af plejefamilierne oplever, at de i ringe grad eller slet ikke er blevet informeret. For alle fem socialtilsyn er den gruppe, der ikke oplevede at være informeret, under fem procent, hvilket er mindre end i 2015. De fleste tilbud (98 procent) oplyser desuden, at det i høj eller nogen grad var klart for dem, hvilke oplysninger socialtilsynet bad om, og denne oplevelse er blevet mere udbredt i 2017 sammenlignet med 2015.

I lighed med 2015 oplever hovedparten af tilbuddene i 2017, at de har haft tilpas tid til at indsamle de ønskede oplysninger. 83 procent af de sociale tilbud og 91 procent af plejefamilierne svarer, at de havde tilpas tid. Blandt de tilbud, som ikke oplevede at have tilstrækkelig tid, påpeger nogen, at dette skyldes sammenfald med ferieperioder. 94 procent af de sociale tilbud og 75 procent af plejefamilierne oplyser desuden, at de inden tilsynsbesøget havde fremskaffet den ønskede information og dokumentation, og 81 procent af de sociale tilbud og 43 procent af plejefamilierne havde informeret

borgere/børn om besøget. Denne forberedelse er blevet mere udbredt i 2017 sammenlignet med 2015, men der ses fortsat en stor forskel mellem sociale tilbud og plejefamilier.

I både 2015 og 2017 mener omkring halvdelen af både plejefamilier og sociale tilbud, at det kun i nogen grad var relevante oplysninger, som socialtilsynene indhentede til brug for tilsynet. Knap halvdelen af de sociale tilbud oplevede dog, at oplysningerne i høj grad var relevante, mens det var en tredjedel af plejefamilierne. Relevansen af de indhentede oplysninger opleves således i lidt mindre grad relevante for plejefamilier end for sociale tilbud til trods for, at plejefamilierne er blevet lidt mere positive på dette punkt i 2017 sammenlignet med 2015, hvor det for sociale tilbud er uændret. Flere tilbud pointerer i deres uddybende bemærkninger, at der er et stort arbejde i at indsende information, som ikke er ændret fra sidste tilsynsbesøg, og at de derfor har et ønske om, at der kun skal indsendes information i de tilfælde, hvor der er sket ændringer.

### **Bedre modtagelse og vurdering af tilsynsrapporten**

De fleste tilbud oplever, at der er overensstemmelse mellem drøftelserne med tilsynsførende og det som beskrives i tilsynsrapporten. 97 procent af tilbuddene oplever, at der i nogen eller høj grad er en overensstemmelse. Denne oplevelse er blevet mere udbredt i 2017 sammenlignet med 2015.

I 2017 har flere tilbud haft tilsynsrapporten i høring, inden offentliggørelse på Tilbudsportalen, end det var tilfældet i 2015. Der er dog fortsat mange, særligt blandt plejefamilierne, som ikke har haft rapporten i høring eller ikke har viden herom. 91 procent af de sociale tilbud og 61 procent af plejefamilierne oplyser, at de har haft den i høring.

Mange tilbud har fortsat i 2017 behov for dialog med tilsynet i perioden efter tilsynsbesøget om for eksempel besøget eller indholdet i tilsynsrapporten. 33 procent af plejefamilierne og 17 procent af de sociale tilbud har ikke haft dette behov. Få tilbud er ikke tilfredse med den efterfølgende dialog. Tre procent af plejefamilierne og seks procent af de sociale tilbud er i ringe grad eller slet ikke tilfredse. Der er ikke sket nogen signifikant udvikling for sociale tilbud sammenlignet med 2015, hvor både behovet for dialog og tilfredsheden med dialogen er steget for plejefamiliernes vedkommende i 2017 sammenlignet med 2015.

### **Tilsynsbesøget og de tilsynsførendes kompetencer**

I kapitel fire beskriver vi tilbuddenes oplevelse af tilsynsbesøget og de tilsynsførendes kompetencer.

### **Fortsat stor tilfredshed med balancen mellem kontrol og dialog**

Formålet med tilsynet er dels at føre kontrol med forholdene i tilbuddene, og dels at indgå i løbende dialog med dem om at fastholde og udvikle kvaliteten i det enkelte tilbud. I 2017 oplever de fleste tilbud fortsat en god balance mellem kontrol og dialog. Der er

dog tilbud, der oplever, at denne balance i ringe grad eller slet ikke er til stede. Dette gælder for 12 procent af de sociale tilbud og otte procent af plejefamilierne. Nogle tilbud uddyber dette med, at de oplever tilsynet som ensidig kontrol og tilsynsbesøget som et forhør. Blandt tilbuddene fordelt på de fem socialtilsyn er der mindre forskelle, men oplevelsen af balance er udbredt i alle fem tilsyn. Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i forhold til oplevelsen af balance fra 2015 til 2017.

### **Flere oplever de tilsynsførende som lydhøre, fagligt kompetente, velforberejede og anerkendende**

Oplevelsen af, at de tilsynsførende er lydhøre, velforberejede og anerkendende er blevet mere udbredt blandt tilbuddene i 2017 sammenlignet med 2015. I 2017 oplever over 91 procent af tilbuddene i høj eller nogen grad, at de tilsynsførende er lydhøre over for input, og at det er muligt selv at bringe emner på banen under tilsynsbesøget. 97 procent af plejefamilierne og 98 procent af de sociale tilbud oplever i 2017, at tilsynsførende i høj eller nogen grad er velforberejede. I 2017 oplever 93 procent af de sociale tilbud og 96 procent af plejefamilierne, at tilsynsførende i høj eller nogen grad er anerkendende.

97 procent af plejefamilierne og 95 procent af de sociale tilbud oplever, at de tilsynsførende enten i høj eller nogen grad var fagligt kompetente. Blandt de sociale tilbud opleves de tilsynsførende i højere grad kompetente i 2017 end i 2015. Der er ikke sket nogen signifikant udvikling for plejefamilierne. Der er ingen markante forskelle på tværs af de fem tilsyn hvad angår plejefamiliernes oplevelse heraf. Derimod varierer de sociale tilbuds oplevelse på tværs af de fem tilsyn, idet mellem en og 11 procent oplever, at tilsynsførende i ringe grad eller slet ikke er faglig kompetente.

I de uddybende bemærkninger nævner flere tilbud, at spørgsmålet om hvorvidt tilsynsførende var lydhør, faglig kompetent, velforberejet og anerkendende er personafhængigt og deres oplevelse heraf varierer. Andre påpeger, at de tilsynsførende er blevet mere velforberejede og kendte med at føre tilsyn gennem de sidste år.

### **De anvendte ressourcer modsvares ikke altid i udbyttet**

I 2017 har vi bedt tilbuddene vurdere, om det sidste tilsyn var udbytterigt sammenholdt med de ressourcer, som de havde brugt på tilsynet. 16 procent af plejefamilierne og 28 procent af de sociale tilbud oplever, at det sidste tilsyn i ringe grad eller slet ikke var udbytterigt sammenholdt med de ressourcer, som de havde brugt. Af bemærkningerne fremgår det, at flere oplever, at de bruger mange ressourcer på særligt indsamling af oplysninger inden tilsynsbesøget, og at det ikke helt står mål med udbyttet. Andre påpeger, at tilsynet har haft for meget fokus på kontrol og for lidt på udvikling af tilbuddet, eller at den tilsynsførende ikke var tilstrækkelig faglig kompetent til, at de oplevede tilsynet som udbytterigt. Desuden påpeger nogen aflastningsfamilier, at de ikke oplever, at de ressourcer, der bruges på tilsynet, står mål med omfanget af opgaven som aflastningsfamilie.

## Kvalitetsmodellen

I kapitel fem beskriver vi tilbuddenes oplevelse af kvalitetsmodellen. Kvalitetsmodellen udgør det obligatoriske redskab, der skal understøtte socialtilsynene i deres faglige vurdering af de enkelte tilbud.

### Større kendskab til kvalitetsmodellen blandt tilbuddene

Fra 2015 til 2017 er kendskabet til kvalitetsmodellen blevet mere udbredt blandt plejefamilierne og de sociale tilbud. 88 procent af plejefamilierne og 96 procent af de sociale tilbud havde et godt eller noget kendskab til kvalitetsmodellen inden deres sidste tilsynsbesøg.

### Fortsat udfordringer med kvalitetsmodellen

Størstedelen mener, at kvalitetsmodellen i høj eller nogen grad kan anvendes til at vurdere kvaliteten i tilbuddet, men 16 procent af plejefamilierne og 11 procent af de sociale tilbud vurderer, at kvalitetsmodellen i ringe grad eller slet ikke kan anvendes til at vurdere kvaliteten. For sociale tilbud er der ikke sket nogen signifikant udvikling fra 2015 til 2017, hvor der blandt plejefamilierne er lidt flere, som er positive.

I forhold til kvalitetsudvikling oplever nogle, at kvalitetsmodellen i ringe grad eller slet ikke bidrager til kvalitetsudvikling. Det til trods for, at tilbuddene er blevet mere positive i 2017 sammenlignet med 2015. I vurderingen af de enkelte temaer i kvalitetsmodellen angiver mellem 15 og 21 procent af plejefamilierne og mellem 16 og 30 procent af de sociale tilbud, at temaerne i mindre grad eller slet ikke bidrager til kvalitetsudvikling.

Flere plejefamilier og sociale tilbud efterlyser i deres uddybende bemærkninger, at kvalitetsmodellen i højere grad målrettes tilbuddet og dets målgruppe, og at de ikke bliver bedømt lavt på områder, som de ikke selv har indflydelse på eller som ikke er relevant for målgruppen. Som eksempelvis manglende forældresamarbejde grundet anonym anbringelse og manglende fritidsaktiviteter grundet barnets særlige behov.

### Kritik af temaet 'økonomi' og dets bidrag til vurdering og udvikling af kvaliteten

Vurderingen af tilbuddenes økonomi er ikke længere et tema i kvalitetsmodellen, men det er fortsat et forhold, der skal vurderes i forhold til den samlede kvalitetsvurdering. Sammenlignet med 2015 oplever færre tilbud i 2017, at socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi henholdsvis giver et retvisende billede af tilbuddet og bidrager til kvalitetsudviklingen. Fra 2015 til 2017 er der sket et fald på henholdsvis otte og 15 procentpoint i gruppen, som oplever, at emnet økonomi i høj grad giver et retvisende billede. I forhold til emnets bidrag til kvalitetsudvikling oplever 26 procent af plejefamilierne og 16 procent af de sociale tilbud i 2017, at socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi i ringe grad bidrager til kvalitetsudvikling.



## Tilsynets bidrag til kvalitetsudvikling i tilbuddet

I kapitel seks beskriver vi tilbuddenes overordnede oplevelse af socialtilsynets bidrag til kvalitetsudviklingen i tilbuddet.

### **Fortsat mange, der ikke får konkrete forslag til at fastholde eller udvikle kvaliteten**

61 procent af plejefamilier og 35 procent af de sociale tilbud mener ikke, at socialtilsynet ved seneste tilsynsbesøg har peget på konkrete områder, hvor tilbuddet kunne fastholde eller udvikle kvaliteten. Der er ikke sket noget udvikling for sociale tilbud, hvor plejefamilierne er blevet mere positive. Tilbuddenes oplevelse heraf varierer på tværs af de fem tilsyn, idet der for sociale tilbud er en variation på 22 procentpoints forskel og for plejefamilier 12 procentpoints.

Hovedparten af de tilbud, som får konkrete anvisninger, oplever, at disse i høj eller nogen grad kan anvendes. Af bemærkningsfelterne fremgår det, at de tilbud, der ikke har fundet tilsynets forslag brugbare, blandt andet begrundes det med, at forslagene ikke har været tilstrækkeligt konkrete, og at der ikke er taget højde for tilbuddets målgruppe.

### **Fortsat mange sociale tilbud, der ikke får konkrete inputs til resultatdokumentation**

De fleste sociale tilbud oplever fortsat ikke (62 procent), at tilsynet har påpeget konkrete muligheder for kvalitetsudvikling af tilbuddets resultatdokumentation. Det samme billede gjorde sig gældende i 2015. Blandt dem, som angiver, at tilsynet har påpeget udviklingsmuligheder i forhold til resultatdokumentation, oplever de fleste, at disse var givtige (henholdsvis 33 og 48 procent oplever dette i høj eller nogen grad).

## Socialtilsynet og tilbud omfattet af socialtilsynet

Socialtilsynet godkender og fører driftsorienteret tilsyn med plejefamilier og sociale tilbud. Socialtilsynet fører driftsorienteret tilsyn for at sikre, at tilbuddene fortsat har den fornødne kvalitet, og opfylder betingelserne for godkendelse. Socialtilsynet skal som led i det driftsorienterede tilsyn både føre kontrol med forholdene i tilbuddet og indgå i dialog med tilbuddet. Dialogen skal bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet. Tilsynets opgave er beskrevet i "Bekendtgørelse af lov om socialtilsyn" (nr. 42 af 19. januar 2018), "Bekendtgørelse om socialtilsyn" (nr. 1251 af 13. november 2017) og "Vejledning om socialtilsyn" (nr. 9300 af 30. april 2015).

Socialtilsynet skal aflægge anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg. Ved anmeldte besøg kan tilsynet bede om at få tilsendt relevante oplysninger på forhånd. Uanmeldte besøg må ikke være annonceret på forhånd, og kan give socialtilsynet et indblik i tilbuddets almindelige hverdag. Som led i det løbende driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet besøge alle tilbud mindst én gang om året. Socialtilsynet vurderer inden for denne ramme, hvor ofte der skal foretages tilsyn, og hvorvidt disse skal være anmeldte eller uanmeldte.

Følgende tilbudstyper er omfattet af socialtilsynet og indgår i undersøgelsen:

- Plejefamilier og kommunale plejefamilier efter § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om social service.
- Døgntilbud efter § 66, stk. 1, nr. 5-7, jf. dog § 66 a, stk. 7, og §§ 107-110 i lov om social service samt stofmisbrugsbehandlingstilbud efter §§ 101 og 101 a i lov om social service.
- Tilbud i form af hjælp og støtte efter §§ 83-87, 97, 98 og 102 i lov om social service, når
  - a) tilbuddet leveres til beboere i boligformer efter andre bestemmelser end nævnt i nr. 2, dog ikke friplejeboliger,
  - b) hjælpen udgår fra servicearealer knyttet til boligerne og ydes af et fast ansat personale,
  - c) tilbuddet til beboerne i væsentligt omfang omfatter støtte efter § 85 i lov om social service og
  - d) tilbuddets målgruppe er personer, der har ophold i boligen på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
- Alkoholbehandlingssteder efter sundhedslovens § 141.

I undersøgelsen opdeler vi tilbudstyperne i henholdsvis plejefamilier og sociale tilbud, hvor sidstnævnte indbefatter ovenstående tilbudstyper på nær plejefamilier og kommunale plejefamilier. Når både plejefamilier og sociale tilbud beskrives samlet benævner vi det 'tilbud'.

Alkoholbehandlingssteder efter sundhedslovens § 141 indgår i de sociale tilbud. Enkelte steder i rapporten fremgår resultater for denne tilbudstype også separat, da det er en tilbudstype der først har hørt under socialtilsynet siden 2016, og herved adskiller sig fra de resterende tilbudstyper.

## 2 Tilbuddenes overordnede tilfredshed med socialtilsynet

I dette kapitel beskriver vi de sociale tilbuds og plejefamiliernes overordnede tilfredshed med socialtilsynet og deres syn på, hvorvidt socialtilsynet lever op til de overordnede principper for tilsynet.

Kapitlet bygger på, at de sociale tilbud og plejefamilier er blevet spurgt til:

- Deres tilfredshed med henholdsvis forløbet forud for seneste tilsynsbesøg, forløbet efter seneste tilbudsbesøg og det generelle samarbejde
- Deres oplevelse af, om socialtilsynet lever op til de overordnede principper, som er intentionen med socialtilsynet – kontrol af lovmedholdelighed, styrkelse af kvalitet, sikring af udvikling og uvildighed.

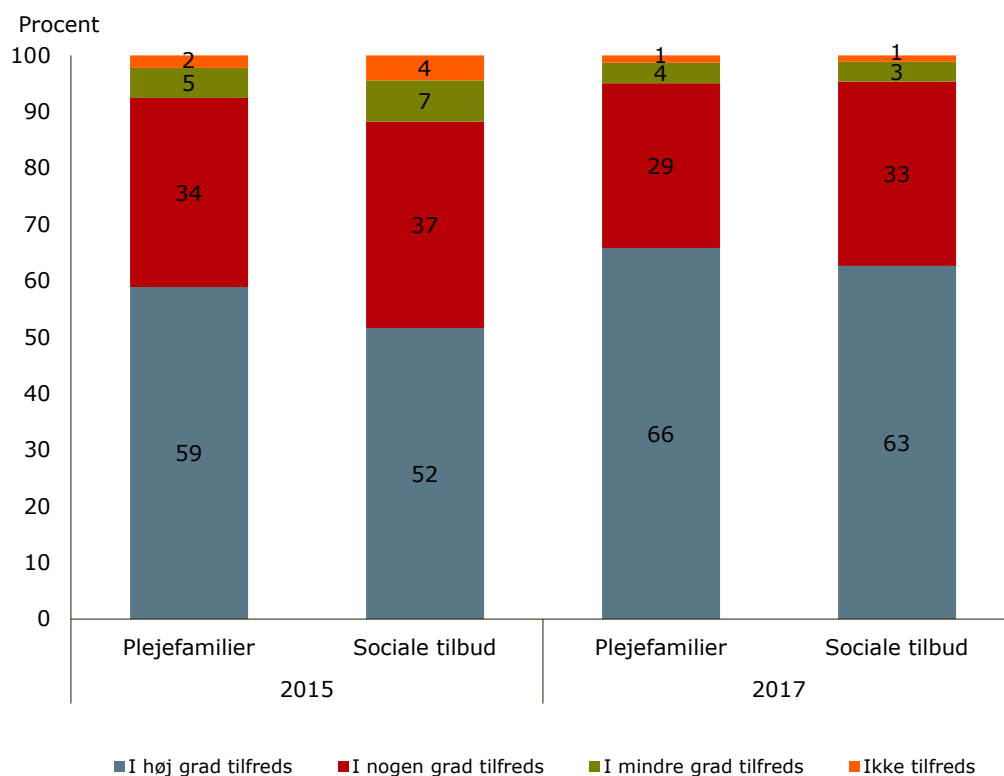
Vi har sammenholdt besvarelsene fra slutningen af 2017 med besvarelses fra udgangen af 2015, der indgik i midtvejsevalueringen i 2016. Vi beskriver i det følgende, hvor der er sket en udvikling.

### 2.1 Tilfredshed med samarbejdet og forløbet forud for og efter tilsynsbesøget

Både plejefamilier og de sociale tilbud er i stort omfang tilfredse med forløbet forud for og efter tilsynsbesøget - og med samarbejdet generelt med socialtilsynet. Dette gjorde sig også gældende i 2015, og tilfredsheden er steget i 2017. Samlet set adskiller andelen af plejefamilier og sociale tilbud, der i høj grad eller i nogen grad er tilfredse på de tre overordnede tilfredshedsspørgsmål, sig ikke væsentligt fra hinanden hverken i 2015 eller i 2017. I 2017 er mellem 94 og 96 procent tilfredse i enten høj eller nogen grad. Dette ses i *figur 2.1, 2.2 og 2.3*, som vi kort beskriver nedenfor.

95 procent af plejefamilier og 96 procent af de sociale tilbud er i 2017 i høj grad eller i nogen grad tilfredse med forløbet forud for tilsynsbesøget, hvorimod fem procent af plejefamilierne og fire procent af de sociale tilbud i mindre grad eller slet ikke er tilfredse med forløbet forud for besøget, se *figur 2.1*.

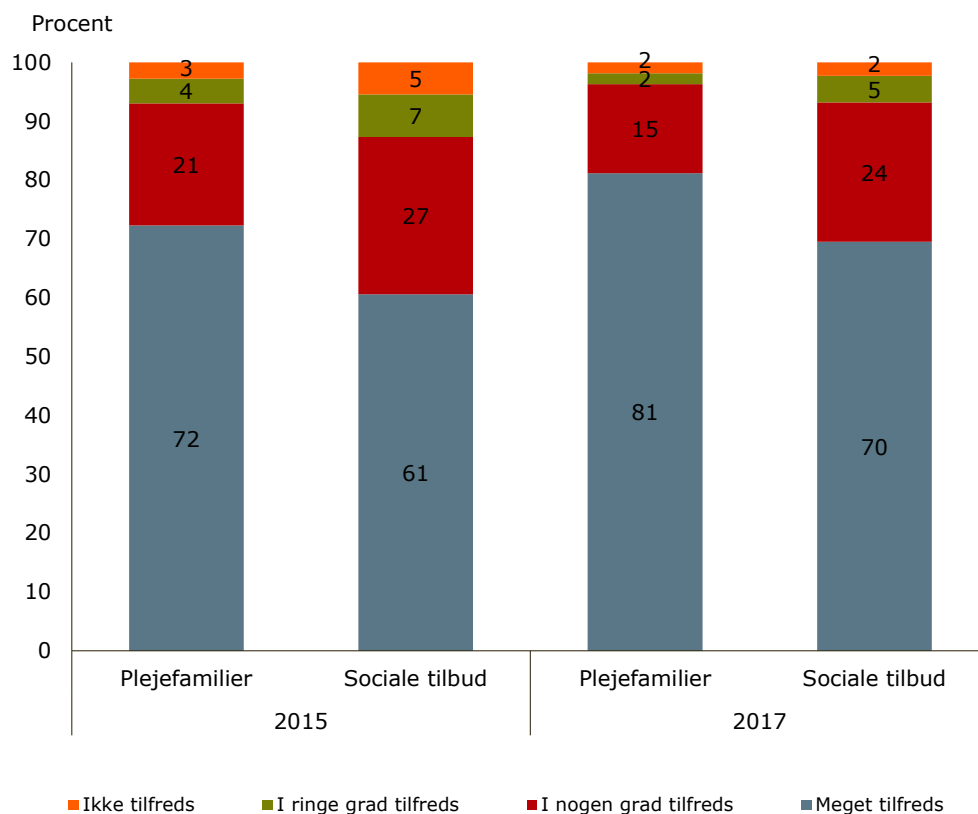
**Figur 2.1** Tilbuddenes tilfredshed med forløbet forud for tilsynsbesøget



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2.575 plejefamilier og 1.037 sociale tilbud i 2017 samt 940 plejefamilier og 494 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

I 2017 er 96 procent af plejefamilier og 94 procent af de sociale tilbud i høj grad eller i nogen grad tilfredse med forløbet efter tilsynsbesøget, hvorimod fire procent af plejefamilierne og syv procent af de sociale tilbud i mindre grad eller slet ikke er tilfredse med dette, se figur 2.2.

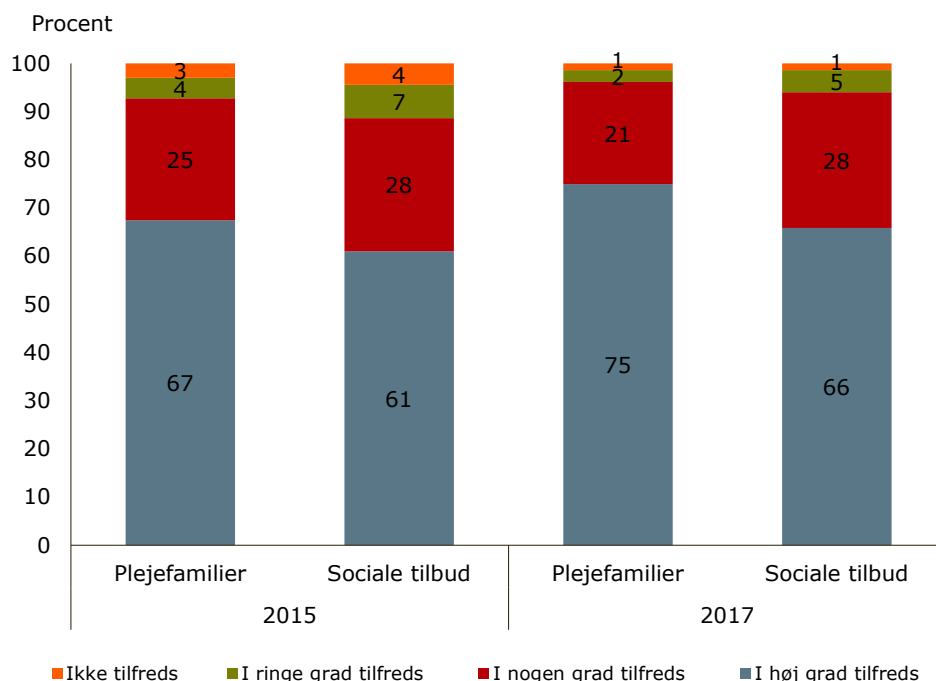
**Figur 2.2** Tilbuddenes tilfredshed med forløbet efter tilsynsbesøget



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2990 plejefamilier og 1306 sociale tilbud i 2017 samt 978 plejefamilier og 566 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

96 procent af plejefamilier og 94 procent af de sociale tilbud er i høj grad eller i nogen grad tilfredse med samarbejdet med socialtilsynet i 2017, hvorimod tre procent af plejefamilierne og seks procent af de sociale tilbud i mindre grad eller slet ikke er tilfredse med dette, se figur 2.3.

**Figur 2.3** Tilbuddenes generelle tilfredshed med samarbejdet med socialtilsynet



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3002 plejefamilier og 1314 sociale tilbud i 2017 samt 988 plejefamilier og 579 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Der er et stort sammenfald mellem plejefamilier og sociale tilbud, som er utilfredse i de tre overordnede tilfredshedsspørgsmål. Det er således overvejende den samme gruppe, som udtrykker utilfredshed på et af de tre overordnede punkter. Samlet set er der en gruppe på seks procent af samtlige tilbud, svarende til 283 tilbud, som udtrykker utilfredshed på mindst ét af de tre overordnede tilfredshedsspørgsmål. Denne gruppe er blevet væsentligt mindre siden 2015, hvor den var på 12 procent.

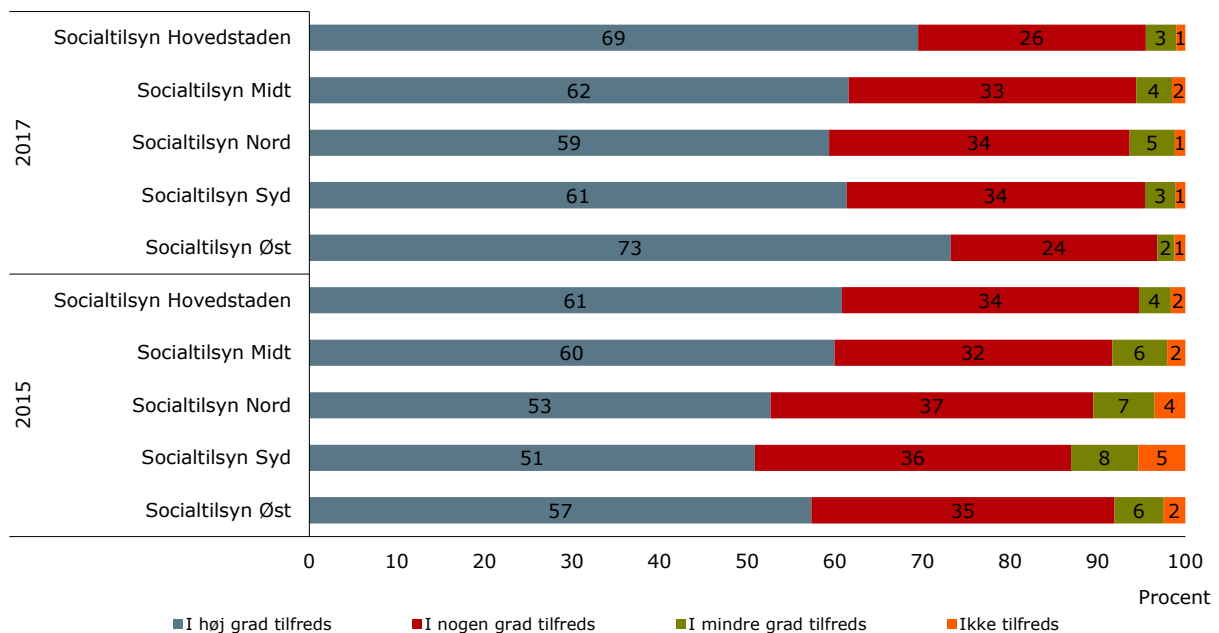
Både tilfredse og utilfredse tilbud er kommet med uddybende bemærkninger til deres besvarelse af ovenstående spørgsmål. Vi har valgt af at gengive disse beskrivelser i de efterfølgende kapitler, hvor vi går i dybden med de aspekter, som ligger bag den overordnede tilfredshed. Det vil sige, at kapitlerne omhandler tilbuddenes oplevelse af forløbet omkring tilsynsbesøget, selve besøget og den tilsynsførendes kompetence, brugen af kvalitetsmodellen og endelig tilsynets bidrag til kvalitetsudvikling.

### Overordnet tilfredshed fordelt på de fem socialtilsyn

Generelt er tilfredsheden med forløbet, henholdsvis før og efter tilsynsbesøget samt den overordnede tilfredshed med samarbejdet, udbredt blandt tilbuddene under alle fem socialtilsyn. Opdelt på de fem socialtilsyn er tilfredsheden fra 2015 til 2017 enten uændret eller blevet mere udbredt.

I de fem socialtilsyn er det i 2017 tre til seks procent af de sociale tilbud, der i ringe grad eller slet ikke er tilfredse med forløbet forud for tilsynsbesøget, *se figur 2.4*.

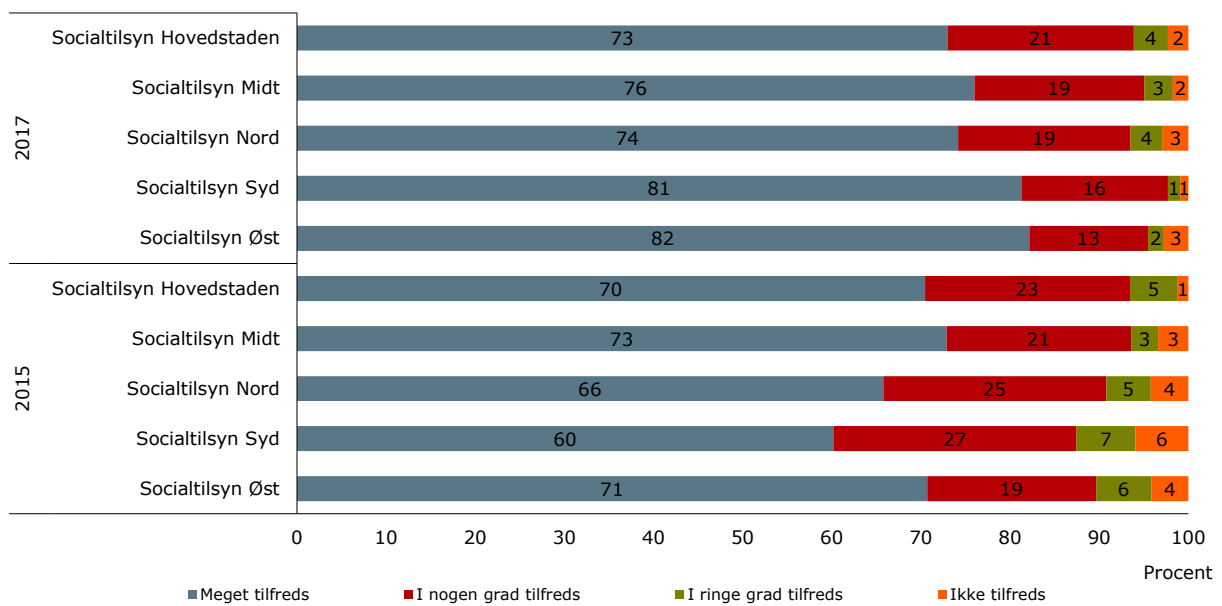
**Figur 2.1** Tilbuddenes tilfredshed med forløbet forud for tilsynsbesøget fordelt på de fem socialtilsyn



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3612 tilbud i 2017 og 1436 tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

I forhold til forløbet efter seneste tilsynsbesøg er der i 2017 to til syv procent af de sociale tilbud, der i ringe grad eller slet ikke er tilfredse med forløbet efter seneste tilsynsbesøg, se figur 2.5.

**Figur 2.2** Tilbuddenes tilfredshed med socialtilsynet efter tilsynsbesøget fordelt på de fem socialtilsyn

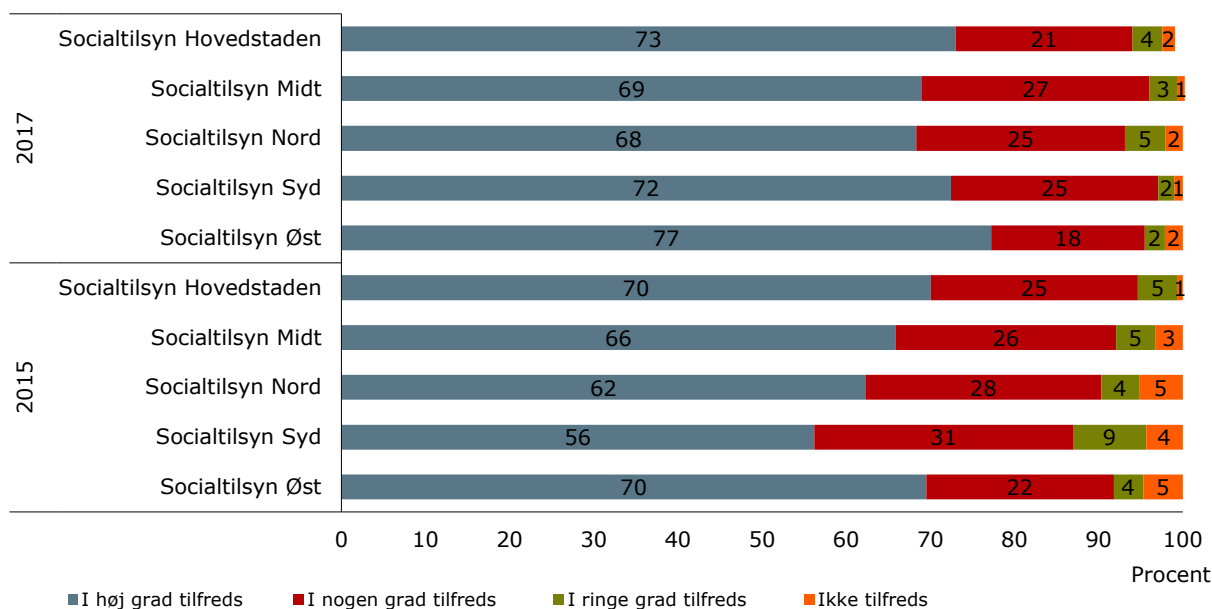


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 4296 tilbud i 2017 og 1547 tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

I 2017 er der tre til syv procent af de sociale tilbud, der i ringe grad eller slet ikke er tilfredse med det generelle samarbejde med tilsynet, se figur 2.6.



**Figur 2.3** Tilbuddenes overordnede tilfredshed fordelt på de fem socialtilsyn



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 4316 tilbud i 2017 og 1570 tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

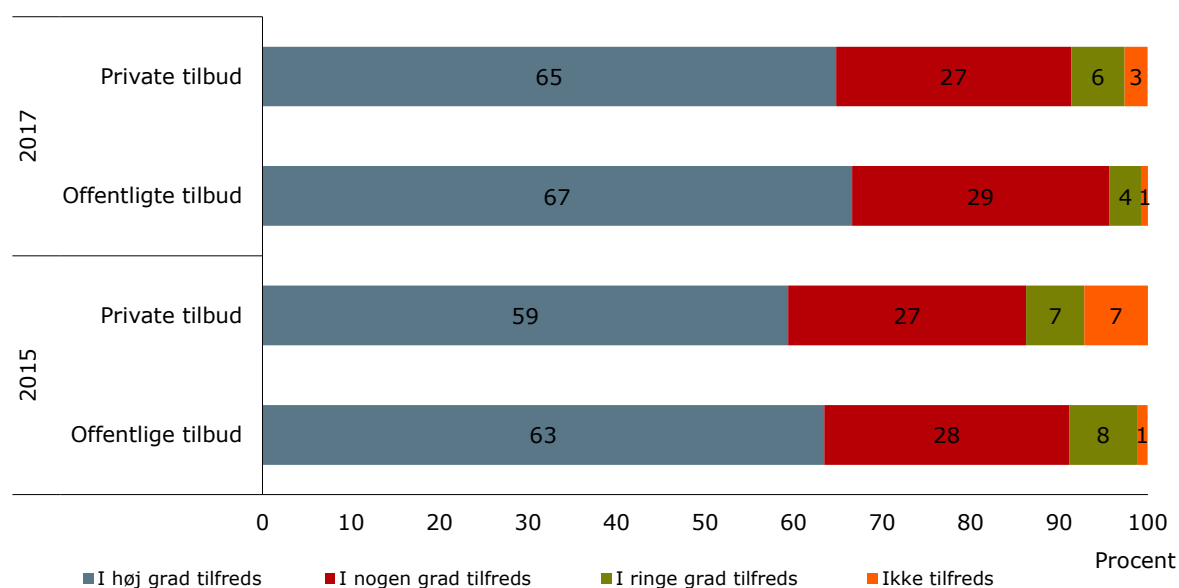
Der er mindre forskelle i forhold til, hvorvidt tilbuddene i høj grad er tilfredse med henholdsvis forløbet før og efter tilsynsbesøget og samarbejdet generelt. Lidt flere tilbud under Socialtilsyn Øst er i høj grad tilfredse hermed sammenlignet med de resterende tilsyn, se figur 2.4, 2.5 og 2.6. Hvad angår samarbejdet generelt og forløbet forud for tilsynsbesøget er lidt færre tilbud under Socialtilsyn Nord i høj grad tilfredse sammenlignet med de resterende socialtilsyn, se figur 2.4 og 2.6. Endelig er lidt færre tilbud under Socialtilsyn Hovedstaden i høj grad tilfredse med forløbet efter seneste tilsynsbesøg sammenlignet med de resterende socialtilsyn, se figur 2.5.

### Overordnet tilfredshed fordelt på offentlige og private sociale tilbud

Det er undersøgt, om ejerformen af de sociale tilbud har betydning for den samlede tilfredshed. Generelt er tilfredsheden med henholdsvis forløbet før og efter tilsynsbesøget samt den overordnede tilfredshed med samarbejdet udbredt blandt både offentlige og private tilbud. Tilfredsheden er fra 2015 til 2017 blevet mere udbredt, på nær hvad angår offentlige tilbuds generelle tilfredshed med samarbejdet, hvor der ikke er sket nogen signifikant udvikling. I 2017 er mellem fem og ni procent i ringe grad eller slet ikke tilfredse hermed. Dette ses i figur 2.7, 2.8 og 2.9, som vi kort beskriver nedenfor.

Tilfredsheden blandt de offentlige og private tilbud er stort set det samme, men den generelle tilfredshed med samarbejdet er dog fortsat lidt højere blandt de offentlige tilbud i 2017, se figur 2.7.

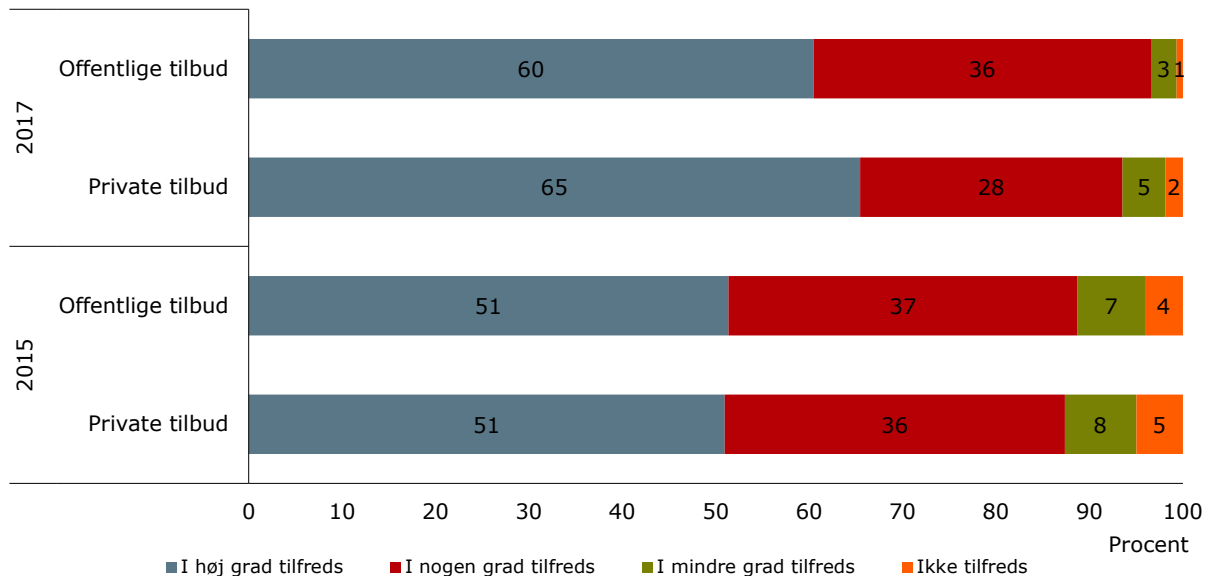
**Figur 2.4** Offentlige og private tilbuds tilfredshed samarbejdet med socialtilsynet



Note: Offentlige sociale tilbud omfatter kommunalt og regionalt ejede tilbud. Private sociale tilbud omfatter fondsejede /selvejende institutioner, enkeltmandsvirksomheder, anpartsselskaber, interessentselskaber og aktieselskaber. Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 752 offentlige tilbud og 534 private tilbud i 2017 samt 249 offentlige tilbud og 310 private tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Omvendt er tilfredsheden med forløbet forud for tilsynsbesøget fortsat i 2017 lidt mere udbredt blandt de private tilbud, se figur 2.8.

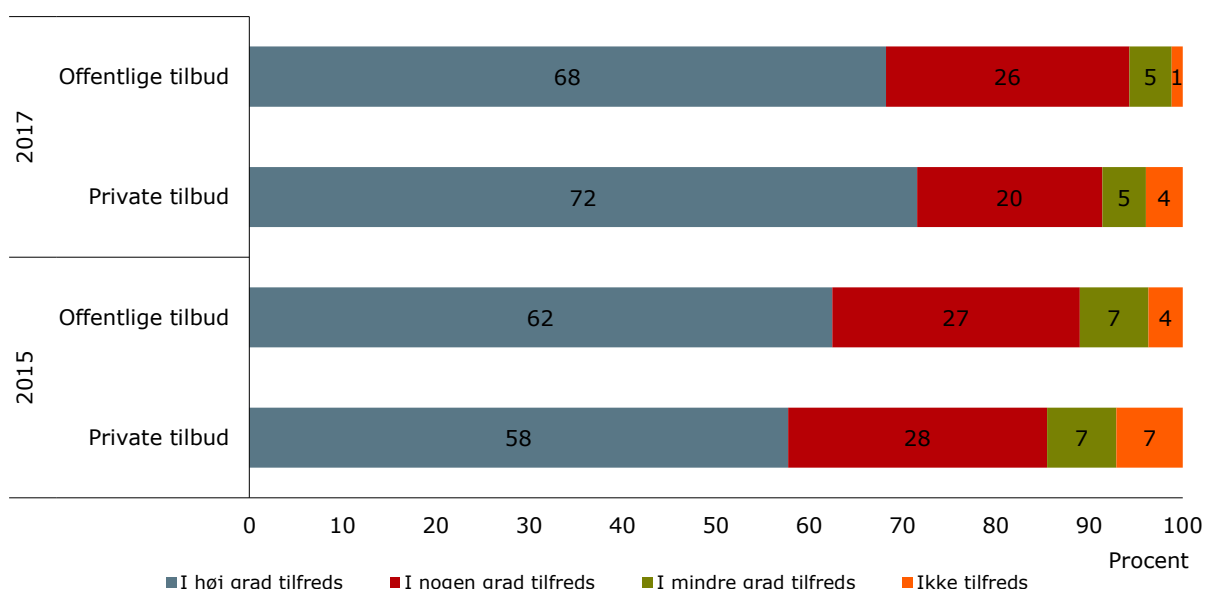
**Figur 2.5** Offentlige og private tilbuds tilfredshed med forløbet forud for tilsynsbesøget



Note: Offentlige sociale tilbud omfatter kommunalt og regionalt ejede tilbud. Private sociale tilbud omfatter fondsejede /selvejende institutioner, enkeltmandsvirksomheder, anpartsselskaber, interessentselskaber og aktieselskaber. Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 587 offentlige tilbud og 434 private tilbud i 2017 samt 222 offentlige tilbud og 261 private tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

I forhold til tilfredsheden med forløbet efter seneste tilsyn ses der ikke den store forskel på offentlige og private tilbud, når man ser på både tilfredshed i høj og nogen grad, se figur 2.9.

**Figur 2.6** Offentlige og private tilbuds tilfredshed med socialtilsynet efter tilsynsbesøget



Note: Offentlige sociale tilbud omfatter kommunalt og regionalt ejede tilbud. Private sociale tilbud omfatter fondsejede /selvejende institutioner, enkeltmandsvirksomheder, anpartsselskaber, interessentselskaber og aktieselskaber. Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 752 offentlige tilbud og 534 private tilbud i 2017 samt 245 offentlige tilbud og 310 private tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

## 2.2 Vurdering af socialtilsynets overordnede principper

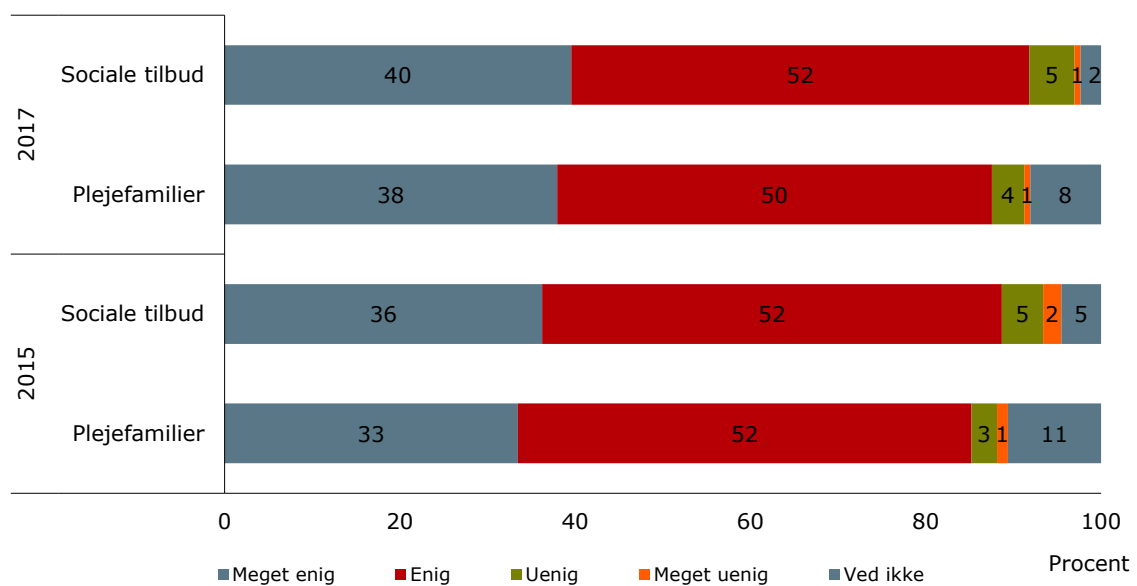
I undersøgelsen er plejefamilier og sociale tilbud blevet bedt om at vurdere fire udsagn om de overordnede principper, som det er intentionen, at socialtilsynet baserer sit tilsyn på. De fire udsagn handler om hvorvidt:

- Socialtilsynet kontrollerer, at gældende lovgivning overholdes
- Socialtilsynet styrker kvaliteten i tilbuddet
- Socialtilsynet sikrer udvikling i tilbuddet
- Socialtilsynet er uvildigt.

Samlet set er de fleste tilbud i 2017 enige eller meget enige i, at socialtilsynene er uvildige, styrker kvaliteten, sikrer udvikling af tilbuddene samt varetager kontrol i forhold til lovgivningen. Der er sket en mindre stigning i oplevelsen af, at socialtilsynet er baseret på de fire overordnede værdier, blandt plejefamilierne fra 2015 til 2017, på nær værdien uvildighed, hvor der ikke er signifikant forskel på besvarelserne. For de sociale tilbud er der alene sket en signifikant ændring for spørgsmålet om varetagelse af kontrol i forhold til lovgivningen, hvor der i 2017 er sket en stigning på fire procentpoint, sammenlignet med 2015. Dette ses i figur 2.10, 2.11, 2.12 og 2.13, som vi kort beskriver nedenfor.

I 2017 er 38 procent af plejefamilierne og 40 procent af de sociale tilbud meget enige i, at socialtilsynene varetager kontrol i forhold til lovgivningen. Mens 50 procent af plejefamilierne og 52 procent af de sociale tilbud angiver, at de er enige heri, se figur 2.10.

**Figur 2.7** I hvilken grad oplever plejefamilier og sociale tilbud, at socialtilsynet kontrollerer, at gældende lov overholdes.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2934 plejefamilier og 1294 sociale tilbud i 2017 samt 968 plejefamilier og 574 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Nogle tilbud påpeger, at de er glade for, at de via socialtilsynets kontrol og godkendelse kan fremvise, at deres tilbud er i orden. Tre plejefamilier skriver for eksempel:

*"Vi er særligt tilfredse med, at vi nu kan sige "offentligt", at vi er kontrolleret og alt er ok. Det er rart at have papirer på det."*

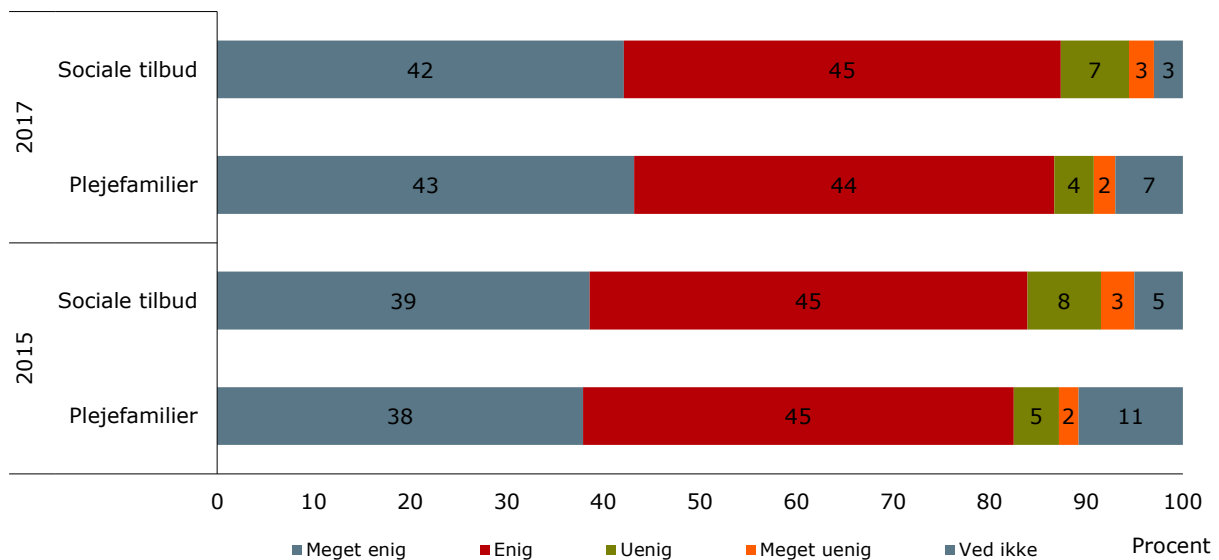
*"Vi ser tilsynet, som dem der giver os plejefamilier et 'godkendt' stempel. Så vi forhåbentlig undgår de dumme sager, der dukker op i medier fra tid til anden. Samtidig kunne det være en fremtidig opgave til tilsynene, at oplyse resten af samfundet om vores lille arbejdsgruppe. Vi bliver ofte "stemplet" som "dem, der bare går hjemme til en meget høj løn"."*

*"Vi ser tilsynet som en mulighed for at synliggøre kvaliteten i vores arbejde."*

Tilsynsbesøgets balance mellem kontrol og dialog behandles desuden i kapitel 4 om tilsynsbesøget og de tilsynsførendes kompetencer. Her fremgår flere bemærkninger fra tilbuddene til emnet.

I 2017 er 43 procent af plejefamilierne og 42 procent af de sociale tilbud meget enige i, at socialtilsynene styrker kvaliteten. Mens 44 procent af plejefamilierne og 45 procent af de sociale tilbud angiver, at de er enige heri, se figur 2.11.

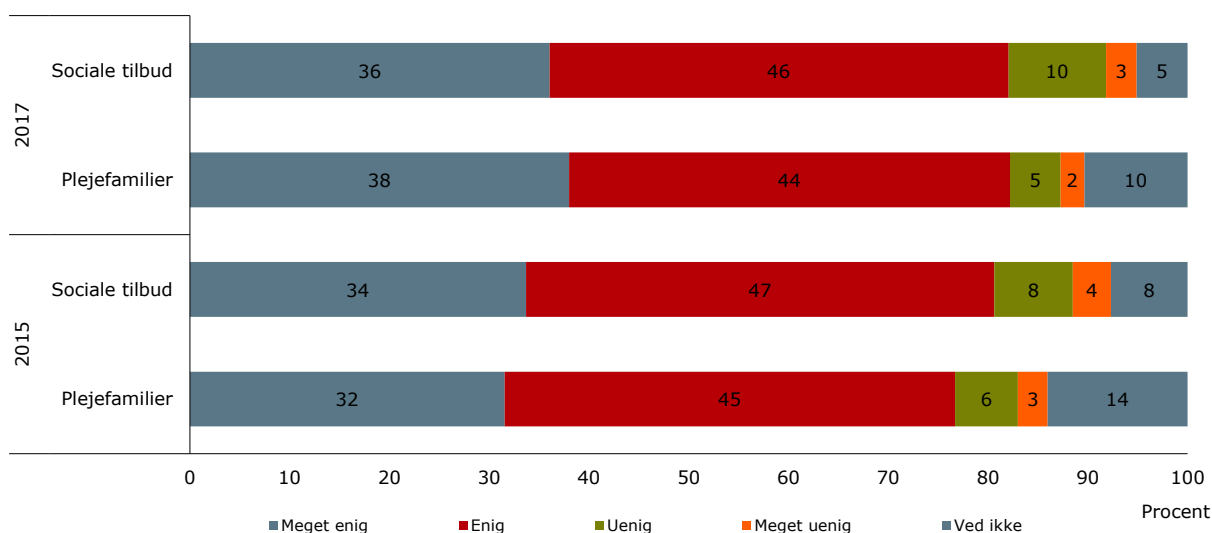
**Figur 2.8** I hvilken grad oplever plejefamilier og sociale tilbud, at socialtilsynet styrker kvaliteten i tilbuddene.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2955 plejefamilier og 1313 sociale tilbud i 2017 samt 982 plejefamilier og 578 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

I 2017 er 38 procent af plejefamilierne og 36 procent af de sociale tilbud meget enige i, at socialtilsynene sikrer udvikling af tilbuddene. Mens 44 procent af plejefamilierne og 46 procent af de sociale tilbud angiver, at de er enige heri, se figur 2.12.

**Figur 2.9** I hvilken grad oplever plejefamilier og sociale tilbud, at socialtilsynet sikrer udvikling i tilbuddene.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2945 plejefamilier og 1309 sociale tilbud i 2017 samt 970 plejefamilier og 573 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Flere tilbud er kommet med uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål om, hvorvidt socialtilsynet bidrager til kvaliteten og udviklingen af tilbuddene. Nogen roser socialtilsynet for at bidrage til fastholdelse eller udvikling af kvaliteten i tilbuddet. For eksempel skriver to sociale tilbud:

*”Det er godt at have tilsynet på besøg, fordi vi sammen kan drøfte mange af de tiltag, der er blevet lavet eller er i gang. Desuden bliver vi som skole også bevidste om eventuelle problemstillinger, der kan opstå og hvordan det kan håndteres. Der er altid plads til råd og vejledning.”*

*”Jeg bruger det i min ledelse til at tydeliggøre vores kerneydelse overfor medarbejdere og meget andet også.”*

Andre tilbud kritiserer socialtilsynet for ikke at bidrage til tilbuddets kvalitetsudvikling. To plejefamilier skriver for eksempel:

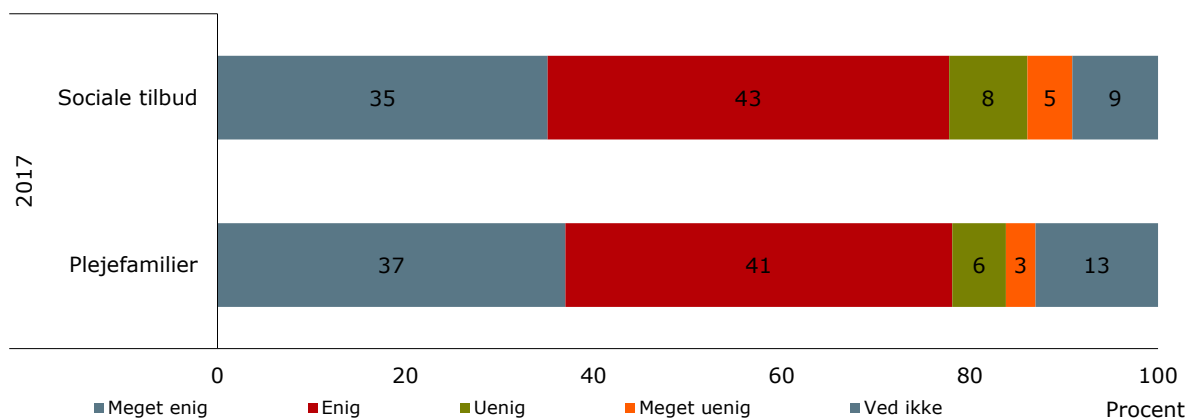
*”Tilsynsbesøget er der i og for sig ikke noget i vejen med; men jeg synes, det er mange ressourcer at bruge på noget, der for os ingen mening har. Det vil være bedre at bruge pengene på supervision f.eks. fra en psykolog.”*

*”Det er ren kontrol. Det, der udvikler os som kommunal plejefamilie, er vores familieplejekonsulent.”*

Hvorvidt socialtilsynet bidrager til kvalitetsudvikling af tilbuddene beskrives yderligere i kapitel 5 og 6. Der beskrives tilbuddenes oplevelse af, hvorvidt kvalitetsmodellen bidrager til kvalitetsudvikling, og hvorvidt socialtilsynet påpeger konkrete udviklingsmuligheder. Der vil i disse kapitler være flere uddybende beskrivelser fra tilbuddenes bemærkninger.

I 2017 er 37 procent af plejefamilierne og 35 procent af de sociale tilbud meget enige i, at socialtilsynene er uvildige. Mens 41 procent af plejefamilierne og 43 procent af de sociale tilbud er enige heri, se figur 2.13.

**Figur 2.10** I hvilken grad oplever plejefamilier og sociale tilbud, at socialtilsynet er uvildigt.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2895 plejefamilier og 1296 sociale tilbud i 2017. Svarene fra 2015 er ikke medtaget i figuren, da de ikke adskiller sig signifikant fra svarene i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

I forhold til oplevelsen af uvildighed ses der ikke store forskelle blandt de fem socialtilsyn eller mellem offentlige og private tilbud.

I de uddybende bemærkninger til spørgsmålet om uvildighed pointerer et tilbud, at skift af tilsynsførende kan bidrage til uvildigheden:

*”Det ville være mere uvildigt, hvis det ikke var den samme person, der kommer på tilsyn hver gang. Hos os har det været den samme i tre år.”*

Et socialt tilbud beskriver, at det ud fra deres optik ikke er muligt for socialtilsynet at være uvildig, da tilsynsførendes vurderinger altid vil være præget af subjektive forforståelser og præferencer:

*”Jeg mener dog at det er uundgåeligt, at tilsynsførende er prægede af egne erfaringer, egne præferencer og personlige forforståelser og følelser - Det er umuligt andet, ligegyldigt hvor 'objektiv' en kvalitetsmodel man arbejder ud*



*fra, så bliver det observerede tolket igennem et både faktisk, men også et personligt syn.”*

Tilbuddenes oplevelse af tilsynsførendes faglighed uddybes desuden i kapitel 4, der handler om selve tilsynsbesøget og den tilsynsførendes kompetencer.

## 3 Forløbet omkring tilsynsbesøget

Den overordnede tilfredshed, som beskrevet i forrige kapitel, omhandler blandt andet plejefamilierne og de sociale tilbuds oplevelse af forløbet forud for og efter seneste tilsynsbesøg. Dette kapitel uddyber, hvad der ligger til grund for den samlede tilfredshed omkring tilsynsbesøget.

I deres bedømmelse af forløbet forud for tilsynsbesøget indgår, i hvilken grad tilbuddene oplevede at være informeret om processen forud for seneste tilsynsbesøg, og hvor relevant de fandt den dokumentation, som socialtilsynet indhentede forud for tilsynsbesøget. Det er alene de tilbud, som senest har haft et anmeldt tilsynsbesøg, der har besvaret spørgsmålene om forløbet forud for seneste besøg.<sup>1</sup> De har således haft mulighed for at forberede sig forud for tilsynsbesøget.

I forhold til deres bedømmelse af forløbet efter tilsynsbesøget behandles følgende spørgsmål:

- Hvornår tilsynsrapporten blev modtaget
- Om tilsynsrapporten har været i høring
- Om tilbuddene oplever overensstemmelse mellem drøftelserne med socialtilsynet ved selve tilsynsbesøget og rapporten.

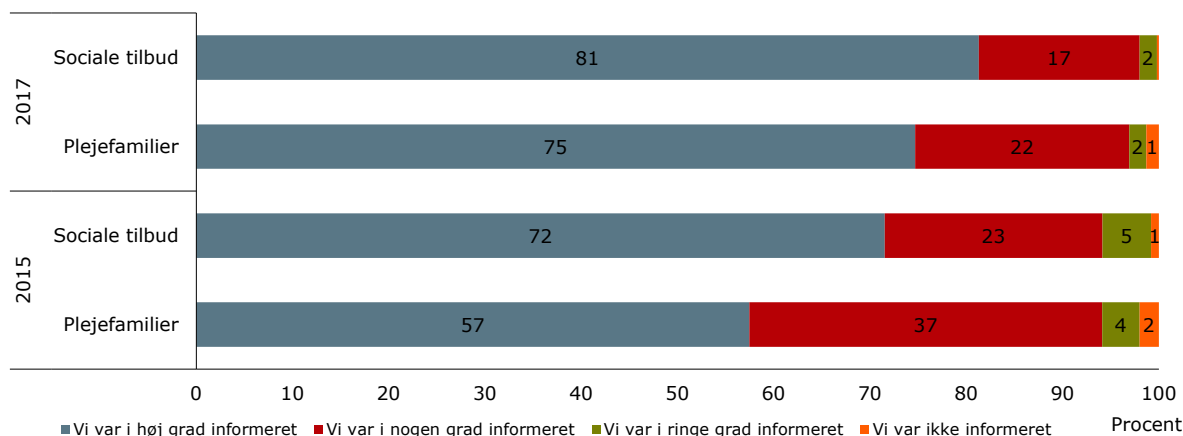
### 3.1 Information om processen forud for tilsynsbesøget

I både 2015 og 2017 oplever de fleste tilbud, at de i nogen eller høj grad er blevet informeret om processen forud for tilsynsbesøget. To til tre procent af tilbuddene oplevede i 2017, at de inden sidste tilsyn i ringe grad eller slet ikke var informeret om processen. Dette er lidt færre end i 2015, se figur 3.1.

---

<sup>1</sup> 83 procent af alle tilbud i undersøgelsen, svarende til 3841 tilbud (2767 plejefamilier og 1074 sociale tilbud), har haft et anmeldt besøg som seneste tilsynsbesøg. De øvrige besøg har været uanmeldte besøg på nær for behandlingstilbud for alkoholmisbrug, hvor der også har været re-godkendelse af tilbuddet.

**Figur 3.1** I hvilken grad oplevede tilbuddet at være informeret om processen forud for tilsynsbesøget



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 952 plejefamilier og 495 sociale tilbud i 2015 og 2606 plejefamilier og 1043 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

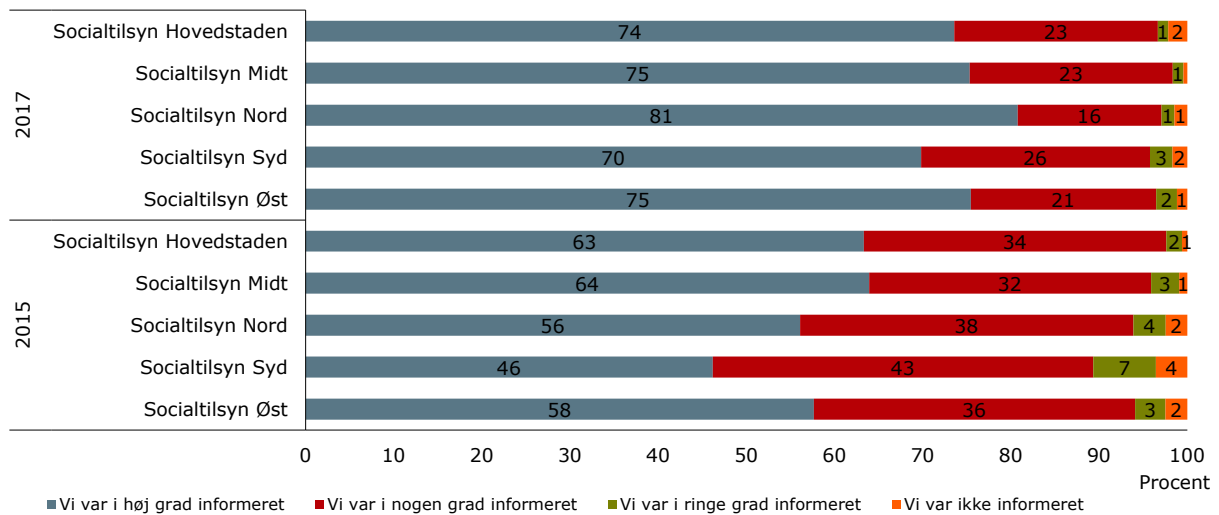
Blandt de tilbud som ikke i høj grad oplevede at være oplyst om processen forud for tilsynsbesøget, uddyber enkelte dette med, at de savnede information om fokus for og formål med tilsynsbesøget. Nogen beskriver, at de savnede at få tilsendt en dagsorden. Andre oplevede, at den tilsendte dagsorden ikke blev fulgt, eller at der var en anden bagvedliggende og skjult dagsorden.

For behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedslovens § 141) oplever 63 procent i høj grad og 35 procent i nogen grad, at de var informeret om processen forud for tilsynsbesøget. At denne type tilbud sammenholdt med sociale tilbud ikke i lige så høj grad føler sig informeret, kan skyldes, at behandlingstilbud for alkoholmisbrug kun har hørt under socialtilsynet siden 1. januar 2016, og derfor generelt ikke er lige så informeret om tilsynet. Det er dog væsentligt at gøre opmærksom på, at ovenstående procenter bygger på besvarelser af spørgsmålet fra blot 40 behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedslovens § 141).

#### **Tilbuddenes viden om processen for seneste tilsyn fordelt på socialtilsyn**

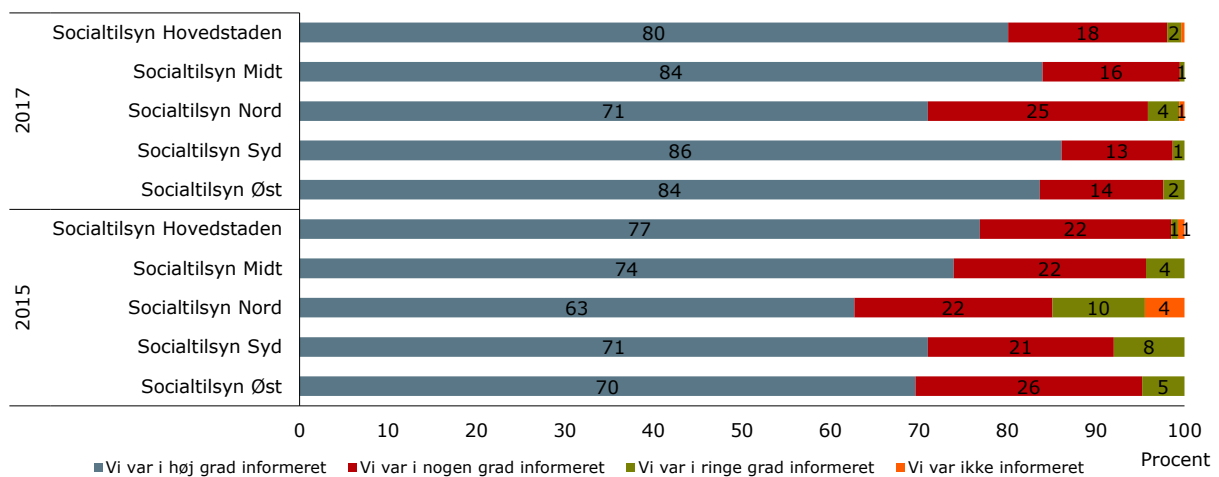
For alle socialtilsyn gælder i 2017, at mindre end fem procent af tilbuddene oplever enten i ringe grad eller slet ikke at være informeret inden sidste tilsynsbesøg, og flertallet oplever i høj grad at være informeret. Der er for alle tilsyn sket en stigning i tilfredsheden på dette punkt fra 2015 til 2017, se figur 3.2 for plejefamilier og figur 3.3 for sociale tilbud.

**Figur 3.2** I hvilken grad oplevede plejefamilier at være informeret om processen forud for tilsynsbesøget fordelt på de fem socialtilsyn.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 952 plejefamilier 2015 og 2.606 plejefamilier i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

**Figur 3.3** I hvilken grad oplevede de sociale tilbud at være informeret om processen forud for tilsynsbesøget fordelt på de fem socialtilsyn.



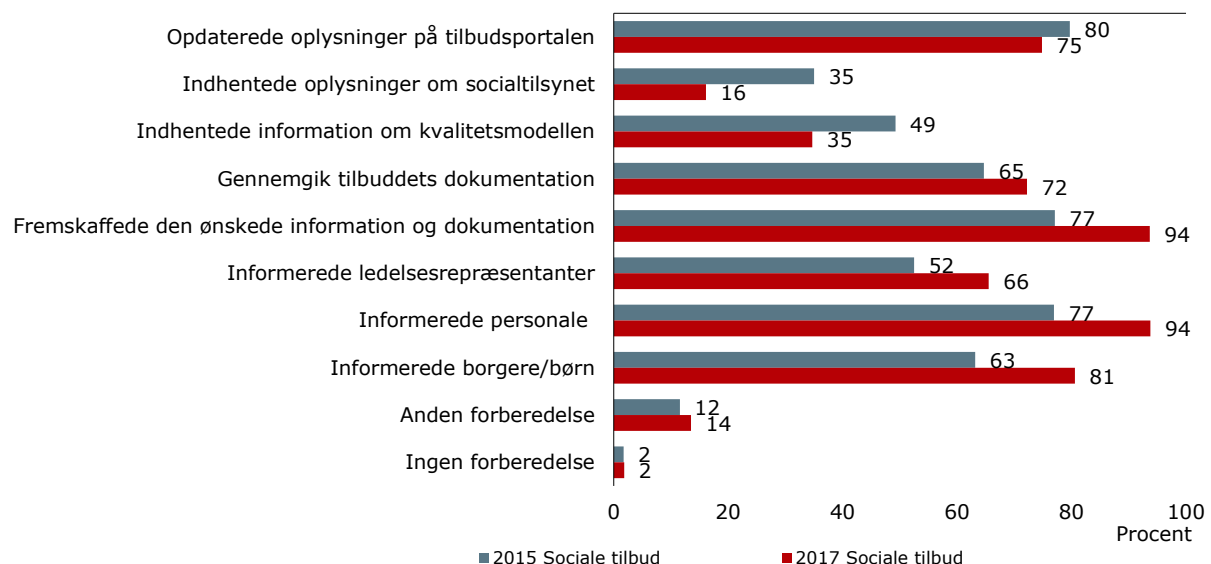
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 495 sociale tilbud i 2015 og 1.043 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

### 3.2 Forberedelse forud for seneste tilsynsbesøg

Socialtilsynet skal ved varetagelsen af tilsynsopgaven indhente relevant information fra plejefamilierne og de sociale tilbud. Det kan være tilbuddets årsrapport, oplysninger om tilbuddet fra de kommuner, som har ansvar for de enkelte borgeres ophold i tilbuddet, samt oplysninger fra ansatte, borgere og andre relevante personer.

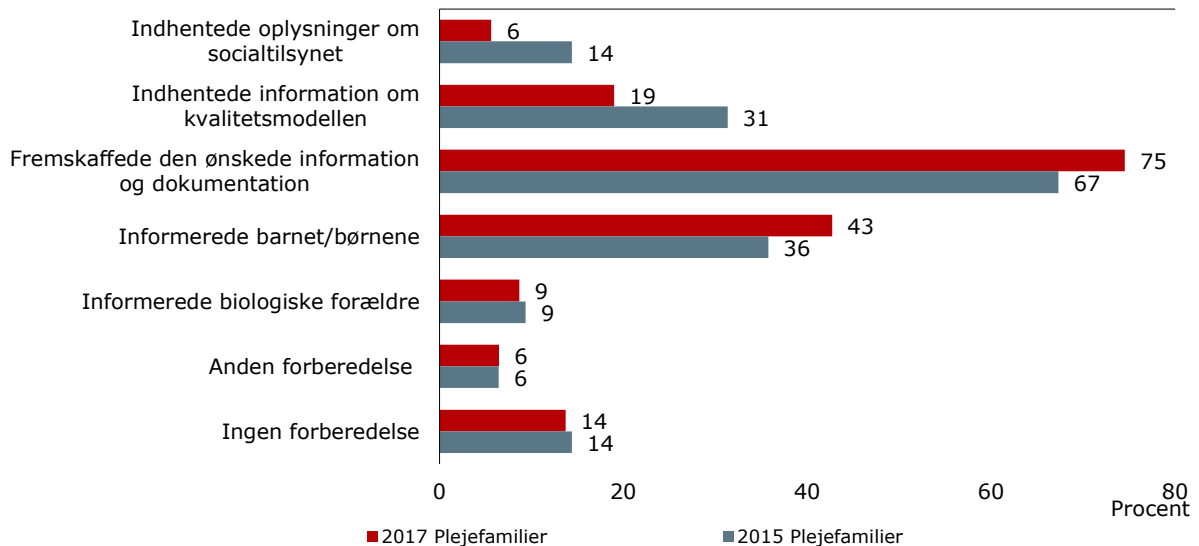
Plejefamilierne og de sociale tilbud er blevet spurgt om, hvordan de har forberedt sig forud for seneste tilsynsbesøg. I 2017 svarer de fleste sociale tilbud (94 procent) og mange af plejefamilierne (75 procent), at de fremskaffede den ønskede information og dokumentation til brug for tilsynsbesøget. Hertil kommer, at de fleste sociale tilbud (94 procent) i 2017 oplyser, at de informerede personalet om tilsynsbesøget. I 2015 var den nævnte forberedelse også hyppig, men den er blevet endnu mere udbredt i 2017. Derimod svarer færre tilbud i 2017 sammenlignet med 2015, at de indhenter oplysninger om henholdsvis kvalitetsmodellen og socialtilsynet inden besøget. Dette kan tyde på, at kendskabet til socialtilsynet og kvalitetsmodellen er blevet mere udbredt blandt tilbuddene siden 2015, og at det derfor ikke i lige så høj grad er relevant at indhente information om dette. Endelig ses en stigning i andelen af tilbud, der informerede tilbuddets borgere/børn om det planlagte tilsynsbesøg. Der er sket en stigning fra henholdsvis 63 til 81 procent af de sociale tilbud og 36 til 43 procent af plejefamilierne, se figur 3.4 for sociale tilbud og figur 3.5 for plejefamilier.

**Figur 3.4** De sociale tilbuds forberedelse forud for seneste anmeldte tilsynsbesøg.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 497 sociale tilbud i 2015 og 1043 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

**Figur 3.5** Plejefamiliernes forberedelse forud for seneste anmeldte tilsynsbesøg.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 951 plejefamilier i 2015 og 2606 plejefamilier i 2017. Tallene i figurerne er angivet i procent.

For behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedslovens § 141) viser sig nogenlunde samme billede af, hvordan de forberedte sig forud for seneste tilsynsbesøg sammenholdt med sociale tilbud generelt.

Flere sociale tilbud beskriver, at de har orienteret og inddraget personalet i det seneste tilsynsbesøg ved at indkalde til et personalemøde herom. Desuden pointerer flere tilbud i deres uddybende bemærkninger til ovenstående spørgsmål, at de også har orienteret pårørende, og enkelte sociale tilbud beskriver, at de har orienteret stedets bestyrelse. Et socialt tilbud beskriver forberedelsen således:

*“Vi bruger generelt meget tid på at hente og sende det materiale, som tilsynet efterspørger. Vi drøfter på et personalemøde, hvem der deltager i mødet. Det er vigtigt, at der er medarbejdere tilstede. Hvis hele personalegruppen ønsker at deltage, er der mulighed for det. Vi sender også ud til pårørende, så de har mulighed for at deltage, hvis de har lyst. I forhold til borgerne, så har vi det med på et husmøde. Her drøfter vi, om der er nogen, der vil deltage, og får lavet aftale med borgerne om, at de skal bede om fri fra arbejde.”*

Et andet socialt tilbud beskriver forberedelsen sådan:

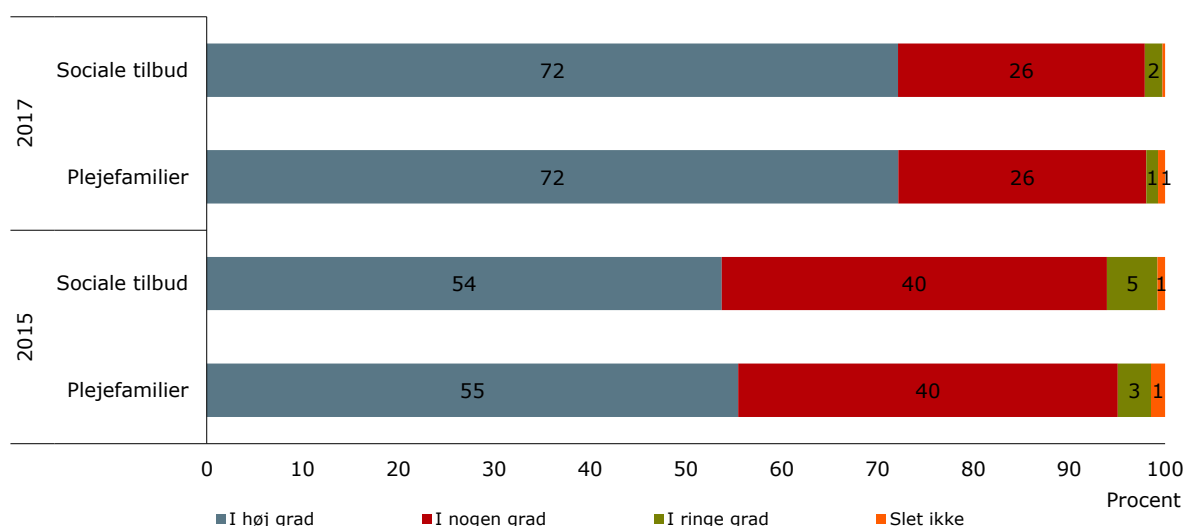
*“Vi laver en status over, om vi gør det, som vi siger, at vi gør. Derefter laver vi tilretninger såfremt, der er områder, hvor stedet har ændret procedurer, tilgange og metoder. Så afholder vi et personalemøde. Her drøfter vi, om vi/stedet har noget, som vi har behov for at drøfte med Socialtilsynet, samt hvordan vi*

*tilrettelægger dagen for tilsynsbesøget. Dette særligt med henblik på at gøre besøget trygt for de unge. Vi laver også en strategi i forhold til forløb og øvrige aftaler på dagen således, at personale kan deltage i tilsynsbesøget. Vi indkalder vikarer for at opretholde eventuelle aftaler med beboere.”*

### 3.3 Socialtilsynets kommunikation forud for tilsynet

Næsten alle tilbud (98 procent) oplevede i 2017, at de ved sidste tilsyn i høj eller nogen grad var klar over hvilke oplysninger, der blev bedt om, og de fleste har angivet, at de i høj grad var klar over dette. Tilfredsheden på dette punkt er for både plejefamilier og sociale tilbud steget siden 2015, se figur 3.6.

**Figur 3.6** I hvilken grad var det helt klart for tilbuddene, hvilke oplysninger socialtilsynet bad om?



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 954 plejefamilier og 495 sociale tilbud i 2015 og 2606 plejefamilier og 1041 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

For behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedslovens § 141) viser sig samme billede. 98 procent var i høj eller nogen grad klar over, hvilke oplysninger socialtilsynet bad om, og 60 procent har angivet, at de i høj grad var klar over dette. Dette er dog kun baseret på 40 besvarelser.

Blandt dem der oplevede, at det i ringe grad var klart for dem, hvilke oplysninger socialtilsynet bad, har enkelte uddybet, at de ikke oplevede at få nogen informationer herom, eller oplysningerne var misvisende. Et socialt tilbud skriver for eksempel:

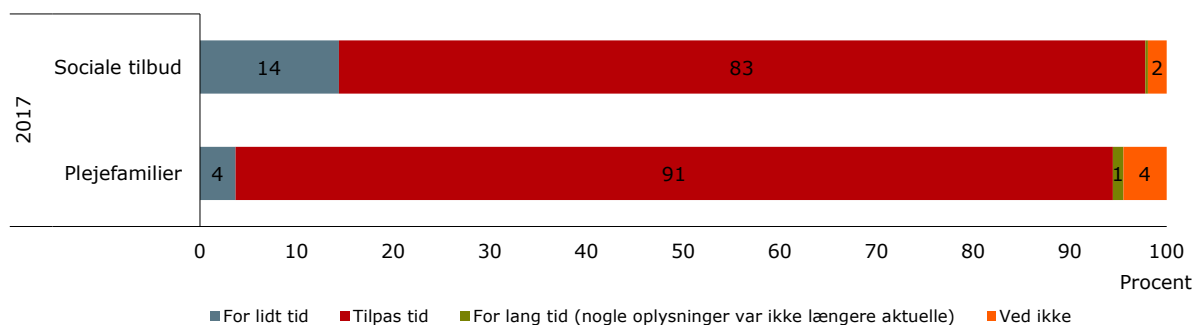
*“De gav i mail udtryk for et besøg, som i omfang og tid var klart mindre, end da dagsorden og dokumentationskrav blev fremført (og dette i en ferieperiode).”*

Andre har beskrevet, at praksis er forskellig fra tilsynsførende til tilsynsførende, og de derfor savner en ensretning i forhold til, hvilke oplysninger der skal fremskaffes.

### 3.4 Tidsrum til at indsamle ønskede oplysninger

I både 2015 og 2017 oplevede de fleste tilbud, at de havde tilpas lang tid til at indsamle oplysninger til brug for seneste tilsynsbesøg. Imidlertid er der fortsat nogle sociale tilbud og lidt færre plejefamilier, som oplever, at de har for lidt tid. I 2017 var det 14 procent af de sociale tilbud og fire procent af plejefamilierne. Der er ikke sket nogen signifikante ændringer mellem 2015 og 2017 og nedenstående figur viser derfor alene tallene fra 2017.

**Figur 3.7** Oplevede tilbuddene at have tilstrækkelig tid til at indsamle de oplysninger, som socialtilsynet bad om forud for besøget.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser 1043 sociale tilbud og 2596 plejefamilier i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Både plejefamilierne og sociale tilbud uddyber, at de finder omfanget af materiale, der skal indsamles, omfattende, og at det tager meget tid at indsamle. Nogen beskriver det som en nødvendighed, mens andre kritiserer det. En plejefamilie skriver for eksempel:

*"Hader al den papir dokumentation, når det stort set ikke har ændret sig. Håber, at vi kun skulle udfylde ændringer siden sidst."*

Et socialt tilbud skriver:

*"For megen unødigt dokumentation, der skulle sendes på forhånd. Jeg har stor tiltro til, at de tilsynsførende kan vurdere, hvilke oplysninger der eventuelt måtte være relevante at indhente efterfølgende."*

Desuden beskriver flere tilbud vanskeligheder med tidspunktet på året, hvor dette skal finde sted. Enten fordi tidspunktet falder sammen med afholdelse af sommerferie eller en travl december måned. Et socialt tilbud skriver for eksempel:

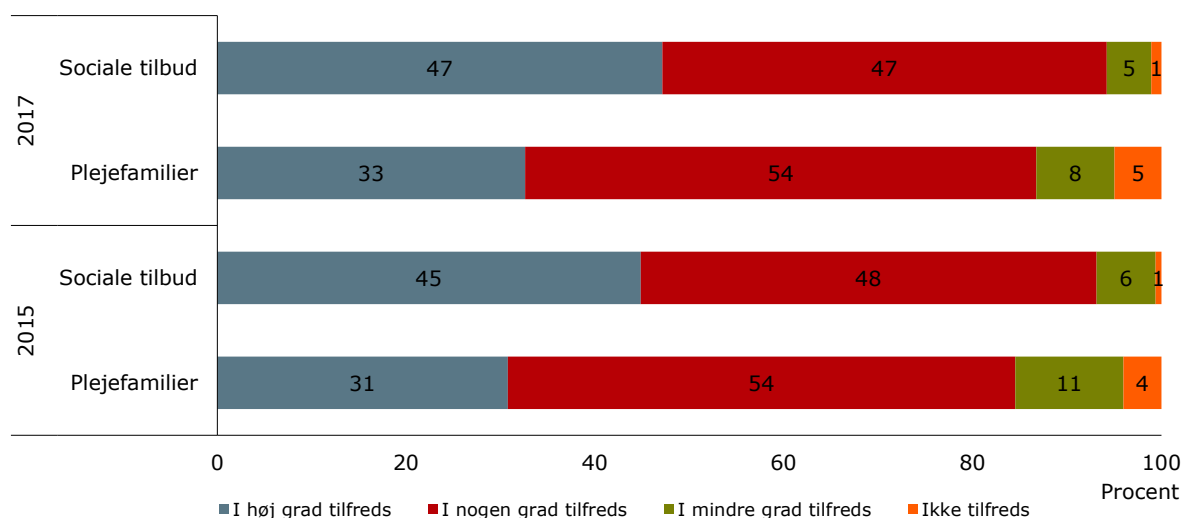


*“Tilsynsbesøget og især fremskaffelsen af dokumentation var placeret midt i sommerferieperioden, hvilket medførte nogle udfordringer.”*

### 3.5 Relevansen af de indhentede oplysninger

I både 2015 og 2017 mener omkring halvdelen af både plejefamilier og sociale tilbud, at det kun i nogen grad var relevante oplysninger, som socialtilsynene indhentede til brug for tilsynet. Knap halvdelen af de sociale tilbud oplevede dog, at oplysningerne i høj grad var relevante, mens det var en tredjedel af plejefamilierne. Relevansen af de indhentede oplysninger opleves således i lidt mindre grad relevante for plejefamilier end for sociale tilbud, *figur 3.8*. Plejefamilierne er dog blevet lidt mere tilfredse på dette punkt i 2017 sammenlignet med 2015. For de sociale tilbud er der ikke sket nogen signifikante ændringer mellem 2015 og 2017.

**Figur 3.8** I hvilken grad oplevede tilbuddene, at de indhentede oplysninger var relevante for socialtilsynets vurdering af kvaliteten i tilbuddet?



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 949 plejefamilier og 495 sociale tilbud i 2015. For 2017 er det baseret på besvarelser fra 1037 sociale tilbud og 2572 plejefamilier. Tallene i figuren er angivet i procent.

Flere plejefamilier og aflastningsfamilier beskriver, at de ikke oplever, at detaljerede økonomioplysninger er relevante, hvilket også var gældende i midtvejsevalueringen i 2016. Dette uddybes yderligere senere i rapporten.

I de uddybende bemærkninger til ovenstående spørgsmål om relevansen af de indhentede oplysninger kommer flere tilbud med beskrivelser af, at selve indhentelsen af oplysningerne er irrelevant eller problematisk. For flere tilbud handler deres bemærkninger om, at de adspurgte oplysninger enten i forvejen er tilgængelige eller tidligere oplyst til tilsynet, hvorfor de undrer sig over, at de skal bruge tid på at oplyse om det igen og igen. En plejefamilie skriver:

*"Vi har gentagne gange givet tilladelse til, at der kan indhentes de informationer, som det offentlige ønsker. Det er derfor mærkeligt, at vi selv skal give dem, og så kan det offentlige indhente dem, såfremt de vurderer, at det ikke er korrekt, det vi oplyser. Tænker derfor, det offentlige kan starte bagfra i stedet."*

Et socialt tilbud foreslår følgende:

*"Det er meget de samme oplysninger, de skal have hvert år. Tænker det vil være relevant, hvis det kun var ændringer, der skulle sendes ind."*

Endelig undrer to sociale tilbud sig over, at der ikke er en formel praksis for indhentning af samtykke fra borger eller pårørende ved videregivelse af særlige personfølsomme oplysninger:

*"Vi oplever det som problematisk, at tilsynet kræver, at vi udleverer dagbogsjournaler på en til to børn og unge. De indhenter ikke samtykke hverken af forældre eller børnene selv. Hvad gør de ved de oplysninger efterfølgende, og hvad mon vores forældregruppe og børnene vil sige til dette?"*

*"Generelt oplever vi, at socialtilsynet anmoder om meget private oplysninger om vores borger uden, at socialtilsynet sikrer sig, at borgeren giver og kan give samtykke til, at deres personlige oplysninger udleveres til anden myndighed. Vi mener ikke, at socialtilsynet kan pålægge tilbuddet at skulle sikre dette samtykke. Der burde været et skriv fra Socialtilsynet til den konkrete borger om, hvad de ønsker at få indsigt i, og med oplysninger om, hvilket lovgrundlag der er for det, og så borgerens underskrift for, at tilbuddet må udlevere det til socialtilsynet. Det strider mod borgerens retssikkerhed, at der ikke er noget formelt omkring udlevering af borgeres pædagogiske planer mm. til anden myndighed."*

Til sidstnævnte kan påpeges, at videregivelse af nødvendige oplysninger fra tilbud til socialtilsynet kan ske uden samtykke fra den berørte borger.<sup>2</sup>

### **3.6 Metoder til indhentning af oplysninger fra ansatte, borgere og pårørende**

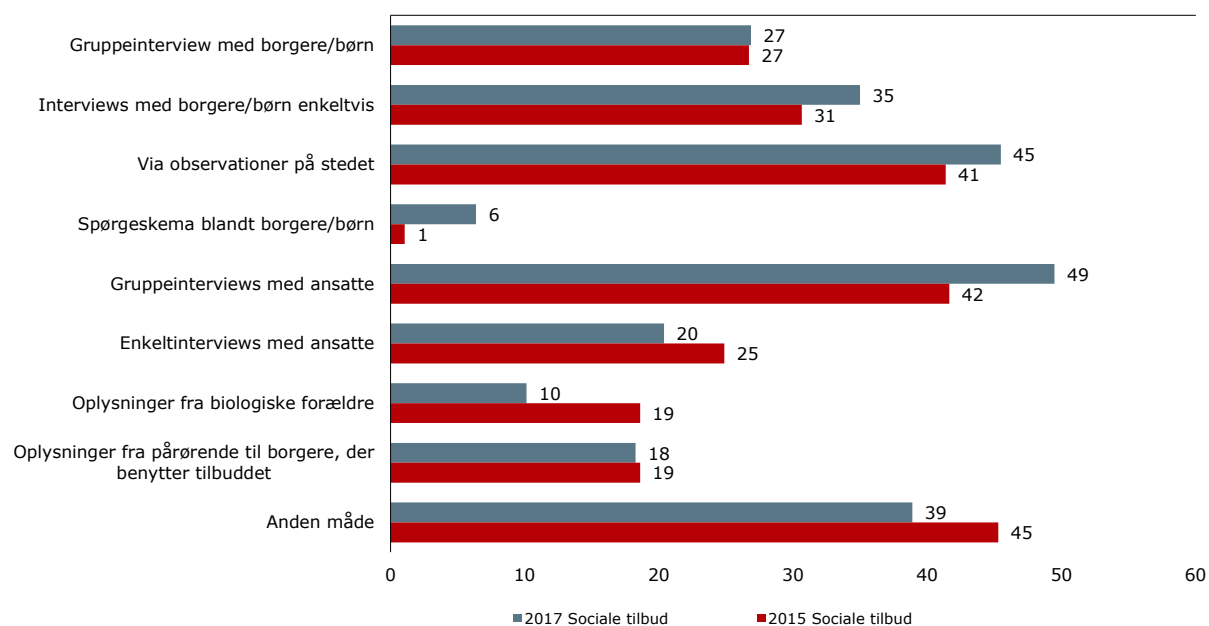
Socialtilsynet skal til brug for det enkelte tilsyn indhente oplysninger om det sociale tilbud eller plejefamilien fra relevante personer. Det omfatter for eksempel borgere, der benytter tilbuddet, plejebarnet, pårørende til borgere og ansatte. Tilsynet kan indsamle oplysningerne på forskellige måder, ligesom oplysningerne kan indhentes forud for besøget og i forbindelse med tilsynsbesøget.

---

<sup>2</sup> I bekendtgørelsen af lov om socialtilsyn § 20 fremgår det, at videregivelse af oplysninger fra tilbud til socialtilsynet kan ske uden samtykke fra borgeren, når videregivelsen er nødvendig for udførelsen af det driftsorienterede tilsyn.

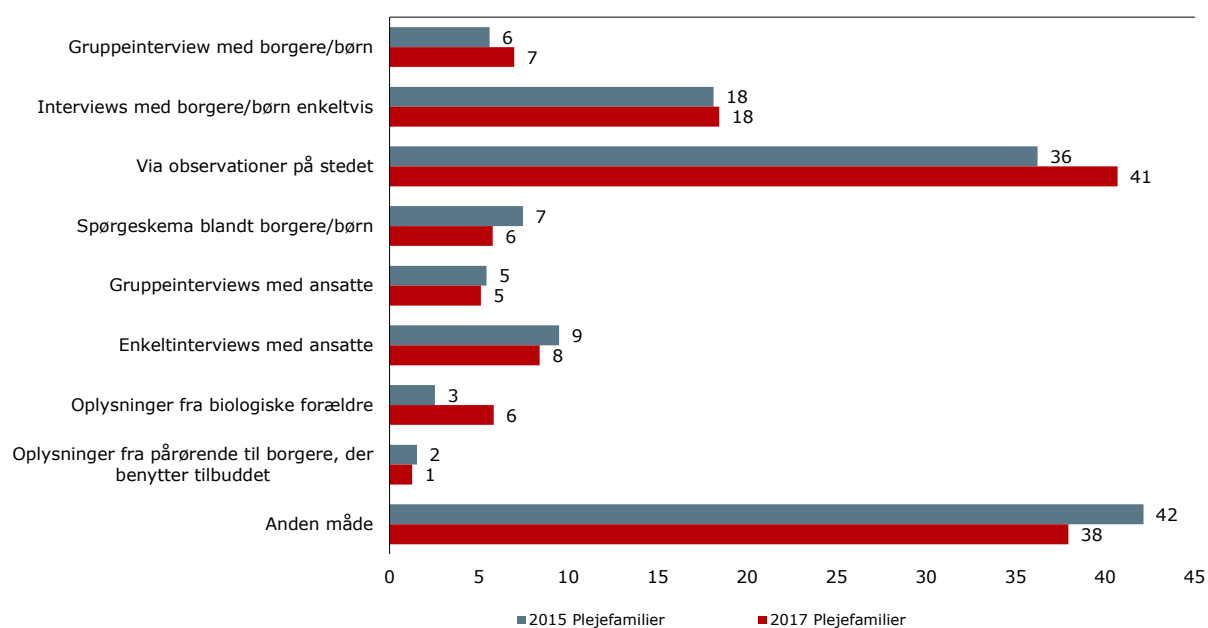
I både 2015 og 2017 anvender socialtilsynet ifølge de sociale tilbud mest hyppigt gruppeinterviews med ansatte, observationer på stedet og interviews med borgere/børn enkeltvist. Ifølge plejefamilierne er de to hyppigst anvendte metoder i både 2015 og 2017 observationer på stedet og interviews med borgere/børn enkeltvist. For både sociale tilbud og plejefamilier er der sket en ændring i antallet tilbud der indhenter information gennem biologiske forældre. For sociale tilbud er det faldet fra 19 procent i 2015 til 10 procent i 2017. Og for plejefamilier er der sket en halvering fra 6 procent til tre procent, se figur 3.9 for sociale tilbud og figur 3.10 for plejefamilier.

**Figur 3.9** Hvordan har socialtilsynet forud for tilsynsbesøget indhentet oplysninger om tilbuddet fra ansatte, borgere, mfl. Ifølge de sociale tilbud.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 382 sociale tilbud i 2015 og 849 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent. De sociale tilbud kan have angivet flere valgmuligheder, hvorfor tallene ikke summer til 100.

**Figur 3.10** Hvordan har socialtilsynet forud for tilsynsbesøget indhentet oplysninger om tilbuddet fra ansatte, borgere, mfl. Ifølge plejefamilierne.



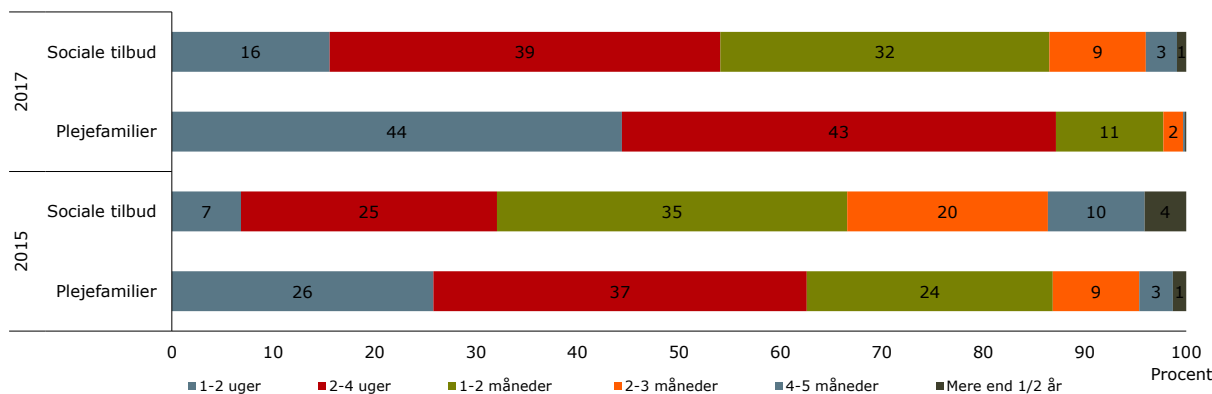
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 591 plejefamilier i 2015 og 1824 plejefamilier i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent. Plejefamilierne kan have angivet flere valgmuligheder, hvorfor tallene ikke summer til 100.

Spørgsmålet er formuleret på samme måde, som i 2015 i forbindelse med midtvejsevalueringen. En del tilbud har efterfølgende bemærket, at indhentningen af oplysninger via ovenstående metoder sjældent finder sted inden besøget, men i stedet under besøget. De fleste har derfor besvaret spørgsmålet ud fra, hvad tilsynet har gjort under besøget. Der er dog nogen, som har angivet, at de ville have svaret anderledes, hvis spørgsmålet var blevet stillet på metoder under besøget.

### 3.7 Tidsrum fra tilsynsbesøget til tilsynsrapporten bliver modtaget

Efter tilsynsbesøget udfærdiger socialtilsynet en tilsynsrapport, hvor socialtilsynets bedømmelse af det sociale tilbud/plejefamilien fremgår. Tilsynsrapporten indeholder også socialtilsynets forslag til udviklingsmuligheder. Både i 2015 og 2017 har hovedparten af såvel plejefamilier som sociale tilbud modtaget tilsynsrapporten inden for to måneder efter tilsynsbesøget er gennemført, men dette er mere udtalt i 2017. Af besvarelserne i 2017 fremgår desuden, at ingen plejefamilier og få sociale tilbud oplever at skulle vente mere end tre måneder på at modtage rapporten. I 2015 var denne gruppe større. I både 2015 og 2017 oplever flere plejefamilier end sociale tilbud at få rapporten indenfor de to første uger efter tilsynsbesøget, se figur 3.11.

**Figur 3.11** Hvor lang tid gik der fra tilsynsbesøget til modtagelsen af tilsynsrapporten.

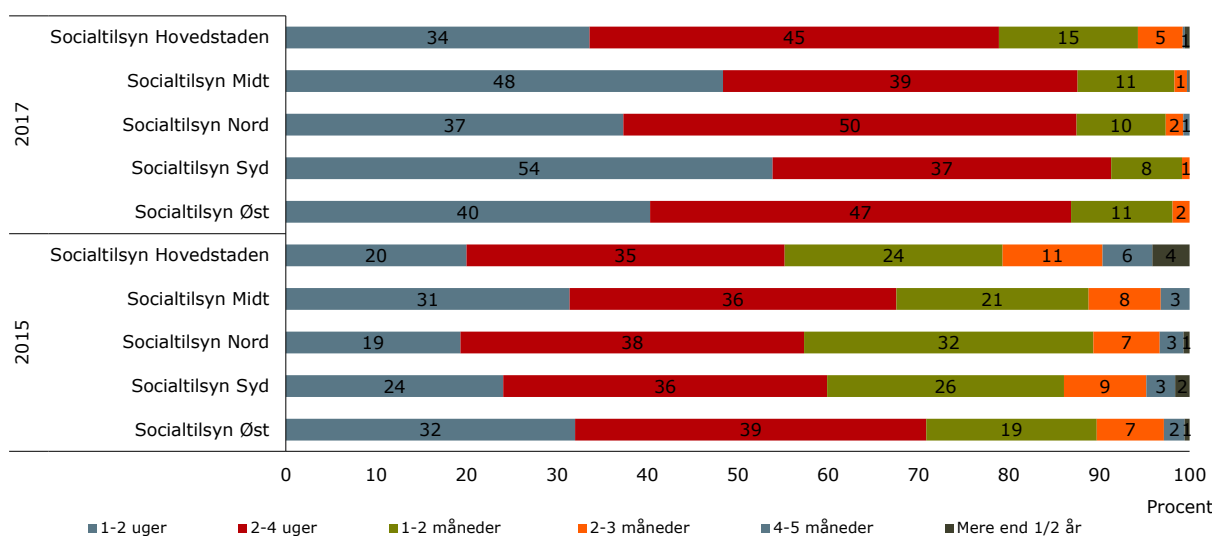


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 845 plejefamilier og 440 sociale tilbud i 2015 og 2672 plejefamilier og 1106 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

**Tidsrum fra tilsynsbesøget til modtagelsen af tilsynsrapporten fordelt på de fem socialtilsyn**

For plejefamilier i alle fem tilsyn er tidsrummet fra tilsynsbesøget til modtagelsen af tilsynsrapporten blevet kortere i 2017 end i 2015. For Socialtilsyn Øst, Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Hovedstaden har størstedelen af plejefamilierne modtaget rapporten mellem to til fire uger efter besøget. For Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Midt har størstedelen af plejefamilierne modtaget rapport én til to uger efter besøget, se figur 3.12.

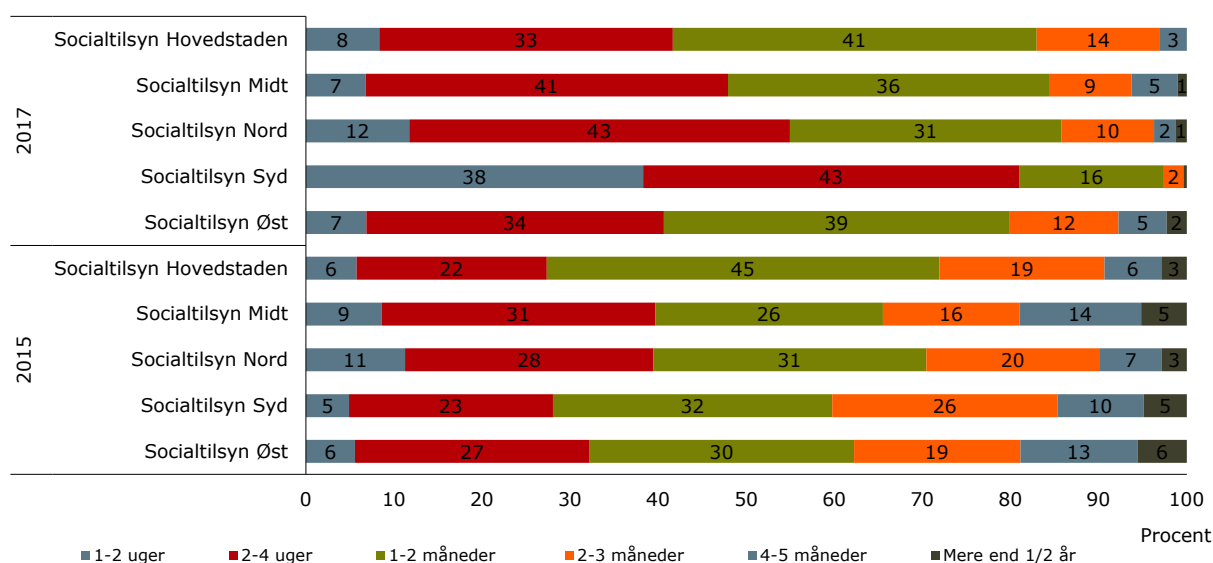
**Figur 3.12** Hvor lang tid gik der fra tilsynsbesøget, til modtagelsen af tilsynsrapporten ifølge plejefamilierne. Opdelt på de fem socialtilsyn.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 845 plejefamilier i 2015 og 2672 plejefamilier i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

For sociale tilbud er tidsrummet fra tilsynsbesøget til modtagelsen af tilsynsrapporten for alle fem socialtilsyn blevet kortere i 2017 end i 2015. I 2017 i Socialtilsyn Syd har 81 procent af de sociale tilbud modtaget tilsynsrapporten indenfor en måned efter gennemført besøg, og i Socialtilsyn Øst er det til sammenligning 41 procent, se figur 3.13.

**Figur 3.13** Hvor lang tid gik der fra tilsynsbesøget, til modtagelsen af tilsynsrapporten ifølge de sociale tilbud. Opdelt på de fem socialtilsyn.

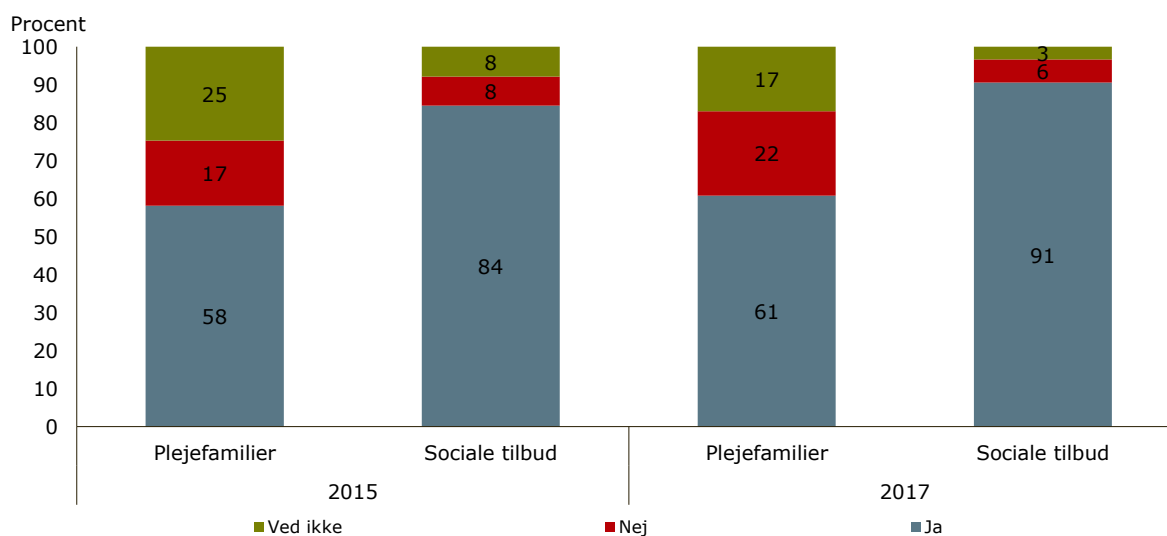


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 440 sociale tilbud i 2015 og 1106 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

### 3.8 Høring af tilsynsrapporten inden offentliggørelse på Tilbudsportalen

Socialtilsynet skal registrere oplysninger om status i forhold til godkendelse og resultaterne af udført tilsyn på Tilbudsportalen. Inden offentliggørelsen på tilbudsportalen sendes tilsynsrapporten i høring hos tilbuddet. Dette for at kvalitetssikre rapporten. Der er flere tilbud i 2017 sammenlignet med 2015, der har haft den sidste tilsynsrapport i høring inden offentliggørelsen på Tilbudsportalen. I 2017 er det 91 procent af de sociale tilbud og 61 procent af plejefamilierne, som har haft den i høring. I 2017 er der dog stadig 39 procent af plejefamilierne og ni procent af de sociale tilbud som oplyser, at de enten ikke ved det eller ikke har haft denne i høring, se figur 3.14.

**Figur 3.14** Andel af plejefamilier og sociale tilbud, der har haft tilsynsrapporten i høring inden den blev offentliggjort på Tilbudsportalen.



Note: Spørgsmålet omfatter alene de sociale tilbud og plejefamilier, der har modtaget tilsynsrapporten efter seneste tilsynsbesøg. Figuren er således baseret på spørgeskemabesvarelser fra 846 plejefamilier og 444 sociale tilbud i 2015 og 2696 plejefamilier og 1120 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Meget få tilbud havde bemærkninger til dette spørgsmål. Blandt disse beskriver et tilbud, at de fik rapporten i høring i deres sommerferie, hvilket var u hensigtsmæssigt for dem, og en anden beskriver en oplevelse af manglende mulighed for at få ændret i tilsynsrapporten.

Blandt de 39 procent af plejefamilierne, som oplyser, at de enten ikke ved det eller ikke har haft rapporten i høring inden offentliggørelse, ses der mindre forskelle blandt de fem socialtilsyn. Der ses en variation på op til 10 procentpoint, idet 69 procent af plejefamilierne under Socialtilsyn Øst svarer ja til ovenstående spørgsmål, hvor det er 59 procent i Socialtilsyn Syd.

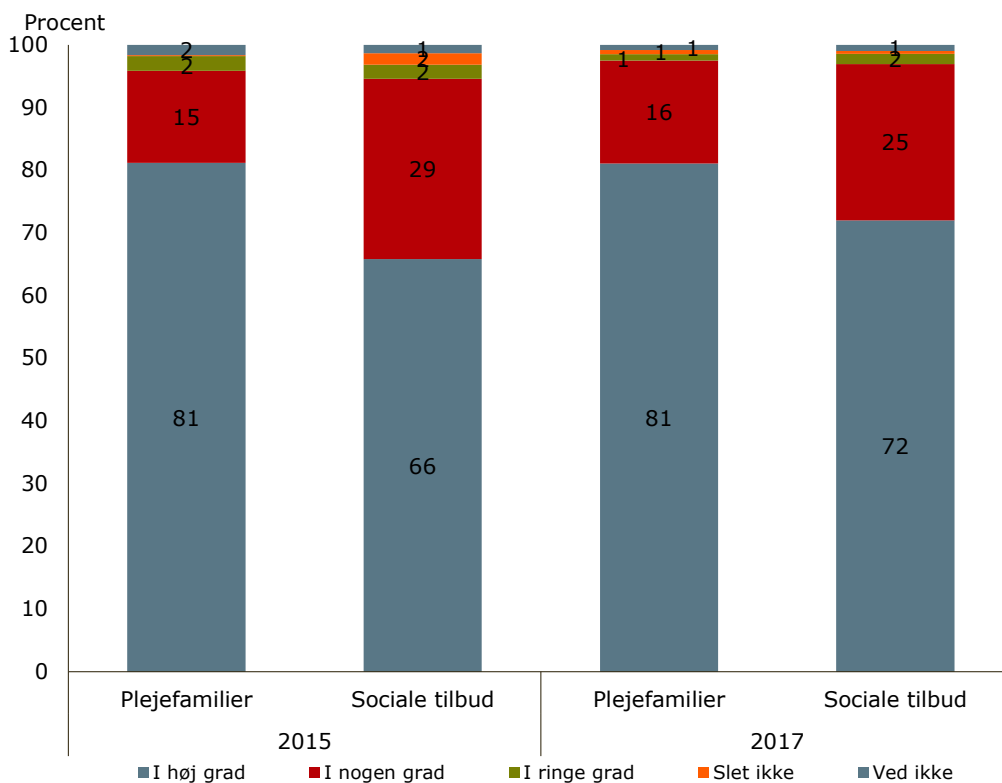
### 3.9 Overensstemmelse mellem drøftelserne med tilsynsførende og tilsynsrapporten

Plejefamilierne og de sociale tilbud er blevet spurgt om, i hvilken grad de oplever, at indholdet af den modtagne rapport stemmer overens med de drøftelser, som tilbuddet har haft med tilsynsførende ved selve tilsynsbesøget.

I både 2015 og 2017 oplever de fleste tilbud, at der i nogen eller høj grad er overensstemmelse mellem tilsynsrapporten og de drøftelser, de har haft med den tilsynsførende ved seneste tilsynsbesøg. Der er dog fortsat flere plejefamilier end sociale tilbud, som oplever dette i høj grad. Dette selvom, at der er sket en stigning i tilfredsheden på dette punkt fra 2015 til 2017 særligt for sociale tilbud. I 2017 oplevede

81 procent af plejefamilierne og 72 procent af de sociale tilbud, at der i høj grad var overensstemmelse, se figur 3.15.

**Figur 3.15** Stemmer indholdet af den modtagne rapport overens med de drøftelser, som tilbuddene har haft med tilsynsførende.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 845 plejefamilier og 445 sociale tilbud i 2015 og 2702 plejefamilier og 1118 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Nogle tilbud bemærker, at de oplever, at konklusioner fra tidligere tilsyn blot medtages i den nye tilsynsrapport uden at blive revideret, da dette ikke har været et fokus for det seneste tilsyn. Dette kritiseres i tilfælde, hvor forholdene har ændret sig. Et socialt tilbud beskriver for eksempel følgende:

*”Synes nogen gange, at det ligner, at det, der er medtaget fra sidste tilsyn, også er aktuelt under det nye tilsyn. Hvilket var ærgerligt, da vi ved et tilsyn havde personale, der ikke kunne huske regler om magtanvendelser, og derfor satte vi ind og havde to kurser efterfølgende, så alle fik styr på det. Men ved næste tilsyn var der ikke fokus på det punkt, og det blev derfor bare ført videre fra sidste gang, selvom vi havde fået styr på det.”*



Et socialt tilbud efterspørger et mere tilpasset fokus og begrundet det med, at der kan være stor forskel på et døgn- og ambulant behandlingstilbud til misbrugere.

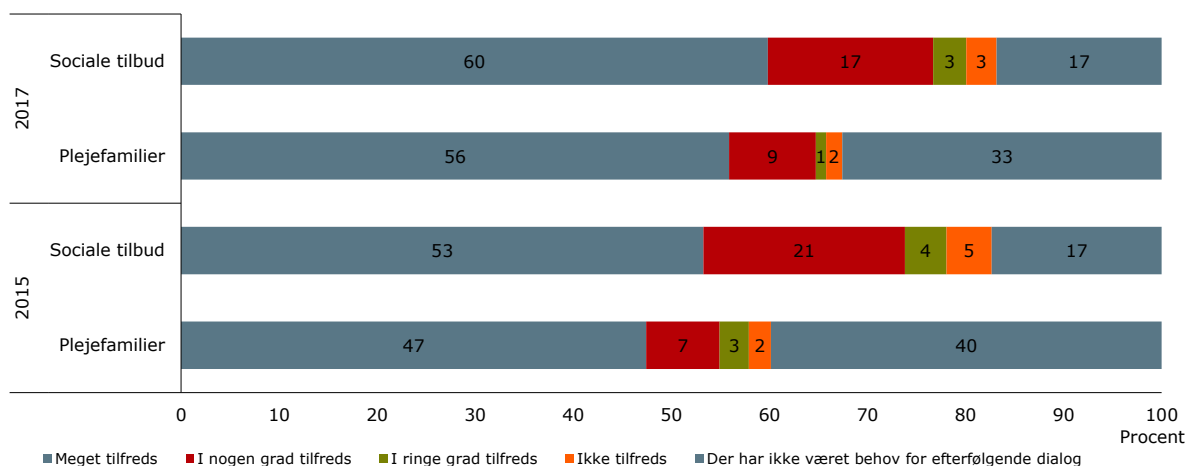
Endelig bemærker enkelte tilbud, at de godt kunne tænke sig en mere overskuelig og kortere rapport.

### 3.10 Oplevelsen af den efterfølgende dialog

I perioden efter tilsynsbesøget kan der være behov for dialog om for eksempel tilsynsbesøget eller indholdet af tilsynsrapporten. 33 procent af plejefamilierne i 2017 har ikke haft behov for en efterfølgende dialog med socialtilsynet. I 2015 mente 40 procent af plejefamilierne dette, hvilket vil sige, at behovet for efterfølgende dialog med tilsynet er steget. Derudover har 56 procent af plejefamilierne været meget tilfredse med den efterfølgende dialog, og kun tre procent har i ringe grad eller slet ikke været tilfredse med den efterfølgende dialog, se figur 3.16.

Blandt de sociale tilbud mener 17 procent i både 2015 og 2017, at de ikke har haft behov for en efterfølgende dialog med socialtilsynet. 60 procent er meget tilfredse med den efterfølgende dialog, og seks procent har i ringe grad eller slet ikke været tilfredse med dialogen med tilsynet efter tilsynsbesøget, se figur 3.16. Der er ikke sket nogen signifikant udvikling blandt sociale tilbud fra 2015 til 2017.

**Figur 3.16** Tilbuddenes tilfredshed med efterfølgende dialog med socialtilsynet om tilsynsbesøget



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 974 plejefamilier og 565 sociale tilbud i 2015, 2986 plejefamilier i 2017 og 1300 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

## 4 Tilsynsbesøget og de tilsynsførendes kompetencer

Intentionen med tilsynsreformen er blandt andet, at der i tilsynsopgaven lægges vægt på både kontrol- og kvalitetsudviklingsperspektivet. Formålet med det driftsorienterede tilsyn er dels at føre kontrol med forholdene i tilbuddet, og dels at indgå i løbende dialog med plejefamilier og sociale tilbud om at fastholde og udvikle kvaliteten i det enkelte tilbud.

I dette kapitel er der fokus på tilbuddenes oplevelse af balance mellem kontrol og dialog ved tilsynsbesøget, samt plejefamiliers og sociale tilbuds indflydelse på indholdet af tilsynsbesøget. Dialogen mellem socialtilsynet og tilbuddene er et afgørende element i socialtilsynets godkendelses- og tilsynsvirksomhed. Dialogen skal bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet. Det er derfor vigtigt at sikre, at socialtilsynet har fokus på det dialogbaserede tilsyn samtidigt med, at de fastholder deres ansvar for at føre kontrol af kvaliteten i tilbuddene.

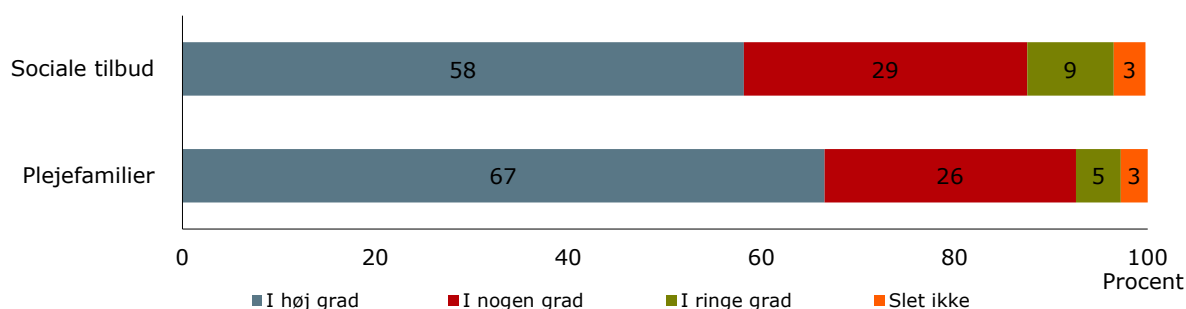
### 4.1 Tilsynsbesøgets balance mellem kontrol og dialog

Plejefamilier og sociale tilbud er blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad de oplevede tilsynsbesøgene som en god balance mellem kontrol og dialog. En god balance mellem kontrol og dialog betyder ikke nødvendigvis, at der har været ligelig fordeling mellem kontrol og dialog.

Hovedparten af både plejefamilier og sociale tilbud oplevede i 2017, at der var en god balance mellem kontrol og dialog. 87 procent af de sociale tilbud oplevede således, at tilsynsbesøget i høj grad (58 procent) eller i nogen grad (29 procent) var præget af en god balance mellem kontrol og dialog. Blandt plejefamilier oplevede 93 procent, at tilsynsbesøget i høj grad (67 procent) eller i nogen grad (26 procent), var præget af en god balance mellem kontrol og dialog. En større andel af de sociale tilbud (12 procent) end plejefamilierne (8 procent) oplevede i ringe grad eller slet ikke balance mellem de to formål med tilsynsbesøget, se figur 4.1.

Der er ikke nogen signifikant ændring af holdningen til dette spørgsmål fra 2015 til 2017, når man ser på tilbuddene samlet. I nedenstående figur fremgår derfor alene tallene fra 2017.

**Figur 4.1** I hvilken grad oplevede tilbuddene, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog i 2017.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2970 plejefamilier og 1301 sociale tilbud. Da der ingen signifikant forskel er på besvarelserne fra tilbuddene samlet set, vises der i denne figur alene besvarelser fra 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Flere tilbud pointerer i deres uddybende bemærkninger, at en god tone, faglig interesse og vægtning af dialog var afgørende for deres oplevelse af en god balance. Tre sociale tilbud skriver for eksempel:

*“Alt foregik i en god tone og med respekt for såvel borgere som medarbejdere. Jeg synes, vi blev udfordret på den gode måde og fik konkrete bud på ting, der kunne gøres anderledes.”*

*“Det er ikke et problem for os, at tilsynsbesøget er en "kontrol", så længe der også er god plads til dialog. Ved den nye tilsynsførende har vi oplevet god dialog, som er gavnlig for udvikling på vores tilbud.”*

*“Jeg synes, at det har så stor betydning, at besøgene foregår i en god tone og er af høj faglig kvalitet. De tilsynsførende inviterer til en konstruktiv dialog, hvor det er tilladt at have fejl og mangler, og hvor der er tid til, at vi sammen drøfter mulige løsninger. Det giver et konstruktivt udbytte af besøget.”*

Nogle plejefamilier og sociale tilbud uddyber deres oplevelse af manglende balance med, at de oplever tilsynet som ensidig kontrol og tilsynsbesøget som et forhør. To sociale tilbud skriver for eksempel:

*“Medarbejderen, som blev interviewet, gav udtryk for, at det virkede som et besøg udelukkende med fokus på at finde fejl og mangler. Ligeledes gjorde den tilsynsførende medarbejderen opmærksom på, at han havde magten til at lukke stedet, hvilket gjorde medarbejdere utryk i forhold til at skulle svare på diverse spørgsmål. Oveni blev medarbejderen udspurgt i over 3 timer ovenpå en lang arbejdsdag.”*

*"Jeg har oplevet en meget bedrevidende tilsynsførende, der har været meget sikker i egen fortolkning af lovgivning mm. Der har været meget lidt mulighed for et dialogbaseret tilsyn, hvilket har ført til en meget stringent tilgang, hvor man kun svarer på det, man bliver spurgt om. Hvis vi har stillet spørgsmål til tvivl i forbindelse med regler m.m., har vi blot oplevet, at så er vi blevet mødt med påbud om redegørelser m.m. Så for at undgå alt det arbejde, der er med redegørelser m.m., er vi stoppet med at gå i dialog om tvivlsspørgsmål."*

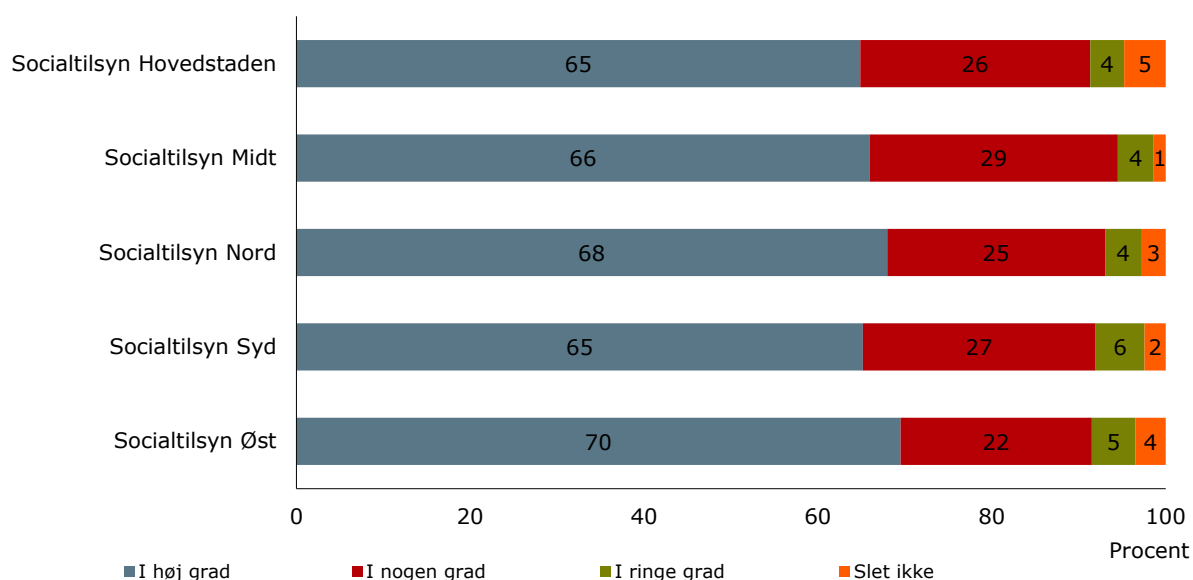
Endelig påpeger flere tilbud, at det har varieret fra tilsynsførende til tilsynsførende. Et socialt tilbud beskriver det sådan:

*"Det er fuldstændig personafhængigt – vi er gået fra at være meget utilfredse til at være meget tilfredse. Fra at blive kontrolleret, nedvurderet og overruled til at blive anerkendt og hørt. Denne variation bunder i den person, som den tilsynsførende er."*

#### **Tilsynsbesøgets balance mellem dialog og kontrol i de fem socialtilsyn**

For plejefamilier i alle fem socialtilsyn er oplevelse af balance mellem dialog og kontrol i tilsynsbesøget udbredt. For de fem tilsyn mener mellem 91 procent og 95 procent, at tilsynsbesøget i høj eller i nogen grad bar præg af en god balance mellem kontrol og dialog, se figur 4.2. Der er ingen signifikante forskelle i plejefamiliernes holdning til dette i 2015 og 2017 på nær i Socialtilsyn Syd, hvor oplevelsen af balance mellem kontrol og dialog blandt plejefamilierne er mere udbredt i 2017. I nedenstående figur vises derfor alene besvarelserne fra 2017.

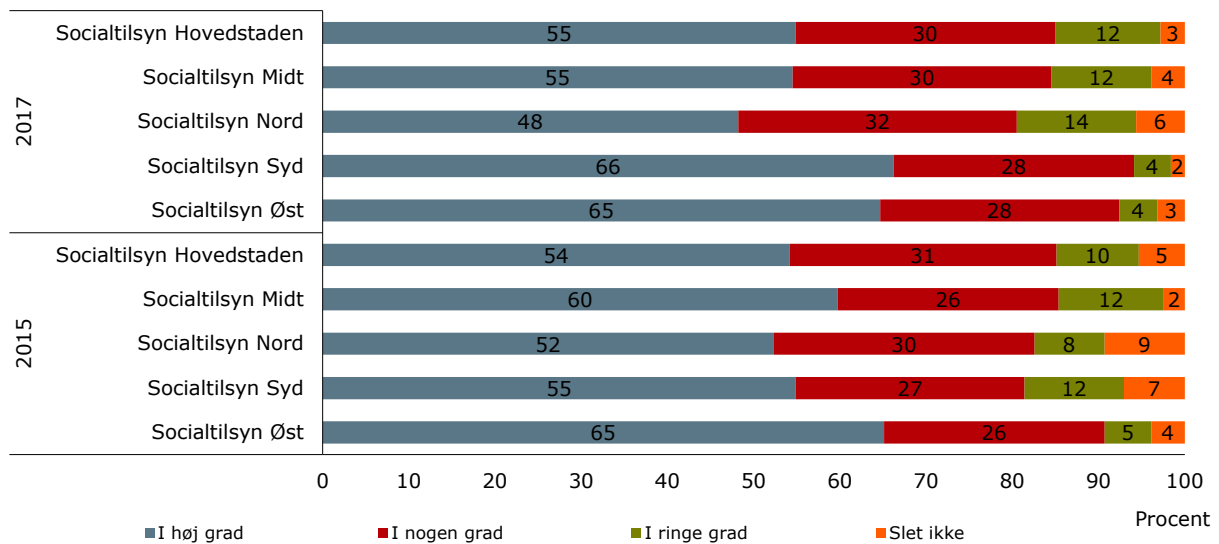
**Figur 4.2** I hvilken grad oplevede plejefamilierne, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog fordelt på de fem socialtilsyn.



Note: Figuren er baseret på besvarelser fra 2970 plejefamilier i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

For sociale tilbud er billedet mere blandet, hvad angår holdningen til balancen mellem dialog og kontrol opdelt på de fem socialtilsyn. I 2017 er der mellem 81 og 94 procent, som enten i høj eller nogen grad oplever en god balance mellem kontrol og dialog, og der er for alle tilsyn sket en signifikant ændring fra 2015 til 2017. Yderpunkterne ses i Socialtilsyn Syd og Nord. I Socialtilsyn Syd er oplevelsen af en balance mellem dialog og kontrol blevet mere udbredt blandt de sociale tilbud – i 2017 oplever 94 procent dette i enten høj eller nogen grad, hvor det i 2015 var 82 procent. I Socialtilsyn Nord derimod er denne oplevelse blevet lidt mindre udbredt – i 2017 oplever 80 procent dette i høj eller nogen grad, hvor det i 2015 var 82 procent, se figur 4.3.

**Figur 4.3** I hvilken grad oplevede de sociale tilbud, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog fordelt på de fem socialtilsyn.



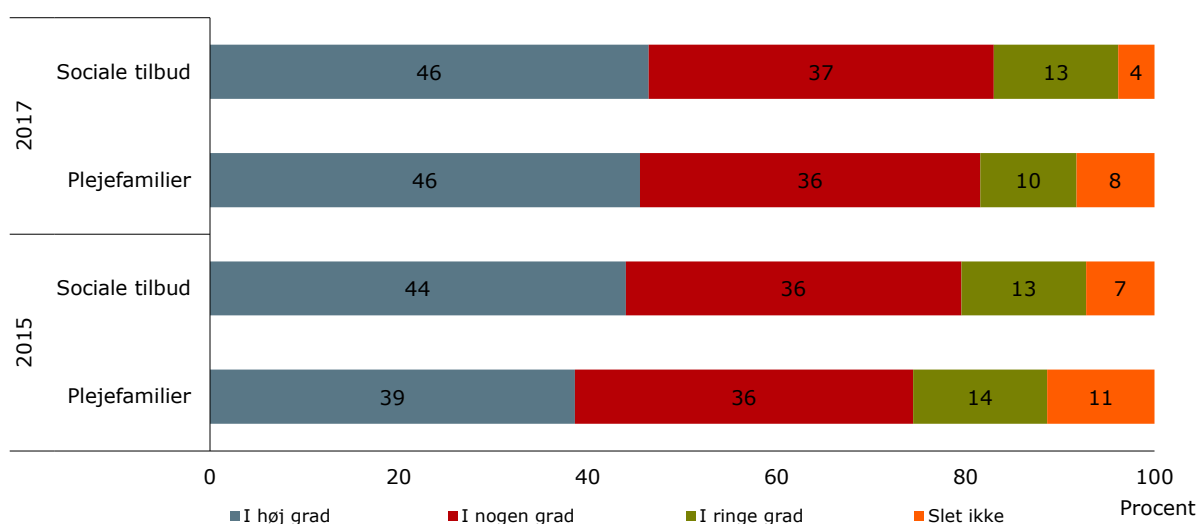
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1301 sociale tilbud i 2017 og 578 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

#### 4.1.1 Er tilsynsbesøget primært kontrol eller primært dialog

Som det fremgår ovenfor oplevede hovedparten af plejefamilierne og de sociale tilbud, at det seneste tilsynsbesøg var præget af en god balance mellem dialog og kontrol. I dette afsnit ser vi på, om tilbuddene oplevede, at tilsynsbesøget primært var en kontrol eller en dialog.

I 2017 oplever 83 procent af de sociale tilbud og 82 procent af plejefamilierne enten i høj eller nogen grad, at mødet primært var præget af dialog med henblik på at forbedre tilbuddet, se figur 4.4. Fra 2015 til 2017 er denne oplevelse blevet mere udbredt blandt tilbuddene.

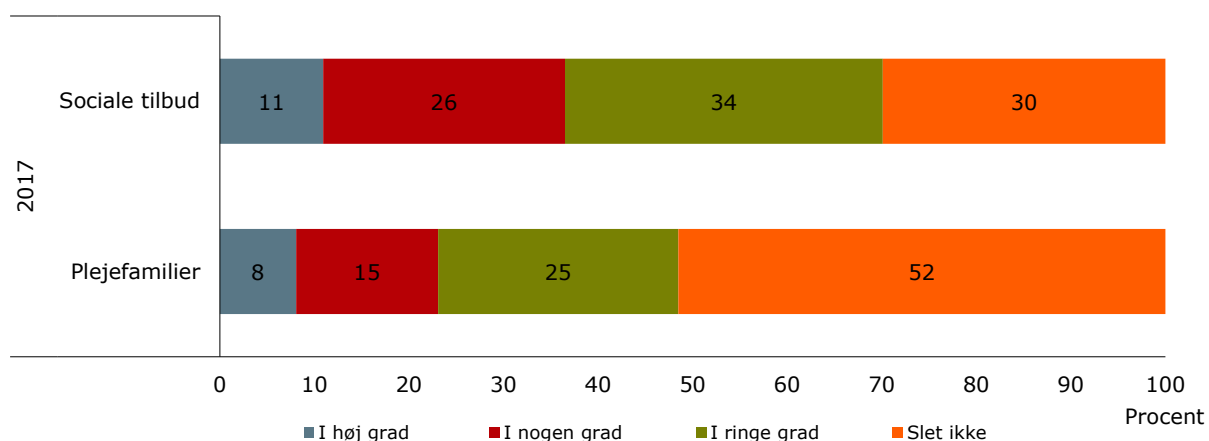
**Figur 4.4** I hvilken grad oplevede tilbuddene, at tilsynsbesøget primært var en dialog, hvor de kunne få hjælp til at forbedre tilbuddet.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2854 plejefamilier og 1275 sociale tilbud i 2017 samt spørgeskemabesvarelser fra 950 plejefamilier og 552 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Omvendt vurderer en mindre andel af tilbuddene, at kontrolelementet var det primære i tilsynsbesøget. 23 procent af plejefamilierne vurderer dette i høj grad eller i nogen grad. En lidt større andel - 37 procent - af de sociale tilbud oplevede i høj grad eller i nogen grad, at tilsynsbesøget primært var præget af fokus på at finde fejl og mangler, se figur 4.5. Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i holdningen til dette fra 2015 til 2017, hvorfor figuren alene viser tallene fra 2017.

**Figur 4.5** I hvilken grad oplevede tilbuddene, at tilsynsbesøget primært var en kontrol, hvor der var fokus på at finde fejl og mangler.



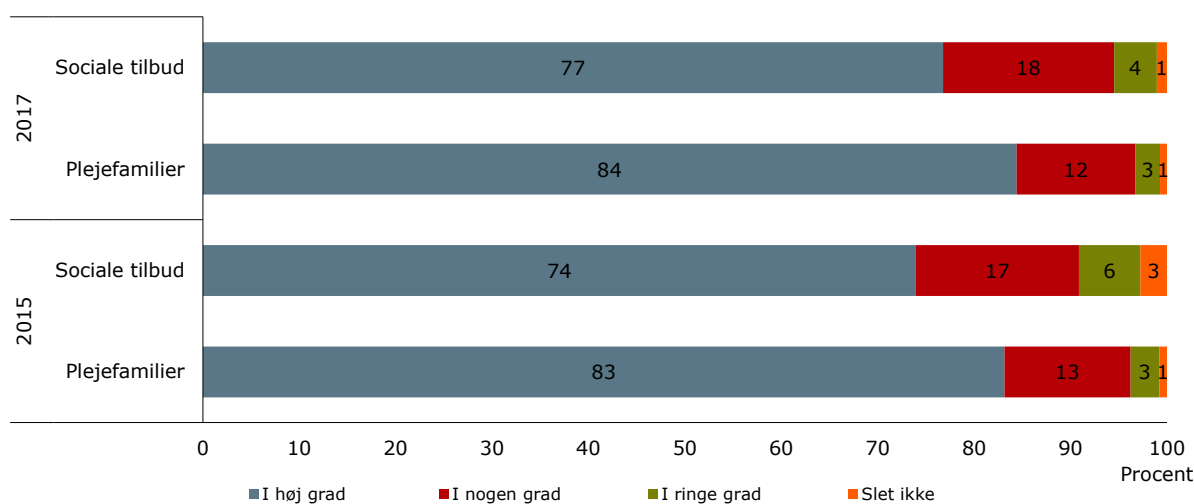
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2854 plejefamilier og 1275 sociale tilbud. Tallene i figuren er angivet i procent.

## 4.2 Lydhørhed over for input og nye emner

Kvalitetsmodellen er tænkt som et dialogredskab, der i vidt omfang fastlægger indholdet og dagsordenen for tilsynsbesøget. De fleste plejefamilier og sociale tilbud oplever, at de tilsynsførende i høj grad eller i nogen grad også er lydhøre over for input, som tilbuddet eller plejefamilien selv har taget op. Blandt sociale tilbud mener 95 procent, at der i høj eller i nogen grad er blevet lyttet til deres input. For plejefamilier mener 96 procent dette. I forhold til 2015 er oplevelsen af lydhørhed blandt de sociale tilbud blevet mere udbredt, hvor der for plejefamilier ikke er nogen signifikant ændring i oplevelsen af dette fra 2015 til 2017, se figur 4.6.



**Figur 4.6** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet lyttede til jeres input.

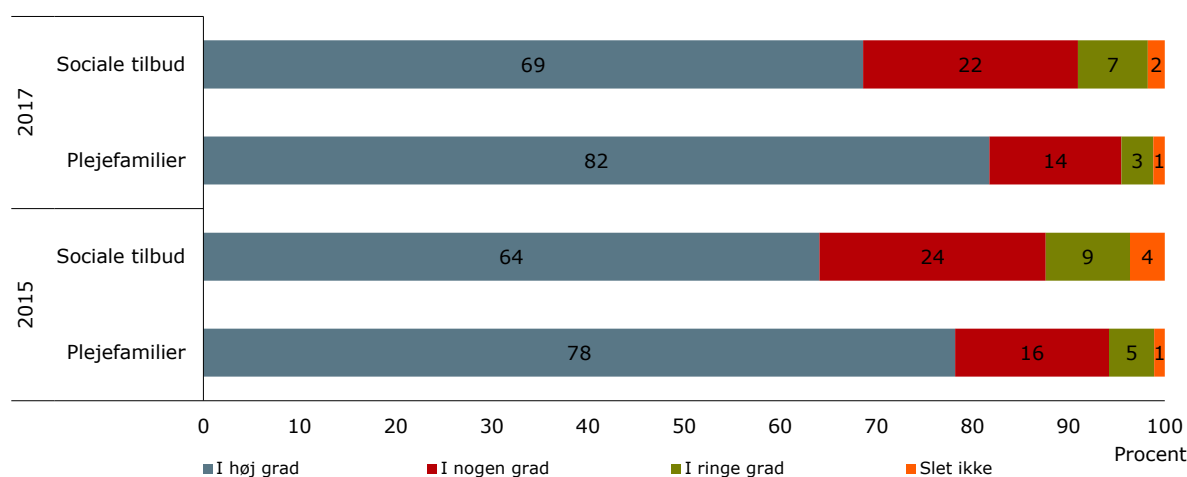


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3017 plejefamilier og 1309 sociale tilbud i 2017 samt besvarelser fra 1003 plejefamilier og 580 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

### Lydhørhed i forhold til, at tilbuddene selv bringer emner på banen

Tilsvarende oplever hovedparten af plejefamilierne og de sociale tilbud også lydhørhed overfor selv at kunne bringe egne emner på banen. Det er i lidt større udstrækning plejefamilierne end de sociale tilbud, der oplevede denne åbenhed ved seneste tilsynsbesøg. I alt 96 procent af plejefamilierne, heraf 82 procent i høj grad og 14 procent i nogen grad, har oplevet dette. For sociale tilbud er det 91 procent, heraf 69 procent i høj grad og 22 procent i nogen grad. I forhold til tilbuddenes holdning til dette spørgsmål i 2015, er oplevelsen af mulighed for at bringe nye emner på banen blevet signifikant mere udbredt blandt både sociale tilbud og plejefamilier, se figur 4.7.

**Figur 4.7** I hvilken grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende gav mulighed for at bringe nye emner på banen.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3016 plejefamilier og 1307 sociale tilbud i 2017 samt 1000 plejefamilier og 582 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Et socialt tilbud beskriver, hvordan de i høj grad oplever, at der var lydhørhed, og dette åbnede op for at drøfte deres udfordringer:

*"Det var et meget behageligt tilsyn og de udfordringer, vi står med, blev der i den grad lyttet til. Tilsynet gav os også mulighed for at komme med input til næste tilsyn. De sagde, at hvis der er noget, vi gerne vil have, at de ser nærmere på, så skal vi blot sige det. Det er en udvikling, som vi hilser velkommen. Det var nemt at være ærlig omkring vores udfordringer, og vi kunne drøfte med tilsynet, hvordan vi kan gribe udfordringerne an."*

Et andet socialt tilbud beskriver derimod, at tilsynsførende var forudbestemt og havde en fast dagsorden:

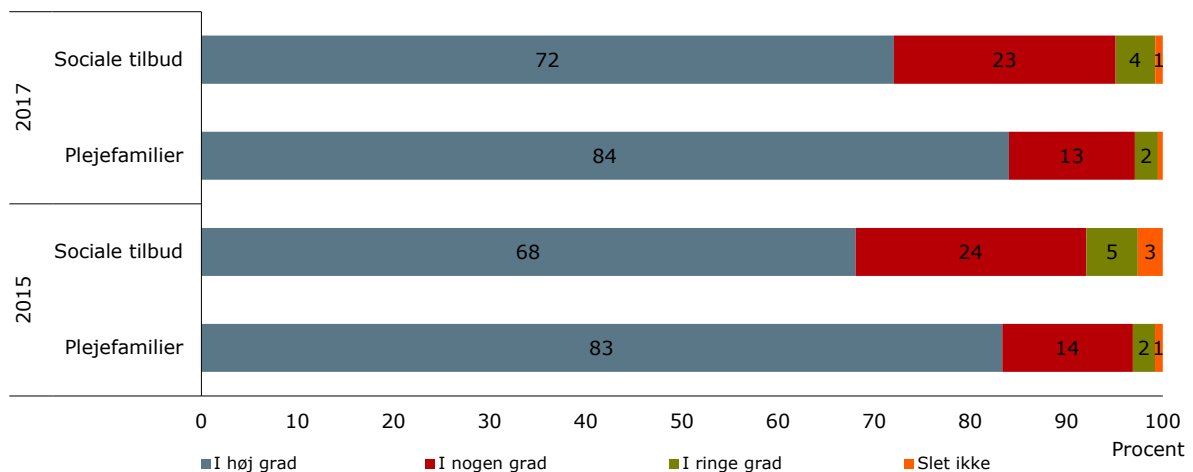
*"Jeg mener, at de tilsynsførende kunne være mere lyttende. Det virker som om, de har løsningen før, de kommer. Måske fordi det har været den samme tilsynsførende, der er kommet siden det socialtilsyn blev oprettet."*

### 4.3 De tilsynsførendes faglige kompetencer

De fleste tilbud oplever, at de tilsynsførende enten i høj eller nogen grad var fagligt kompetente. Blandt plejefamilierne oplever 84 procent, at tilsynsførende i høj grad var kompetente, og 13 procent, at de i nogen grad var dette. For sociale tilbud vurderede 72 procent, at den tilsynsførende i høj grad var fagligt kompetent, og 23 procent oplevede, at de var dette i nogen grad, se figur 4.8. Blandt sociale tilbud er der signifikant flere i 2017 sammenlignet med 2015, der oplever, at den tilsynsførende var faglig kompetent.

Blandt plejefamilierne er der ikke nogen signifikant ændring i besvarelserne fra 2015 til 2017.

**Figur 4.8** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, var fagligt kompetente.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3010 plejefamilier og 1309 sociale tilbud i 2017, samt 1000 plejefamilier og 579 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Flere tilbud uddyber deres oplevelse af den tilsynsførende som faglig kompetent med, at denne havde faglige input og indgår konstruktivt i dialogen. To tilbud skriver følgende:

*"Vi har oplevet en særdeles kvalificeret og kompetent tilsynsførende. Hun har efterfølgende været behjælpelig med faglige spørgsmål og kan betragtes som en givende faglig sparringspartner."*

*"For første gang kom der en tilsynsførende med egen faglig erfaring fra misbrugsområdet. Forståelse for området og målgruppen var tydelig i de stillede spørgsmål og dialogen."*

Nogle tilbud beskriver en oplevelse af, at de tilsynsførende er blevet mere kompetente siden socialtilsynet kom til i 2014. Et socialt tilbud skriver for eksempel:

*"Det er tydeligt, at tilsynet er blevet meget mere velforberedte og kendte med at føre disse tilsyn gennem de sidste år."*

Flere tilbud uddyber deres beskrivelse af den tilsynsførende som ikke tilstrækkelig kompetent med en oplevelse af manglende kendskab til området hos den tilsynsførende eller den tilsynsværende som nyuddannet. Et tilbud skriver for eksempel dette:

*"Vedrørende faglig kompetence: manglede kendskab med målgruppens udfordringer og kompleksiteten, samt manglende indsigt i den sundhedsfaglige vinkel."*

*"De to konsulenter var imødekommende og faglig kompetente ift. kvalitetsmodel mv., men oplevelsen var ikke, at de kendte rusmiddelområdet særlig godt. Med ganske lidt kendskab til området, er det svært at føre tilsyn!"*

En plejefamilie beskriver, at den manglende faglighed kan betyde, at tilsynet bliver unødvendigt tidskrævende:

*"Hvis man er faglig dygtig, behøver man ikke 3 timer for at have et tilsynsbesøg. Vi er aflastningsfamilie og har en dreng 1 weekend i måneden. Vi skal tage en hel dag fri helst begge to for at være hjemme til besøg 3 timer. De nævnte områder kan sagtens gennemgås, hvis man er saglig og kompetent på 1½ time."*

Et tilbud oplever, at den manglende faglig kan løses via dialog:

*"Der var naturligvis emner, som var fagspecifikke indenfor området, som de tilsynsførende ikke havde kendskab til. Men så tog vi en dialog om dette."*

Endelig beskriver flere tilbud, at fagligheden er personafhængig og oplevelsen derfor skifter fra tilsynsførende til tilsynsførende. Et socialt tilbud beskriver det således:

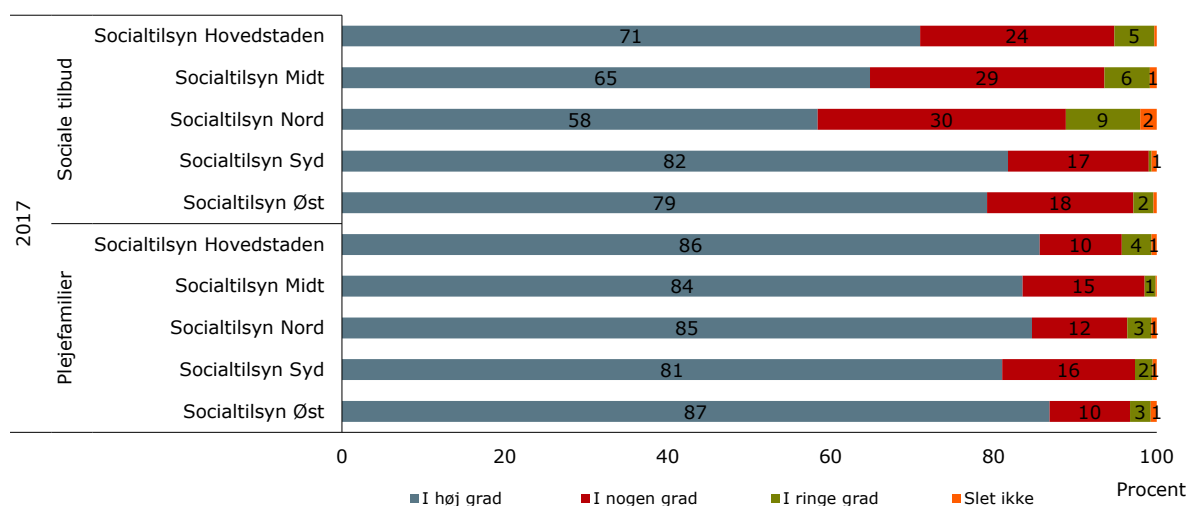
*"Dette tilsynsbesøg var positivt, og bedømmelsen var fagligt velkvalificeret. Hvis det havde været det foregående besøg med anden konsulent, havde besvarelsen været ganske anerledes. Indtrykket er, at afvikling af besøget, de faglige vurderinger og bedømmelsen er meget personafhængigt."*

### **De tilsynsførendes faglige kompetencer fordelt på de fem socialtilsyn**

I alle fem socialtilsyn oplever de fleste sociale tilbud og plejefamilier i høj eller nogen grad, at den tilsynsførende var fagligt kompetent, se figur 4.9. Den største forskel blandt socialtilsynene ses blandt de sociale tilbud i Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Nord. For Socialtilsyn Syd oplever kun en procent, at de i ringe grad eller slet ikke er tilfreds med tilsynsførendes kompetencer. For Socialtilsyn Nord mener 11 procent, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, i ringe grad eller slet ikke var fagligt kompetent, se figur 4.9.

For plejefamilierne er der ikke nogen signifikant udvikling fra 2015 til 2017. For de sociale tilbud er der alene sket en signifikant ændring fra 2015 til 2017 for halvdelen af tilsynene. Vi har derfor valgt alene at medtage tallene fra 2017 i nedenstående figur.

**Figur 4.9** I hvilken grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, var fagligt kompetente? Fordelt på de fem socialtilsyn.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3010 plejefamilier og 1309 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

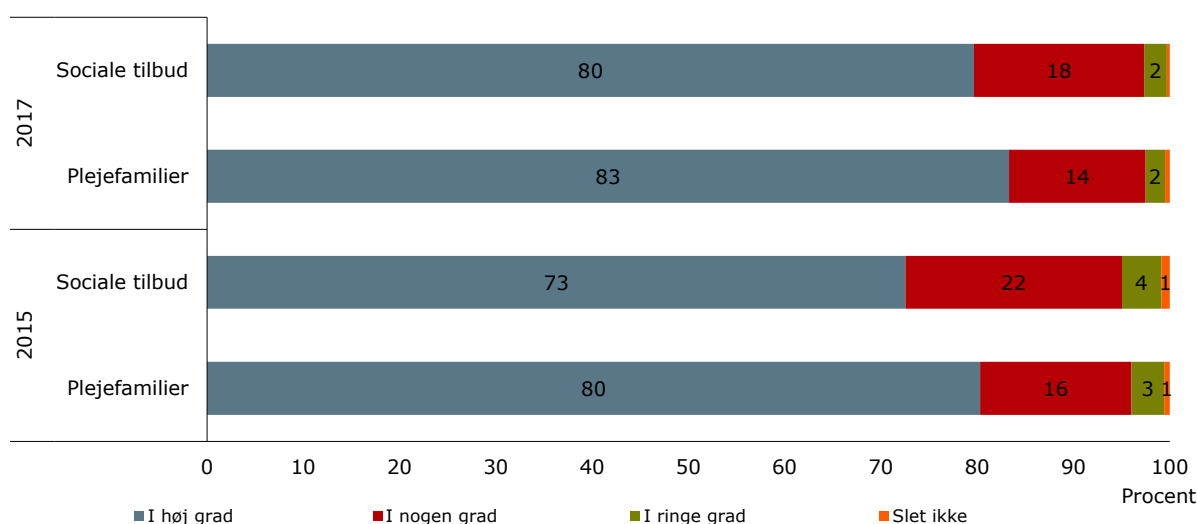
#### 4.4 Kvaliteten af seneste tilsynsbesøg

Hovedparten af tilbuddene oplever, at de tilsynsførende er velforberejdede og anerkendende tilsynsførende, og at de spørgsmål, som de stillede ved seneste tilsynsbesøg, var relevante. Dette uddybes nedenfor.

##### I hvilken grad er de tilsynsførende velforberejdede

Af besvarelserne fra 2017 fremgår, at 97 procent af plejefamilierne og 98 procent af de sociale tilbud oplevede, at de tilsynsførende ved seneste tilsynsbesøg i høj grad eller i nogen grad var velforberejdede. Hovedparten oplevede det i høj grad, nemlig 83 procent af plejefamilierne og 80 procent af de sociale tilbud, se figur 4.10. For både plejefamilier og sociale tilbud er der signifikant flere, der oplever dette i høj grad i 2017 sammenlignet med 2015. Ingen tilbud oplever i 2017, at den tilsynsførende slet ikke var forberedt, og kun to procent for begge tilbudstyper mener, at tilsynsførende i ringe grad var velforberejdede, hvorimod en større gruppe havde oplevet dette i 2015.

**Figur 4.10** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, var velforberejede.

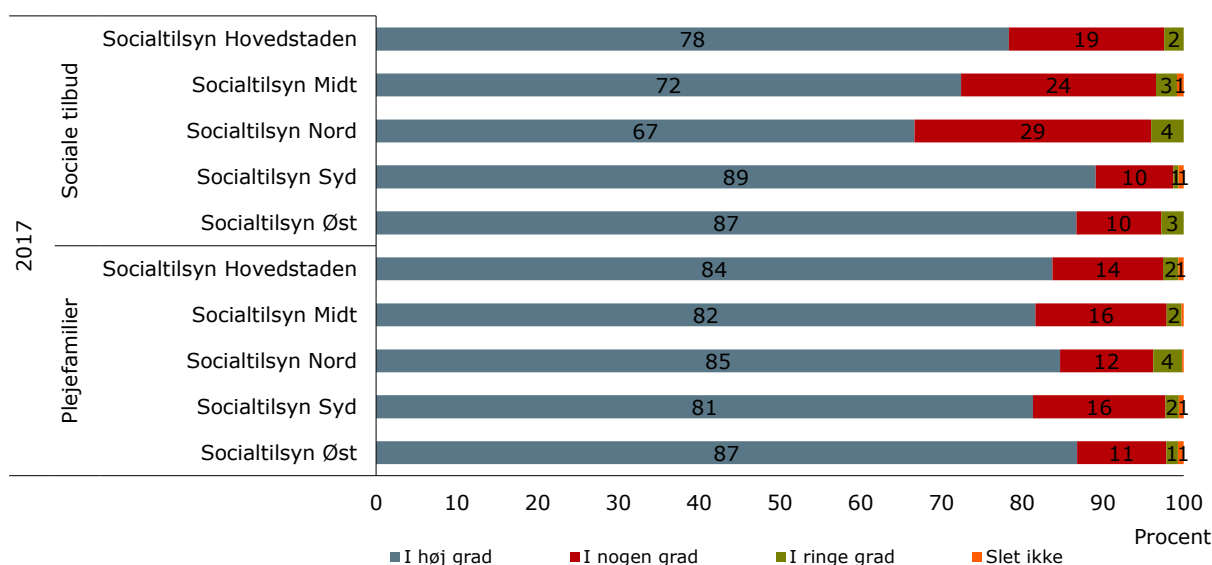


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3034 plejefamilier og 1318 sociale tilbud i 2017 samt 1005 plejefamilier og 583 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

I alle fem socialtilsyn er plejefamiliernes oplevelse af, at tilsynsførende i høj grad var velforberejdet meget udbredt, og der er ikke den store forskel mellem de fem socialtilsyn på dette punkt. Mellem 96 og 98 procent af plejefamilierne under de fem socialtilsyn mener dette i høj eller nogen grad, se figur 4.11.

De sociale tilbud varierer mere i synet på dette på tværs af de fem socialtilsyn. Den største forskel ses mellem Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Syd. 72 procent af de sociale tilbud under Socialtilsyn Nord oplever dette i høj grad og 24 procent i nogen grad. Hvorimod 89 procent af de sociale tilbud under Socialtilsyn Syd oplever dette i høj grad og 10 procent i nogen grad, se figur 4.11.

**Figur 4.11** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, var velforberejede. Fordelt på de fem socialtilsyn.

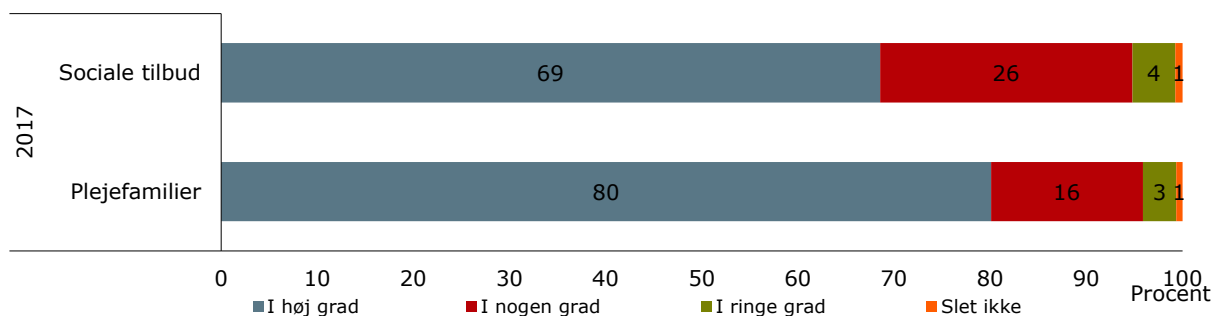


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3134 plejefamilier og 1318 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

**I hvilken grad er der stillet relevante spørgsmål ved tilsynsbesøget**

De fleste plejefamilier og sociale tilbud oplever i 2017, at der på seneste tilsynsbesøg blev stillet relevante spørgsmål. 96 procent af plejefamilierne oplevede således, at spørgsmålene i høj eller nogen grad var relevante, fordelt på 80 procent i høj grad og 16 procent i nogen grad. 95 procent af de sociale tilbud oplevede tilsvarende i høj eller nogen grad relevante spørgsmål, henholdsvis 69 procent og 26 procent, *se figur 4.12*. Der er ikke nogen signifikant udvikling på dette punkt fra 2015 til 2017, og figuren viser derfor alene tallene fra 2017.

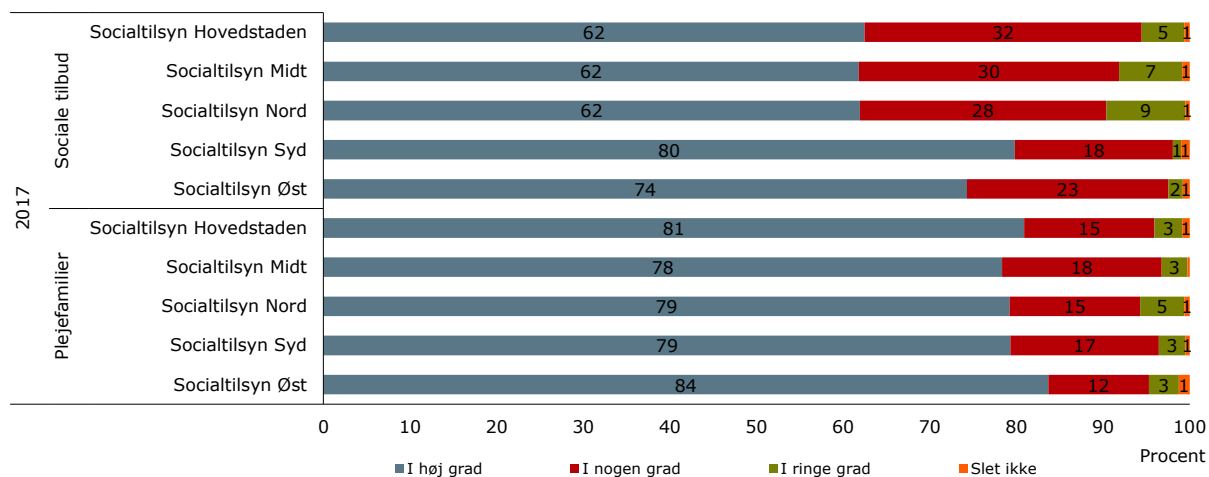
**Figur 4.12** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, stillede relevante spørgsmål.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3010 plejefamilier og 1307 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

I alle fem socialtilsyn er der en udbredt oplevelse blandt tilbuddene af, at tilsynsførende i høj eller i nogen grad stillede relevante spørgsmål. For plejefamilierne er der ikke store forskelle mellem de fem socialtilsyn på dette punkt, da mellem 94 og 97 procent mener dette i høj eller i nogen grad, se figur 4.13. Blandt de sociale tilbud er der mere variation i holdningen hertil på tværs af de fem socialtilsyn. De største forskelle ser man mellem Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Øst sammenlignet med Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Midt. Under Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Øst er der henholdsvis 98 og 97 procent, der mener dette i høj grad eller i nogen grad. Under Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Midt er der dels 90 og 92 procent, der mener dette i høj eller i nogen grad, se figur 4.13.

**Figur 4.13** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, stillede relevante spørgsmål. Fordelt på de fem socialtilsyn.



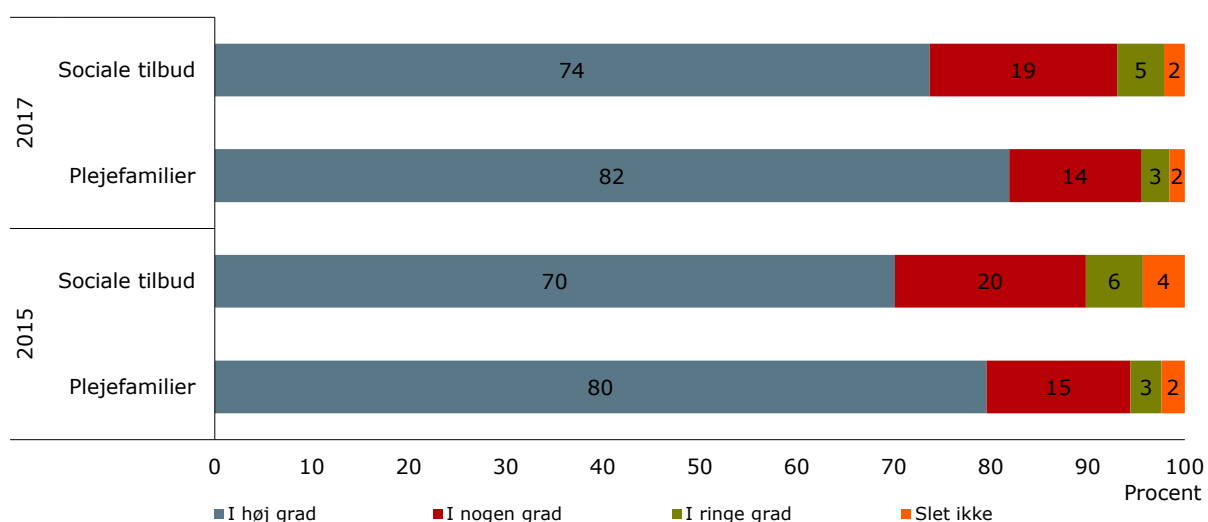
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3010 plejefamilier og 1307 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

### I hvilken grad er de tilsynsførende anerkendende

De fleste tilbud oplever, at tilsynsførende var anerkendende. 93 procent af de sociale tilbud oplever dette i høj eller i nogen grad, og 96 procent af plejefamilierne oplever dette i høj eller i nogen grad. Siden 2015 er der blandt sociale tilbud sket en signifikant udvikling, hvor gruppen, der oplever dette i ringe grad eller slet ikke, er faldet fra ti til syv procent. For plejefamilierne er der ikke sket noget signifikant udvikling. I både 2015 og 2017 mener fem procent af plejefamilierne, at tilsynsførende i ringe grad eller slet ikke var anerkendende, se figur 4.14.



**Figur 4.14** I hvor høj grad oplevede tilbuddene, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, var anerkendende.



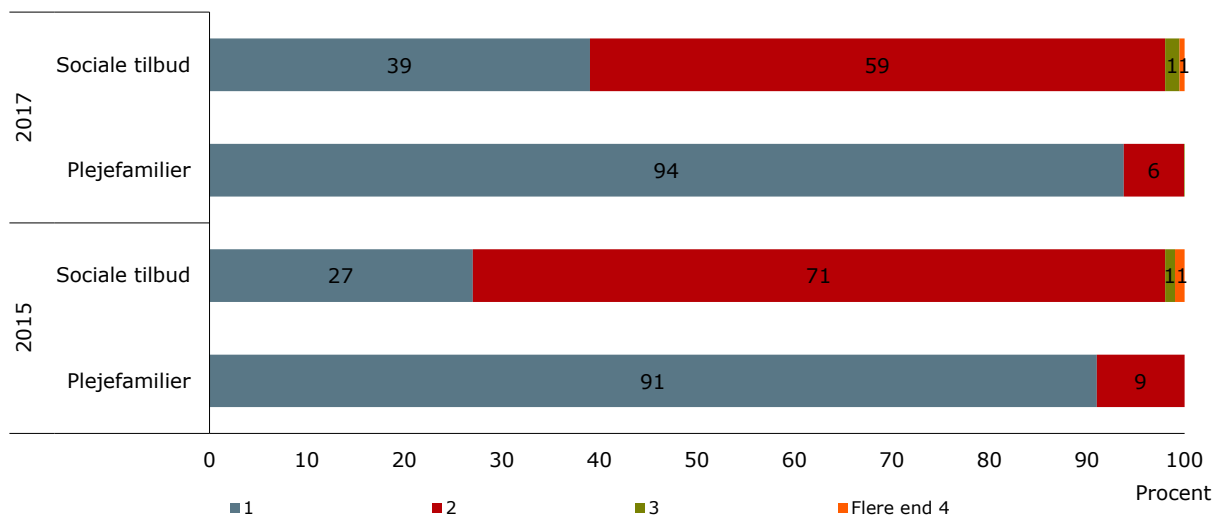
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3002 plejefamilier og 1307 sociale tilbud i 2017 samt 999 plejefamilier og 579 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

## 4.5 Antal tilsynsførende

Tilsynsbesøgene i sociale tilbud er typisk mere omfattende end besøgene i plejefamilier. Undersøgelsen viser, at tilsynsbesøget typisk gennemføres af én tilsynsførende i plejefamilierne. Det skete i 94 procent af de seneste gennemførte tilsynsbesøg. Mens der ved seks procent af tilsynsbesøgende hos plejefamilierne deltog to tilsynsførende, se figur 4.15. Fra 2015 til 2017 ses en signifikant stigning i oplevelse af, at der er en tilsynsførende til stede.

Tilsynsbesøgene i de sociale tilbud gennemføres typisk af to tilsynsførende. Det var i 2017 tilfældet i 59 procent af tilsynsbesøgene, mens 39 procent af tilsynsbesøgene blev gennemført af én tilsynsførende. I 2015 deltog der to tilsynsførende ved 71 procent af besøgene. I både i 2015 og i 2017 deltog der i to procent af besøgene mere end to tilsynsførende, se figur 4.15.

**Figur 4.15** Antallet af tilsynsførende, der deltog ved seneste tilsynsbesøg.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2952 plejefamilier og 1300 sociale tilbud i 2017 samt 920 plejefamilier og 565 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

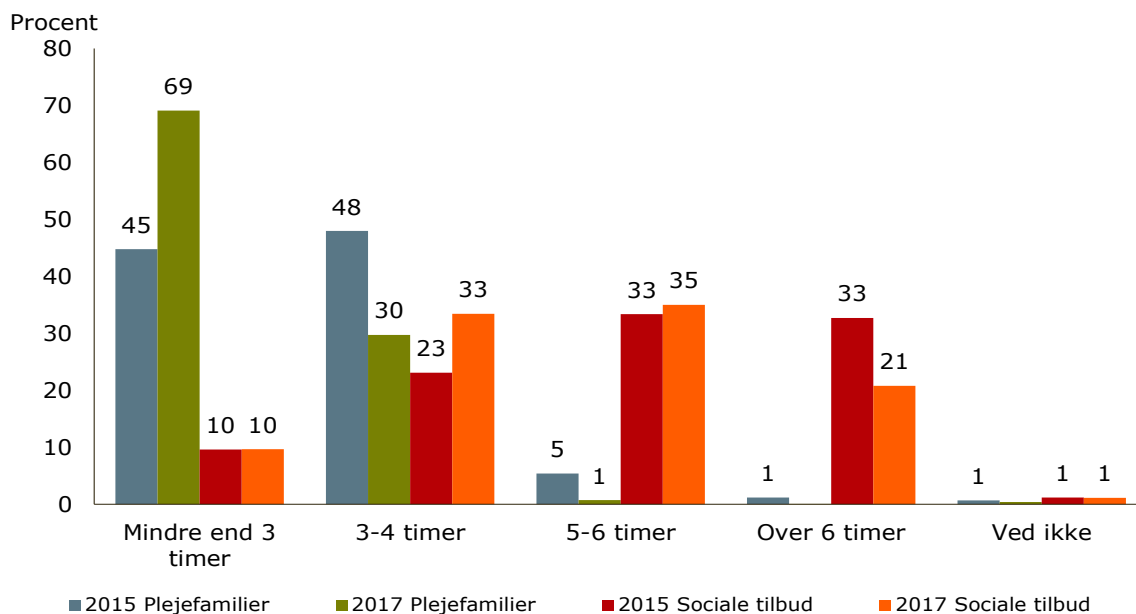
## 4.6 Varighed af tilsynsbesøg

Varigheden af tilsynsbesøget er generelt længere i de sociale tilbud end blandt plejefamilier. Dette er ikke overraskende, da sociale tilbud generelt er større end plejefamilier i forhold til ansatte og pladser.

Varigheden af tilsynsbesøget i plejefamilier er typisk 1-2 timers varighed (64 procent) eller 3-4 timers varighed (30 procent). For fem procent af plejefamilierne varede tilsynsbesøget mindre end en time, og ingen plejefamilier har oplevet et besøg på over 6 timer. Sammenlignet med 2015 bruges der mindre tid på tilsynsbesøgene i 2017 blandt plejefamilier, se figur 5.16.

Tilsynsbesøget blandt sociale tilbud varer typisk 3-4 timer (33 procent) eller 5-6 timer (35 procent). 21 procent af besøgene varer over 6 timer, hvilket er et fald fra 33 procent i 2015. I både 2015 og 2017 har én procent af de sociale tilbud oplyst, at besøgene varede mindre end én time, og ni procent af tilbuddene har oplyst, at besøget har haft en varighed på 1-2 timer, se figur 5.16.

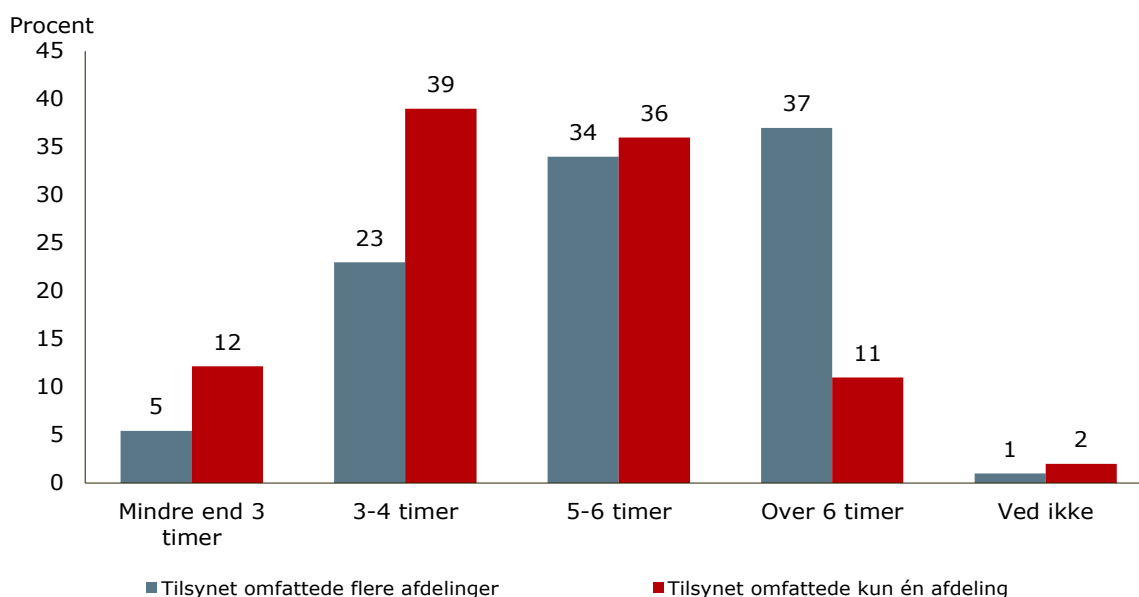
**Figur 4.16** Varigheden af seneste gennemførte tilsynsbesøg.



Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3029 plejefamilier og 1326 sociale tilbud i 2017 samt 999 plejefamilier og 584 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Der er en sammenhæng mellem længden af tilsynsbesøget og tilbuddets størrelse. Blandt de sociale tilbud, hvor tilsynet omfattede mere end én afdeling, har besøget en længere varighed, end blandt de tilbud, hvor tilsynet omfattede en afdeling. Blandt de sociale tilbud, hvor tilsynet omfattede mere end en afdeling, har 37 procent angivet, at besøget tog mere end seks timer. Blandt de tilbud, hvor tilsynet kun opfattede en afdeling, har 11 procent angivet, at besøget tog mere end seks timer, se figur 4.17.

**Figur 4.17** Tilsynsbesøgets varighed sammenholdt med antal afdelinger, som tilsynet omfattede.

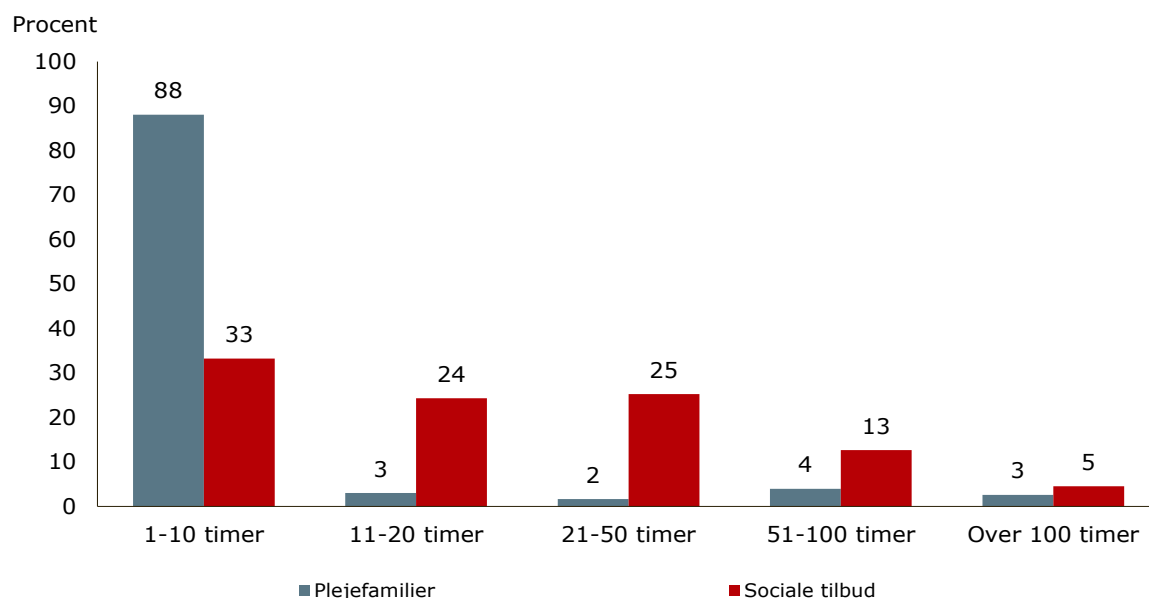


Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1145 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

#### 4.7 Ressourceforbrug forbundet med seneste tilsyn

Tilbuddene har angivet, hvor mange timer de samlet set har brugt på seneste tilsyn. Herunder samlet set hvad de har brugt af timer forud for besøget, under besøget og på processen efter besøget. Der er stor forskel på det samlede antal timer, som plejefamilier bruger, i forhold til det antal, som sociale tilbud bruger. 91 procent af plejefamilierne bruger samlet set 0-20 timer. Tre procent bruger samlet set 21-50 timer, fire procent 51-100 timer, og tre procent bruger mere end 100 timer samlet set, *se figur 4.18*. Blandt sociale tilbud er det 58 procent, der samlet set bruger 0-20 timer. 26 procent bruger 21-50 timer, 13 procent bruger 51-100 timer, og 5 procent bruger i alt mere end 100 timer sammenlagt på seneste tilsyn, *se figur 4.18*.

**Figur 4.18** Antal timer, der er brugt samlet set på seneste tilsyn.

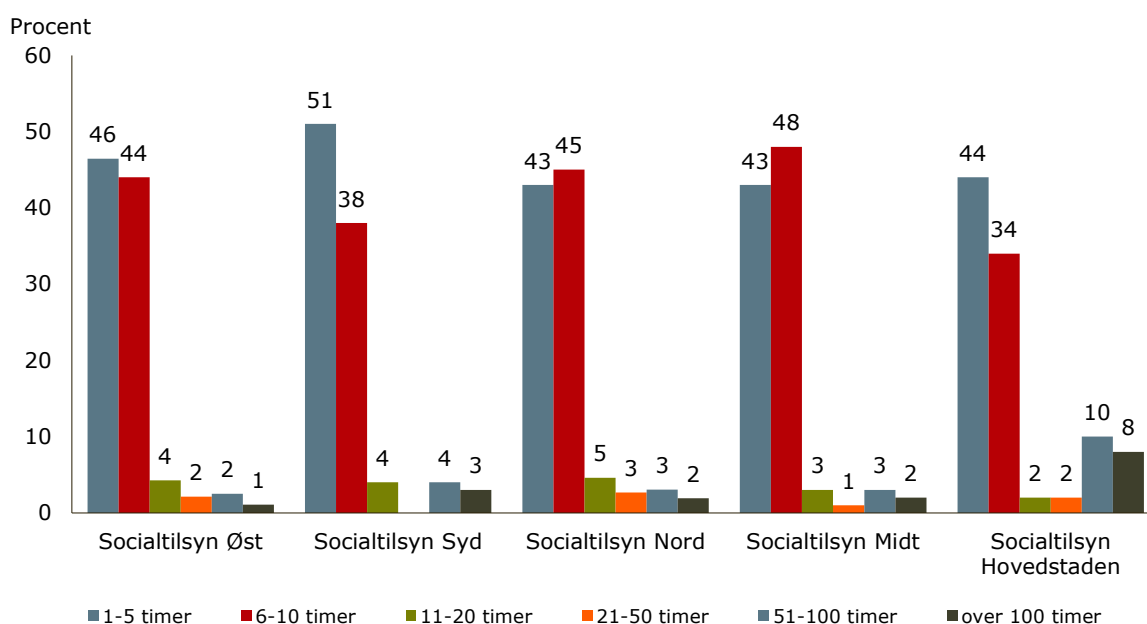


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1318 plejefamilier og 1239 sociale tilbud i 2017. Spørgsmålet indgik ikke i spørgeskemaet i 2015, hvorfor det ikke er muligt at belyse udviklingen. Tallene i figuren er angivet i procent.

### **Plejefamiliers ressourceforbrug på seneste tilsyn fordelt på socialtilsyn**

For alle fem socialtilsyn gælder, at langt størstedelen af plejefamilier har brugt 1-5 timer eller 6-10 timer på seneste tilsyn. Socialtilsyn Hovedstaden skiller sig ud fra de resterende tilsyn i forhold til ressourceforbrug på seneste tilsyn. For Socialtilsyn Hovedstaden har 10 procent af plejefamilierne angivet, at de har brugt 51-100 timer på seneste besøg, og otte procent har angivet, at de samlet set har brugt mere end 100 timer på seneste tilsyn, hvilket er over dobbelt så mange som for de resterende tilsyn, se figur 4.19.

**Figur 4.19** Antal timer, der er brugt samlet set på seneste tilsyn for plejefamilier, fordelt på de fem socialtilsyn.

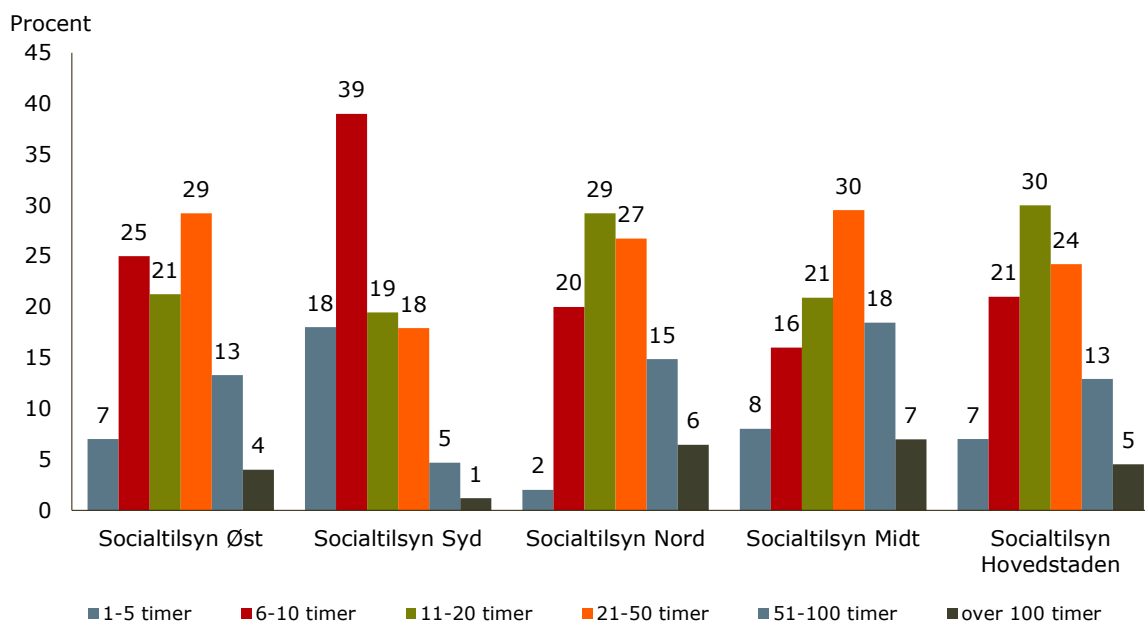


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1318 plejefamilier i 2017. Spørgsmålene er besvaret af 282 plejefamilier i Socialtilsyn Øst, 234 i Socialtilsyn Syd, 262 i Socialtilsyn Nord, 377 i Socialtilsyn Midt og 163 i Socialtilsyn Hovedstaden. Spørgsmålet indgik ikke i spørgeskemaet i 2015, hvorfor det ikke er muligt at belyse udviklingen. Tallene i figuren er angivet i procent.

### Social tilbuds ressourceforbrug på seneste tilsyn fordelt på socialtilsyn

For sociale tilbud er der større variation i forhold tilbuddenes ressourceforbrug fordelt på de fem socialtilsyn end der var for plejefamiliernes vedkommende. Socialtilsyn Syd skiller sig ud fra de resterende tilbud ved at være det tilsyn, hvor de sociale tilbud har angivet, at de har brugt færrest timer på seneste tilsyn. 18 procent har angivet, at de har brugt 1-5 timer på seneste tilsyn, og 39 procent har angivet, at de har brugt 6-10 timer på seneste tilsyn. For Socialtilsyn Midt, som er det socialtilsyn, hvor de sociale tilbud har angivet, at de har brugt flest timer på seneste tilsyn, har otte procent angivet, at de har brugt 1-5 timer på seneste tilsyn, og 16 procent har angivet, at de har brugt 6-10 timer på seneste tilsyn, se figur 4.20.

**Figur 4.20** Antal timer, der er brugt samlet set på seneste tilsyn for sociale tilbud, fordelt på de fem socialtilsyn.

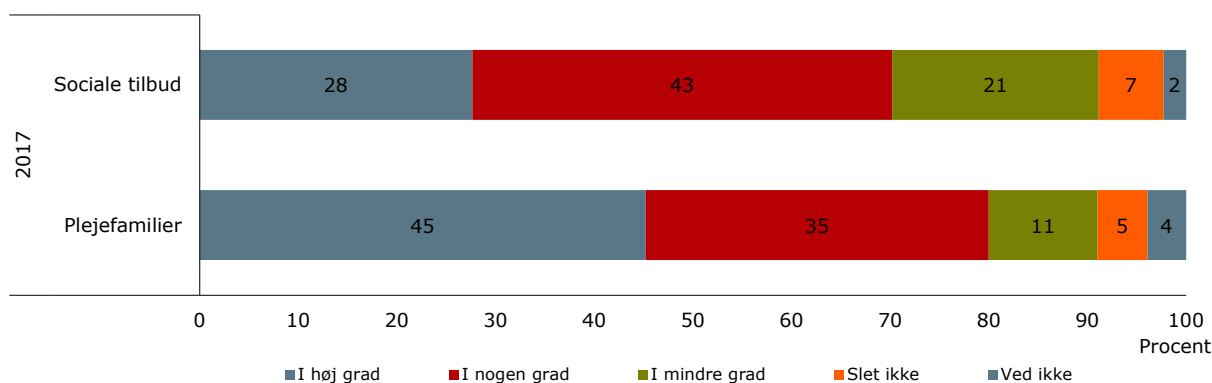


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1239 sociale tilbud i 2017. Spørgsmålene er besvaret af 226 sociale tilbud i Socialtilsyn Øst, 257 i Socialtilsyn Syd, 202 i Socialtilsyn Nord, 244 i Socialtilsyn Midt og 310 i Socialtilsyn Hovedstaden. Spørgsmålet indgik ikke i spørgeskemaet i 2015, hvorfor det ikke er muligt at belyse udviklingen. Tallene i figuren er angivet i procent.

### Sammenhæng mellem ressourceforbrug og udbytte

De fleste tilbud oplever i høj eller i nogen grad, at tilsynet var udbytterigt sammenholdt med de ressourcer, som de havde brugt på det. Plejefamilierne oplever dette i lidt højere grad end de sociale tilbud. 45 procent af plejefamilierne oplever dette i høj grad og 35 procent oplever det i nogen grad. Blandt de sociale tilbud er der 28 procent, som oplever dette i høj grad, og 43 procent, som oplever dette i nogen grad. Hele 28 procent af de sociale tilbud og 16 procent af plejefamilierne oplever i mindre grad eller slet ikke, at tilsynet er udbytterigt sammenholdt med de ressourcer, som de skulle bruge herpå, se figur 4.21.

**Figur 4.21** I hvilken grad synes tilbuddene, at sidste tilsyn var udbytterigt sammenholdt med de ressourcer, som de havde brugt i forbindelse med dette.



Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 3035 plejefamilier og 1310 sociale tilbud i 2017. Spørgsmålet indgik ikke i spørgeskemaet i 2015, hvorfor det ikke er muligt at belyse udviklingen. Tallene i figuren er angivet i procent.

Blandt de tilbud, som oplever tilsynet som udbytterigt i nogen eller mindre grad sammenholdt med anvendte ressourcer, beskriver flere, at de bruger mange ressourcer på særligt indsamling af oplysninger inden til tilsynsbesøget, og det ikke helt står mål med outputtet. Oplevelsen af information om og tid til forberedelse inden tilsynsbesøget er desuden beskrevet i kapitel 3.

I forlængelse af beskrivelserne af forberedelsen som meget ressourcekrævende foreslår enkelte tilbud, at tilsynet bliver hvert andet år i stedet for hvert år for tilbud, der havde en positiv tilbagemelding ved sidste tilsyn:

*"Jeg kunne godt tænke mig, at tilsynet blev hvert 2. år, hvis tilbuddet lever op til tilsynets forventninger. Så meget forringelse af kvaliteten kan der ikke ske på et år."*

Andre påpeger, at der er for lidt fokus på og input til udvikling af tilbuddet eller den tilsynsførende ikke er tilstrækkelig faglig kompetent på det aktuelle område til, at tilsynet opleves som tilstrækkeligt udbytterigt. Et tilbud skriver for eksempel:

*"Vi synes, vi skal bruge mange ressourcer på at gøre klar til tilsynsbesøg, og meget tid i forbindelse med at redegøre for vores behandling. Vi synes, vi mangler 'sparring' fra tilsynet i forhold til at udvikle vores tilbud. Tilsynet har 'tvunget' os til at kigge ind ad på vores behandling, og det har været godt, men vi synes nu, at det tager overhånd med kontrol-delen af tilsynet. Vi får ikke nogle klare retningslinjer juridisk - tværtimod har vi oplevet at få modstridende besked fra tilsynet."*

Blandt de tilbud, der slet ikke oplever, at tilsynet er udbytterigt, oplever flere, at det primære formål er kontrol og derfor ikke er udbytterigt for tilbuddet. To tilbud skriver følgende:



*"Besøget er et kontrolbesøg. Vi oplever ikke sparring og ser mere besøget som noget, der skal overstås."*

*"Vi har et godt samarbejde med relevante samarbejdspartnere og føler derfor ikke, at vi har et udækket behov. Det føles mest som ekstra administrativt arbejde – vi kan ikke se, at hverken vi eller plejebarn får udbytte. Dog bakker vi op om sikring af kvalitet i plejefamilier ved fx uanmeldte tilsyn. Men tænker kvaliteten bør udmønte sig i det daglige samarbejde med barnet, skolen, socialrådgiver osv."*

Nogle aflastningsfamilier påpeger, at de ikke oplever, at de ressourcer, som der bruges på tilsynet, står mål med den opgave, de har:

*"Der er ikke noget galt med besøget, men for en aflastningsfamilie er det meget tid at bruge hvert år på disse lange besøg. Jeg har forståelse for, at det er for at sikre barnets tarv, men det fylder meget, synes vi."*

*"Vi synes, at vi som "kun" er aflastningsfamilie, skal bruge al for megen tid på kontrol/besøg af socialtilsynet, kommunens sagsbehandler og kommunens tilsynsførende. Og da vi kun er aflastningsfamilie i weekender, skal vi gøre alt dette i vores fritid uden aflønning. Dette forhold er næsten nok til, at vi ikke gider være aflastningsfamilie mere."*

Blandt de tilbud, som derimod oplevede, at det sidste tilsyn i høj grad var udbytterigt sammenholdt med de anvendte ressourcer herpå, påpeger flere, at tilsynet har været givtigt enten med henblik på fastholdelse og udvikling af kvaliteten eller i forhold til beskrivelsen af tilbuddet:

*"Den faglighed og saglighed, vi oplever tilsynet har, gør, at det i høj grad er værd at bruge ressourcerne på."*

*"Der anvendes et højt forbrug af ressourcer samlet set til forberedelse, indsamling af dokumentation, afholdelse samt opfølgning af tilsyn. Dette konkrete tilsyn oplevede afdelingen som værende meget vigtigt i forhold til at kunne formidle de forandringer såvel fagligt som fysisk, der er foregået i det seneste års tid, og som afdelingen har set frem til at få tilsynets vurdering af."*

*"Det er udviklende for os som plejefamilie, at der forud for et tilsyn skal udfyldes et omfattende spørgeark. Det skærper vores fokus på kerneydelsen i arbejdet."*

*"Ja, det synes jeg, det har været, idet der fremkommer forslag til forbedring af tilbuddet, og tilsynet også er med til, at man får samlet op på tingene."*

## 5 Kvalitetsmodellen

Kvalitetsmodellen skal understøtte socialtilsynet i den faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet. Plejefamilier og sociale tilbud er blevet spurgt om deres kendskab til kvalitetsmodellen og til, hvorvidt socialtilsynets anvendelse af kvalitetsmodellen har givet et retvisende billede af deres tilbud.

### Kort om kvalitetsmodellen

Kvalitetsmodellen er et dialogredskab, som skal give et systematik og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Modellen omfatter kvalitetskriterier og indikatorer inden for syv overordnede kvalitetstemaer (jf. lov om socialtilsyn § 6). I forbindelse med den politiske opfølgning efter midtvejsevalueringen i 2016 blev der på grundlag af erfaringerne med brugen af kvalitetsmodellen foretaget en række justeringer. Eksempelvis blev der foretaget en række præciseringer af indikatorernes ordlyd. Temaet 'Sundhed og trivsel', der tidligere hørte under temaet 'Målgrupper, metoder og resultater' blev et selvstændigt tema, mens temaet 'Økonomi' udgik af kvalitetsmodellen, og blev i stedet et selvstændigt tema i socialtilsynsloven § 6, stk.3.

Kvalitetsmodellen indeholder derfor aktuelt følgende syv temaer:

- 1) Uddannelse og beskæftigelse
- 2) Selvstændighed og relationer
- 3) Målgrupper, metoder og resultater
- 4) Sundhed og trivsel
- 5) Organisation og ledelse/Familiestruktur og familiedynamik
- 6) Kompetencer
- 7) Fysiske rammer.

De overordnede kvalitetstemaer er ens for vurdering af kvaliteten i plejefamilier og sociale tilbud (med undtagelse af temaet "Organisation og ledelse", som for plejefamilier hedder "Familiestruktur og familiedynamik"). De underliggende kriterier adskiller sig mellem de to tilbudstyper.

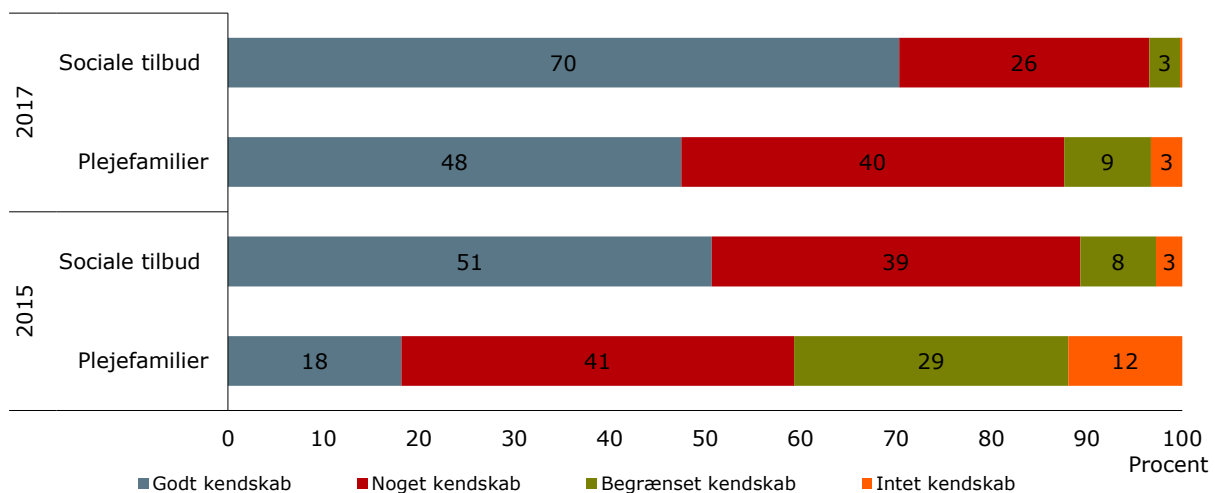
Med brugen af kvalitetsmodellen har socialtilsynet fokus på resultater for borgerne, og vurderer et tilbuds kvalitet ud fra, i hvilken grad tilbuddet bidrager til borgernes trivsel og udvikling. Socialtilsynet skal ved godkendelse foretage en vurdering af alle indikatorer, men fastlægger selv ud fra en risikobaseret vurdering hvornår og hvor tit det konkrete tilbud skal vurderes i forhold til de enkelte indikatorer. Socialtilsynets kvalitetsvurdering formidles i en tilsynsrapport, hvor der er en skriftlig vurdering af alle kriterier og indikatorer. Ud over den skriftlige vurdering scorer socialtilsynet indikatorerne på en skala fra 1-5. På baggrund af disse scorer genereres et "spindelvæv", som giver overblik over socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Kilde: Se Bekendtgørelse om socialtilsyn (nr. 1251, 13/11/2017) og den tilhørende vejledning om socialtilsyn (vej nr. 9300 af 30/4/2015), [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)

## 5.1 Kendskab til kvalitetsmodellen forud for tilsynet

Der er et langt større kendskab til kvalitetsmodellen blandt tilbuddene i 2017, end der var i 2015. I 2017 havde henholdsvis 88 procent af plejefamilierne og 96 procent af de sociale tilbud et godt eller noget kendskab til kvalitetsmodellen inden sidste tilsynsbesøg. I 2015 var det henholdsvis 59 procent blandt plejefamilierne og 90 procent blandt de sociale tilbud, der havde et godt eller noget kendskab til kvalitetsmodellen. Kendskabet til kvalitetsmodellen forud for besøget er herved fortsat størst blandt de sociale tilbud. Antallet af plejefamilier, der intet kendskab havde til kvalitetsmodellen forud for besøget, er faldet fra 12 procent i 2015 til tre procent i 2017, og for de sociale tilbud er dette tal faldet fra tre til nul procent, se figur 5.1.

**Figur 5.1** Kendskab til kvalitetsmodellen forud for seneste tilsynsbesøg



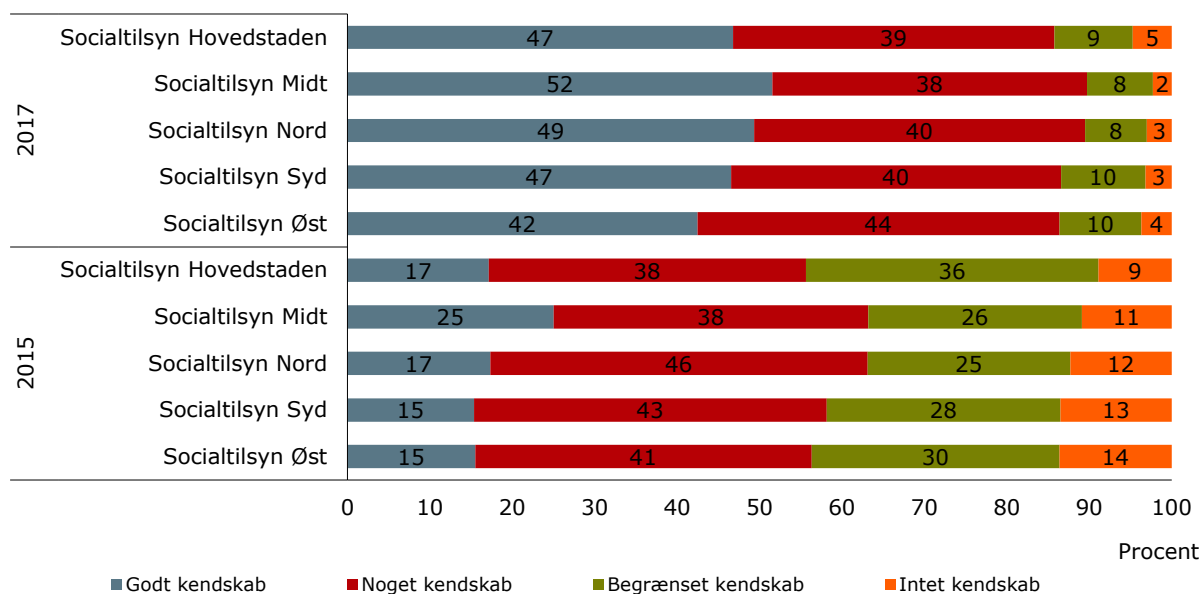
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 996 plejefamilier og 580 sociale tilbud i 2015 og 2995 plejefamilier og 1305 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Resultaterne skal blandt andet ses i lyset af, at besvarelserne i 2015 for nogen relaterede sig til et tilsyn, som lå lige efter tilsynsreformens ikrafttræden. I 2017 har alle plejefamilier og sociale tilbud gennemført et eller flere tilsyn og herved har fået kendskab til kvalitetsmodellen.

For behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedslovens § 141) viser sig samme billede. 94 procent havde et godt eller noget kendskab til kvalitetsmodellen. Fem procent havde et begrænset kendskab, og nul procent har intet kendskab. Dette er baseret på 77 besvarelser.

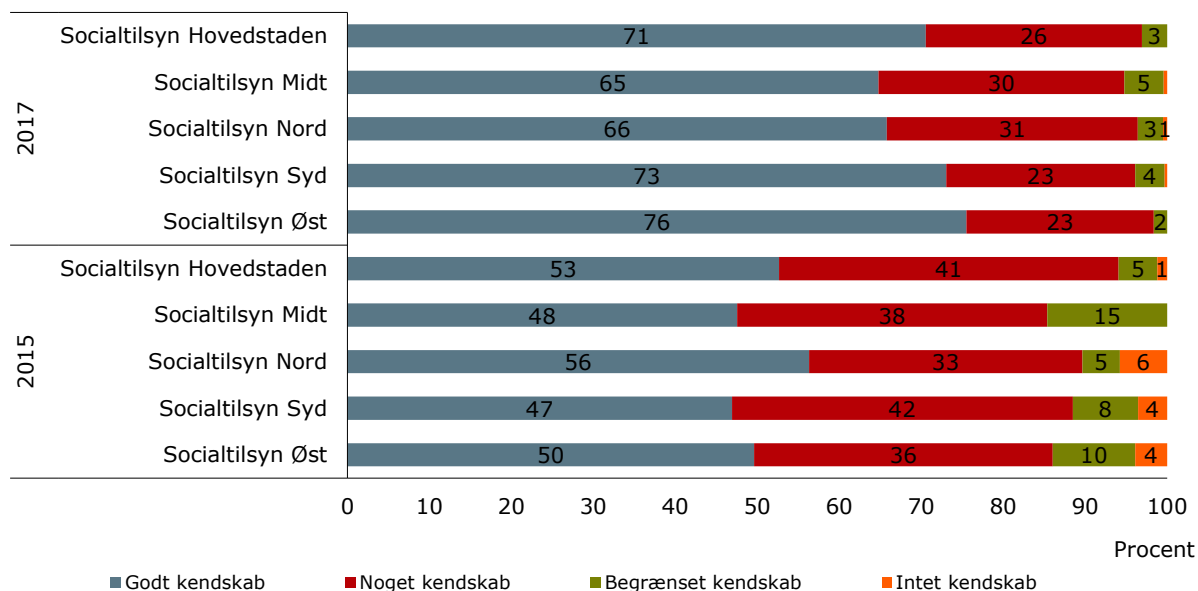
For de fem social tilsyn ses, at tilbuddenes forudgående kendskab til kvalitetsmodellen fortsat ikke er væsentligt forskellige, og det er blevet mere udbredt i alle fem, se figur 5.2 for plejefamilier og figur 5.3 for sociale tilbud.

**Figur 5.2** Plejefamiliers kendskab til kvalitetsmodellen fordelt på de fem socialtilsyn



Kilde: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 996 plejefamilier i 2015 og 2995 plejefamilier i 2017. Tallene i figurerne er angivet i procent.

**Figur 5.3** Sociale tilbuds kendskab til kvalitetsmodellen fordelt på de fem socialtilsyn



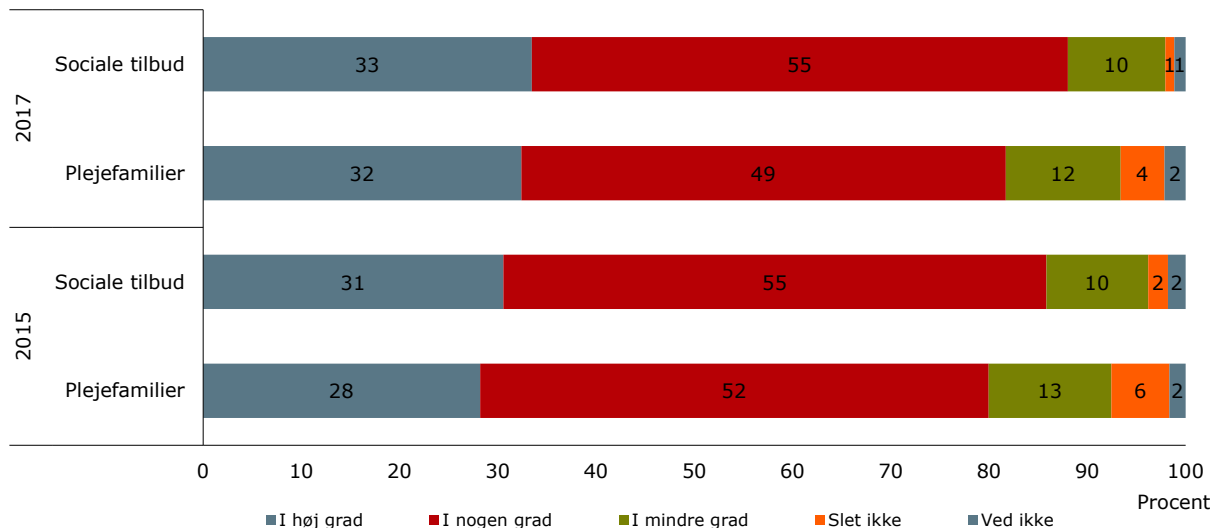
Kilde: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 580 sociale tilbud i 2015 og 1305 sociale tilbud i 2017. Tallene i figurerne er angivet i procent. At det her fremgår, at 1 procent af tilbuddene i Socialtilsyn Nord har svaret, at de intet kendskab havde til kvalitetsmodellen, hvor det i figur 5.1 fremgik, at 0 procent af de sociale tilbud samlet set havde svaret dette, skyldes afrunding til nærmeste hele tal i figur 5.1.

## 5.2 Kvalitetsmodellens anvendelighed i forhold til at vurdere tilbuddenes kvalitet

Samlet set vurderer 32 procent af plejefamilierne og 33 procent af de sociale tilbud, at kvalitetsmodellen samlet set med temaer og de underliggende kriterier og indikatorer i høj grad kan anvendes til at vurdere kvaliteten i tilbuddet. Herudover vurderer 49 procent af plejefamilierne og 55 procent af de sociale tilbud, at kvalitetsmodellen i nogen grad kan anvendes til at vurdere kvaliteten af tilbuddet. 16 procent af plejefamilierne og 11 procent af de sociale tilbud vurderer derimod, at kvalitetsmodellen i ringe grad eller slet ikke kan vurdere kvaliteten, se figur 5.4.

For sociale tilbud er der ikke sket nogen signifikant udvikling fra 2015 til 2017. For plejefamilier er der sket en lille ændring bestående af en stigning på fire procentpoint i kategorien 'i høj grad'.

**Figur 5.4** Overordnet vurdering af kvalitetsmodellens anvendelse til at vurdere kvaliteten i tilbuddet/plejefamilien



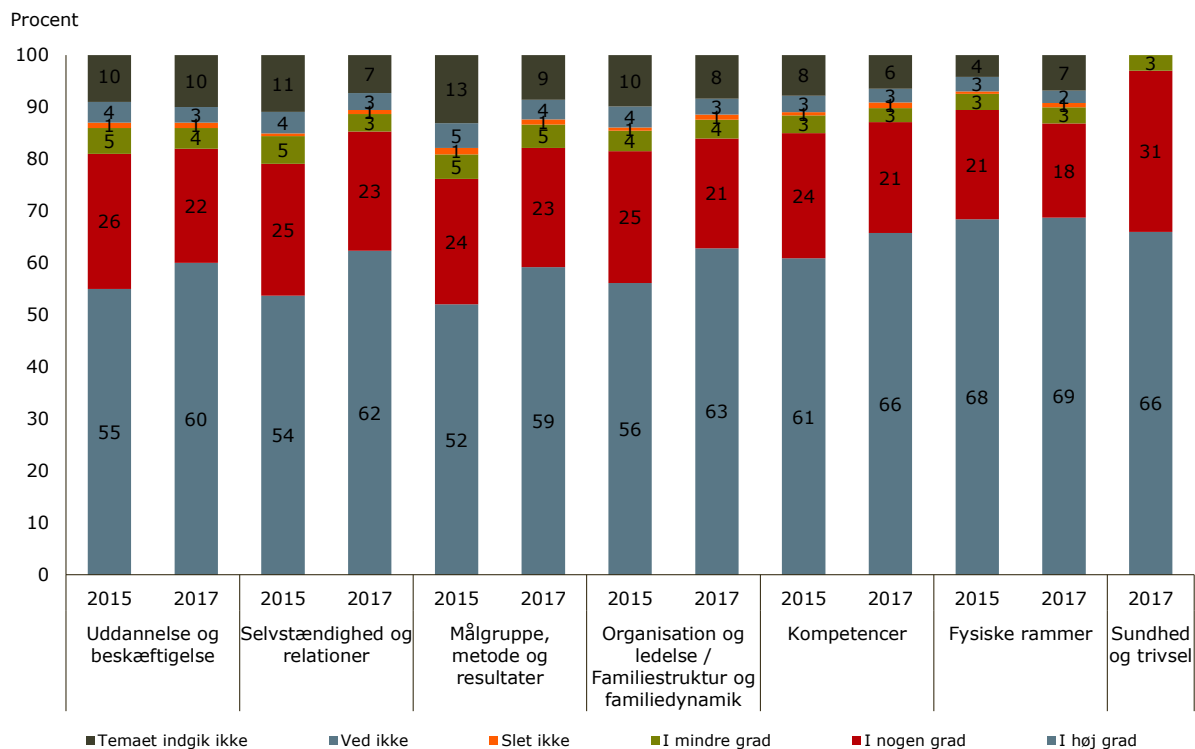
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 848 plejefamilier og 445 sociale tilbud i 2015, og 2695 plejefamilier og 1118 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

### 5.2.1 Plejefamiliernes vurdering af kvalitetstemaerne

Plejefamilierne og de sociale tilbud i undersøgelsen er blevet bedt om at vurdere, hvorvidt tilsynets vurdering af de enkelte temaer – hvis temaet var en del af det seneste tilsyn – gav et revisende billede af forholdene i plejefamilien eller det sociale tilbud.

Størstedelen af plejefamilierne oplever i høj grad eller i nogen grad i både 2015 og 2017, at vurderingen af hvert tema har givet et retvisende billede af plejefamiliens kvalitet. I 2017 gælder det for mellem 82 og 97 procent af plejefamilierne – afhængig af hvilket tema, der er blevet vurderet. Der er sket en lille stigning blandt dem, der oplever, at vurderingen af temaet i høj grad giver et retvisende billede i 2017 sammenlignet med 2015, se figur 5.5.

**Figur 5.5** Om vurderingen af temaet gav et retvisende billede ifølge plejefamilierne



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser. Antal besvarelser varierer fra det enkelte tema. Temaet 'Uddannelse og beskæftigelse' er besvaret af 830 plejefamilier i 2015 og 2591 plejefamilier i 2017. Temaet 'Selvstændighed og relationer' er besvaret af 823 plejefamilier i 2015 og 2573 plejefamilier i 2017. Temaet 'Målgruppe, metode og resultater' er besvaret af 811 plejefamilier i 2015 og 2566 plejefamilier i 2017. Temaet 'Sundhed og trivsel' indgik ikke i modellen i 2015. I 2017 er det besvaret af 2570 plejefamilier. Temaet 'Familiestruktur og familiedynamik' er besvaret af 818 plejefamilier i 2015 og 2562 plejefamilier i 2017. Temaet 'Kompetencer' er besvaret af 821 plejefamilier i 2015 og 2565 plejefamilier i 2017 og temaet 'Fysiske rammer' er besvaret af 817 plejefamilier i 2015 og 2557 plejefamilier i 2017. Tallene i figurerne er angivet i procent.

Nogle plejefamilier problematiserer i deres uddybende bemærkninger, at de har fået en lav score på grund af forhold, som de ikke har haft direkte indflydelse på selv. For eksempel, at de ikke har fået udleveret handleplanen for det anbragte barn af den anbringende kommune. Denne utilfredshed fremgik også i midtvejsevalueringen. Eller at en lav score i kvalitetsmodellen nogle gange bliver misvisende, da de oplever, at det i højere grad afspejler plejebarnets situation end deres evne som plejeforældre. To plejeforældre beskriver det således:

*“Vi har et plejebarn, der er meget sårbar og derfor ikke har kunnet gå til fritidsaktiviteter. Dette er et bevidst valg for os om at imødekomme barnet. Men så fik vi lav score i det tema. Det giver ikke mening, for det ville være et overgreb at tvinge et barn til en fritidsinteresse, når behovet slet ikke er til stede.”*

*“Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at vi eksempelvis scorer lavt i forældresamarbejde. Vi har børn anbragt anonymt og dermed selvfølgelig intet forældresamarbejde. Vi har under anbringelse scoret lavt på grund af, at vi ikke havde en opdateret handleplan. Vi spurgte efter den så ofte, som det var muligt, men fik den ikke opdateret, og derfor var den over 3 år gammel.”*

Aflastningsfamilier beskriver kvalitetsmodellen som for omfattende i forhold til deres rolle som aflastningsfamilie, og de beklager, at de skal drøfte en række emner, som ikke har relevans for dem. Dette fremgik også i midtvejsevalueringen.

Flere beskriver, at oplevelsen af kvalitetsmodellen hænger tæt sammen med de tilsynsførendes kompetencer og hvorvidt den anvendes som et dialogredskab fremfor et kontrolskema.

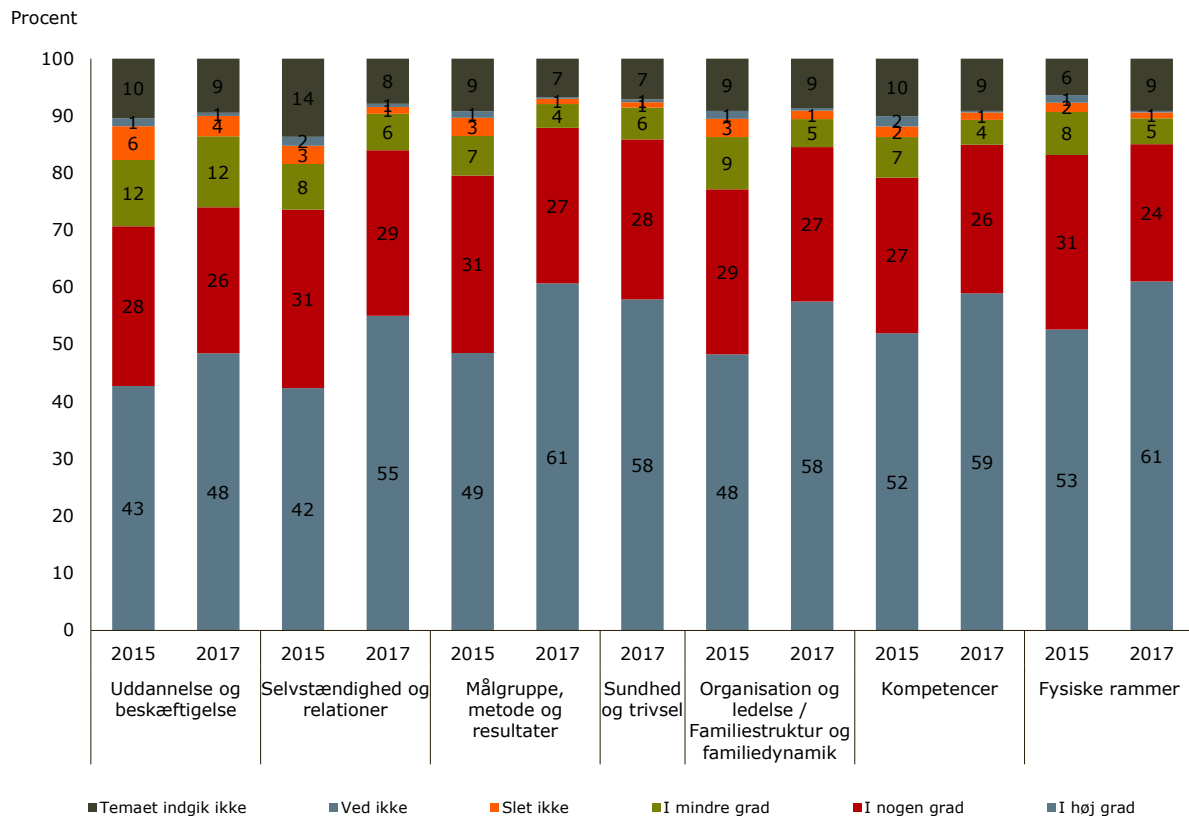
Endelig beskrives en oplevelse af, at kvalitetsmodellen ikke kan rumme de nuancer, som de som mennesker rummer. Denne oplevelse blev også beskrevet i forbindelse med midtvejsevalueringen.

### **5.2.2 Sociale tilbuds oplevelse af kvalitetstemaerne**

De sociale tilbud oplever fortsat i 2017, at socialtilsynets vurderinger for størstedelen af temaerne – hvis de var en del af seneste tilsyn – i høj grad eller i nogen grad har givet et retvisende billede af deres tilbuds kvalitet. Inden for hvert tema vurderer mellem 74 og 88 procent af de sociale tilbud, at vurderingen af temaet i høj grad eller i nogen grad har givet et retvisende billede af forholdene i tilbuddet. Der er fra 2015 til 2017 sket en stigning i gruppen, som oplever, at vurderingen af temaet gav et retvisende billede – dette gælder for alle temaerne i kvalitetsmodellen, se figur 5.6.



**Figur 5.6** Om vurderingen af temaet gav et retvisende billede ifølge de sociale tilbud



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser. Antal besvarelser varierer fra det enkelte tema. Temaet 'Uddannelse og beskæftigelse' er besvaret af 440 sociale tilbud i 2015 og 1096 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Selvstændighed og relationer' er besvaret af 439 sociale tilbud i 2015 og 1096 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' er besvaret af 435 sociale tilbud i 2015 og 1091 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Sundhed og trivsel' indgik ikke i modellen i 2015. I 2017 er det besvaret af 1097 sociale tilbud. Temaet 'Organisation og ledelse' er besvaret af 437 sociale tilbud i 2015 og 1085 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Kompetencer' er besvaret af 437 sociale tilbud i 2015 og 1089 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Fysiske rammer' er besvaret af 439 sociale tilbud i 2015 og 1080 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

De sociale tilbud vurderer, at tilsynets bedømmelse af temaet 'Uddannelse og beskæftigelse' har givet det mindst retvisende billede. Her vurderer 16 procent af tilbuddene, at bedømmelsen kun i mindre grad (12 procent) eller slet ikke (fire procent) afspejler de faktiske forhold. Sammenlignes plejefamiliernes vurdering med de sociale tilbud ses det, at en større andel af plejefamilierne vurderer, at temaet i høj grad gav et retvisende billede – på nær temaet 'Målgrupper, metoder og resultater', hvor en større andel af de sociale tilbud angiver i høj grad. Forskellen kan muligvis afspejle, at nogle sociale tilbud er større i forhold til ansatte og pladser og mere organisatorisk komplekse end plejefamilierne. Socialtilsynet skal således forholde sig til et bredere felt, når der føres tilsyn med visse sociale tilbud sammenlignet med plejefamilier. Socialtilsynene er imidlertid forpligtet til at sikre, at der er de fornødne tilsynsfaglige kompetencer repræsenteret i socialtilsynet.

I lighed med midtvejsevalueringen efterlyser nogle sociale tilbud i deres uddybende bemærkninger, at temaer og kriterier i kvalitetsmodellen i højere grad specifikt bliver målrettet tilbuddet og tilbuddets målgruppe. Den generiske tilgang i kvalitetsmodellen betyder, at de ikke helt kan genkende sig selv i vurderingen.

Lige som plejefamilierne kritiserer nogle sociale tilbud scoresystemet, idet de oplever, at de scorer lavt på områder, som de ikke selv har indflydelse på. Flere påpeger for eksempel, at temaerne 'Uddannelse og beskæftigelse' samt 'Sundhed og trivsel' skal vurderes ud fra borgerens konkrete situation. Tre tilbud skriver for eksempel:

*"Det har været lidt vanskeligt at få skabt en fælles forståelse med tilsynet om botilbuddenes rolle i forbindelse med beboernes uddannelse og beskæftigelse. Det giver ikke altid mening at opstille nye mål for uddannelse/beskæftigelse for den borger, der er både særdeles tilfreds og – efter et fagligt skøn – velplaceret i et uddannelses- eller beskæftigelsestilbud. Angående temaet Sundhed og trivsel er der indbyggede dilemmaer mellem selvbestemmelse og sundhed, som i høj grad kan spille ind på i hvilket omfang, det er muligt (og lovligt) at støtte borgeren trods ihærdigt motivationsarbejde. Dette kan med fordel reflekteres af tilsynet."*

*"De fleste borgere i botilbuddet modtager førtidspension og har gjort det i mange år. Derfor kan det opfattes som mindre relevant for dem at tænke i uddannelse og til en vis grad også beskæftigelse."*

*"Kriterierne i kvalitetsmodellen (eller tolkningen heraf fra det konkrete tilsyn) betyder, at scoring bliver middel. Dette ud fra eksempelvis betragtninger som, at barnet ikke har mulighed for at pleje tidligere relationer fra dets hjemmemiljø. Det er en udfordring, hvis man bor på et botilbud meget langt væk fra sin hjemstav. Der er flere aspekter ved kvalitetsmodellen eller tolkningen heraf, som på denne måde skaber et ikke retvisende billede."*

I lighed med plejefamilierne og midtvejsevalueringen fremgår det i bemærkningerne fra de sociale tilbud i 2017, at svaret på spørgsmålet om hvorvidt modellen giver et retvisende billede afhænger af de tilsynsførendes kompetencer, samt at modellen bliver anvendt som dialogredskab fremfor kontrolskema. Nogen pointerer, at de oplever, at kvalitetsmodellen bruges for rigtigt. Et socialt tilbud skriver:

*"Vi oplever, at det var det bedste tilsynsbesøg, vi har haft. Der var mere dialog end tidligere. Men vi oplever stadig, at kvalitetsmodellen bruges noget rigtigt."*

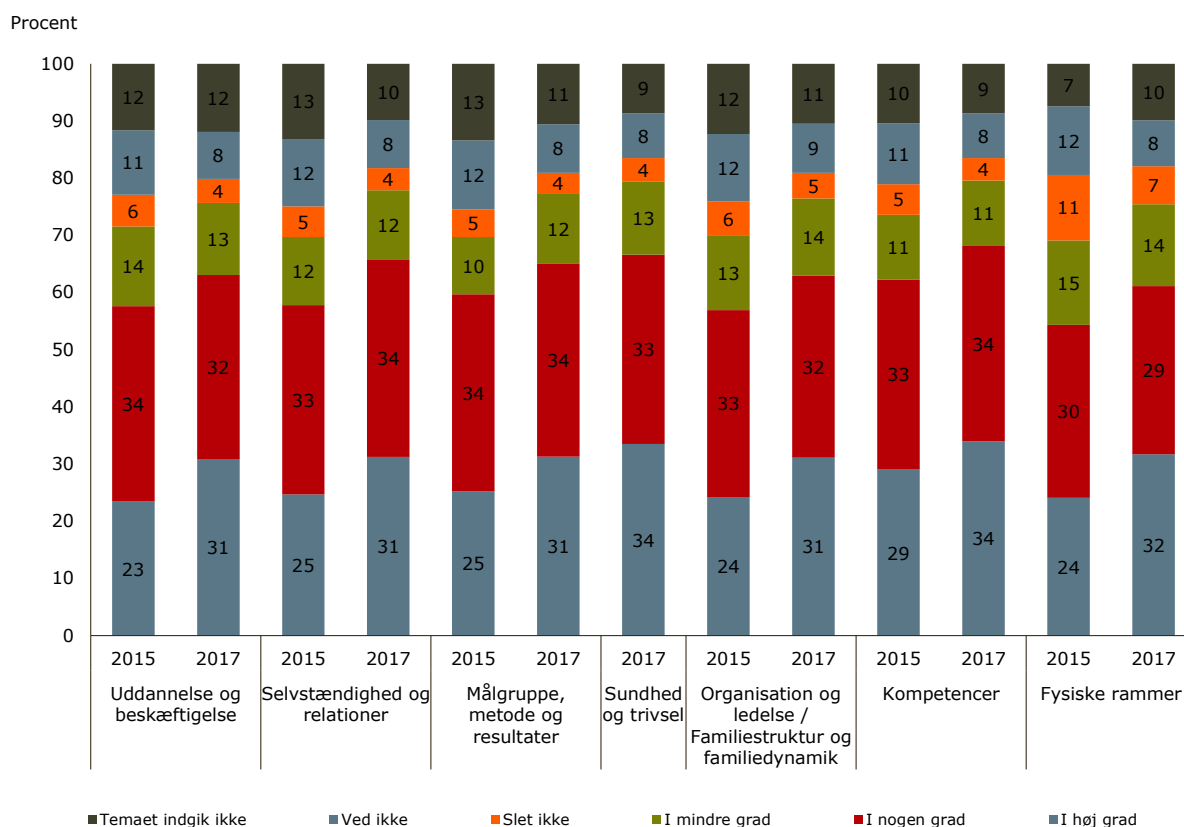
### **5.3 Kvalitetsmodellens bidrag til kvalitetsudvikling**

Når der spørges til, hvorvidt de enkelte temaer i kvalitetsmodellen kan anvendes til at udvikle kvaliteten i tilbuddet, er der forholdsvis mange plejefamilier og sociale tilbud, som ikke oplever, at vurderingen af de gennemgåede temaer kan anvendes hertil.

### Plejefamiliers oplevelse af, om temaerne i kvalitetsmodellen bidrager til kvalitetsudvikling

Størstedelen af plejefamilierne oplever i høj grad eller i nogen grad i både 2015 og 2017, at vurderingen af de enkelte temaer i kvalitetsmodellen bidrager til at udvikle kvaliteten. I 2017 gælder det for mellem 61 og 68 procent af plejefamilierne – afhængig af temaet. Der er sket en lille stigning blandt dem, der oplever dette i høj grad i 2017 sammenlignet med 2015. 'Fysiske rammer' er det tema, hvor størst procentdel (21 procent) af plejefamilierne oplever, at vurderingen af temaet i mindre grad eller slet ikke bidrager til kvalitetsudvikling. For de resterende temaer mener mellem 15 og 19 procent, at vurderingen af temaet i mindre grad eller slet ikke bidrager til kvalitetsudvikling, se figur 5.7.

**Figur 5.7** Om temaet bidrager til kvalitetsudvikling ifølge plejefamilierne



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser. Antal besvarelser varierer fra det enkelte tema. Temaet 'Uddannelse og beskæftigelse' er besvaret af 790 plejefamilier i 2015 og 2503 plejefamilier i 2017. Temaet 'Selvstændighed og relationer' er besvaret af 782 plejefamilier i 2015 og 2481 plejefamilier i 2017. Temaet 'Målgruppe, metode og resultater' er besvaret af 776 plejefamilier i 2015 og 2483 plejefamilier i 2017. Temaet 'Sundhed og trivsel' indgik ikke i modellen i 2015. I 2017 er det besvaret af 2482 plejefamilier. Temaet 'Familiestruktur og familiedynamik' er besvaret af 780 plejefamilier i 2015 og 2481 plejefamilier i 2017. Temaet 'Kompetencer' er besvaret af 779 plejefamilier i 2015 og 2480 plejefamilier i 2017 og temaet 'Fysiske rammer' er besvaret af 777 plejefamilier i 2015 og 2467 plejefamilier i 2017. Tallene i figurene er angivet i procent.

En plejefamilie, der oplever, at tilsynet og kvalitetsmodellen kan bidrage til kvalitetsudviklingen, beskriver det således:

*“Det er altid godt at få en dialog om; hvordan vi fungerer som plejefamilie; hvad der fungerer; hvad der kunne gøres anderledes; og hvilke overvejelser vi gør os og kunne gøre os osv.”*

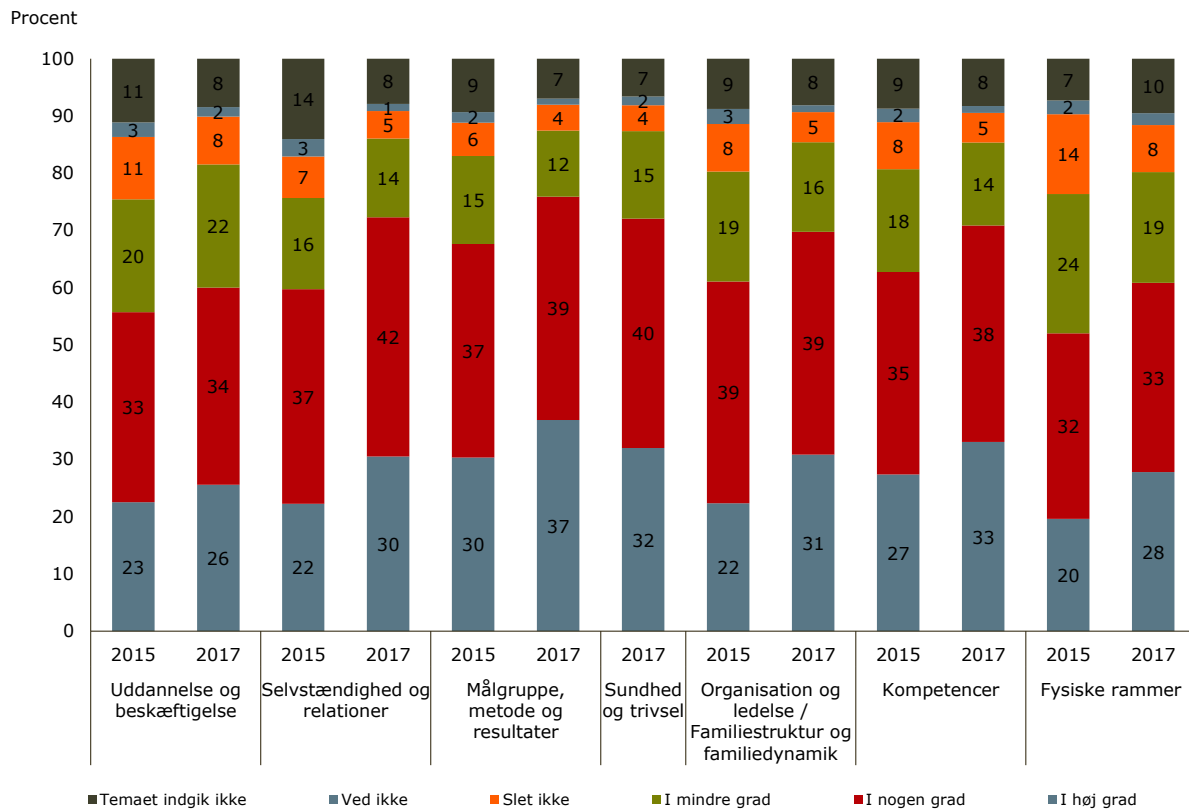
En anden plejefamilie beskriver derimod en oplevelse af tilsynet som en kontrolinstans mere end en faglig sparring, som de i stedet får andre steder fra:

*“Oplever ikke tilsynet som en mulighed for udvikling, men mere som en kontrol af, om vi har de rette kompetencer, og om vi formår at løfte den opgave, vi er ansat til fra kommunal side. Vores udvikling sker løbende via uddannelse, supervision, vejledning og sparring fra vores plejekonsulent.”*

#### **Sociale tilbuds oplevelse af kvalitetsmodellens bidrag til kvalitetsudvikling**

For sociale tilbud oplever mellem 60 procent og 76 procent af de sociale tilbud – afhængig af temaet – at vurderingen af de enkelte temaer i kvalitetsmodellen bidrager til at udvikle kvaliteten. Også blandt sociale tilbud er der siden 2015 sket en stigning i andelen af dem, der oplever, at vurderingen af de enkelte temaer i høj grad bidrager til kvalitetsudvikling af tilbuddet. 'Uddannelse og beskæftigelse' og 'Fysiske rammer' er de temaer, hvor den største procentdel af de sociale tilbud oplever, at socialtilsynets vurdering af temaerne i mindre grad eller slet ikke bidrager til kvalitetsudvikling (30 procent for 'Uddannelse og beskæftigelse' og 27 procent for 'Fysiske rammer'), se figur 5.8.

**Figur 5.8** Om temaet bidrager til kvalitetsudvikling – sociale tilbud



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser. Antal besvarelser varierer fra det enkelte tema. Temaet 'Uddannelse og beskæftigelse' er besvaret af 431 sociale tilbud i 2015 og 1088 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Selvstændighed og relationer' er besvaret af 427 sociale tilbud i 2015 og 1089 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' er besvaret af 429 sociale tilbud i 2015 og 1090 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Sundhed og trivsel' indgik ikke i modellen i 2015. I 2017 er det besvaret af 1091 sociale tilbud. Temaet 'Organisation og ledelse' er besvaret af 421 sociale tilbud i 2015 og 1080 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Kompetencer' er besvaret af 424 sociale tilbud i 2015 og 1084 sociale tilbud i 2017. Temaet 'Fysiske rammer' er besvaret af 423 sociale tilbud i 2015 og 1070 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

I de uddybende bemærkninger gør nogen sociale tilbud opmærksom på, at det udeblevne bidrag til kvalitetsudvikling skyldes, at deres udvikling i højere grad er bundet op på en proces, som de allerede havde iværksat inden tilsynet, og/eller andre kilder til faglig sparring og læring. Et tilbud skriver for eksempel:

*"Som leder igennem 20 år og egentlig ganske tilfreds med, at der føres socialtilsyn, så er det ikke min vurdering, at det giver anledning til udvikling af tilbuddet. Botilbud udvikles konstant, - og det sker i kraft af en hel masse andre faktorer som ny lovgivning, tendenser, kommunale krav mv. Ikke på baggrund af socialtilsynets besøg alene."*

Andre tilbud har påpeget, at tilsynsførendes faglighed og indsigt i det aktuelle område ikke er tilstrækkelig til, at tilsynet bidrager til kvalitetsudvikling. To tilbud beskriver det sådan:

*"Dialogen er alt for dårlig, og den fagspecifikke indsigt og forståelse i området synes for ringe. Det får for lidt karakter af gensidig faglig læring og udvikling, dialog og lydhørhed, og for meget karakter af "det er os, der er myndighed, så det er os, der bestemmer."*

*"Vi har meget opmærksomhed på udvikling af vores tilbud, men opfatter ikke tilsynet som en dygtig nok samarbejdspartner. De kommer mest af alt for at retfærdiggøre egen virksomhed."*

Andre tilbud uddyber derimod deres oplevelse af, at tilsynet bidrager til stedets kvalitetsudvikling med, at tilsynet kan give indsigt i mulige udviklingspunkter:

*"Jeg synes, at dialogen på mødet og den efterfølgende rapport giver god indsigt i, hvad vi med fordel kan udvikle på samt tydelighed i det, der fungerer."*

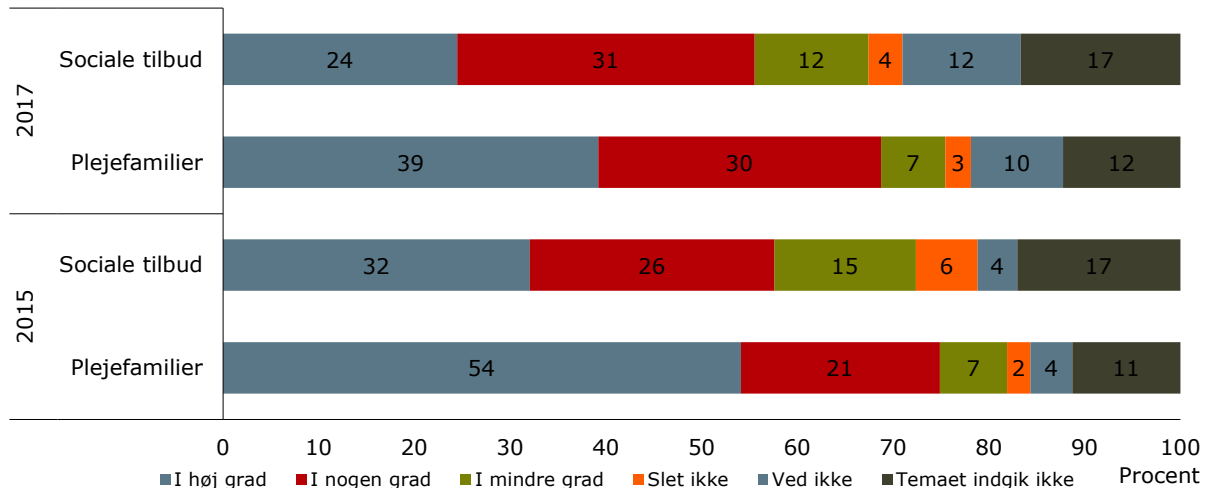
*"Det er klart, at der er enkelte opmærksomhedspunkter, der kan arbejdes med. Ud fra tidligere punkter og nuværende udarbejdes nye arbejdsgange og procedurer. Disse sendes efter udarbejdelse til tilsynet."*

## 5.4 Emnet 'Økonomi' og dets bidrag til kvalitetsudvikling

Som beskrevet i starten af kapitlet indgik temaet 'Økonomi' tidligere i kvalitetsmodellen. Økonomi er ikke længere en del af kvalitetsmodellen, men er fortsat et område (jf. Bekendtgørelse om socialtilsyn), socialtilsynet skal vurdere. Når vi sammenholder tilbuddenes vurdering af emnet økonomi, og hvorvidt socialtilsynets vurdering af dette bidrager til kvalitetsudvikling, er det væsentligt at holde sig for øje, at måden der bliver spurgt til dette adskiller sig i 2017 fra 2015. I 2015 indgik der et spørgsmål om økonomi som en del af kvalitetsmodellen, hvorimod det nu fremgår som et selvstændigt spørgsmål i spørgeskemaet. Derudover er der en lille ændring i spørgsmålsformuleringen.

En mindre del af både plejefamilier og sociale tilbud mener i 2017 sammenlignet med 2015, at socialtilsynets vurdering af temaet 'økonomi' har givet et retvisende billede af kvaliteten i plejefamilien eller det sociale tilbud. I 2015 mente 54 procent af plejefamilierne, at vurderingen af temaet 'økonomi' i høj grad gav et retvisende billede af kvaliteten, hvilket i 2017 var faldet til 39 procent. For sociale tilbud er der tilsvarende sket et fald fra 32 procent i 2015 til 24 procent i 2017. En større del af både plejefamilier og sociale tilbud mener derimod, at socialtilsynets vurdering af temaet 'økonomi' i nogen grad giver et retvisende billede af kvaliteten i jeres tilbud/plejefamilien, ligesom en større del har svaret 'ved ikke', se figur 5.9.

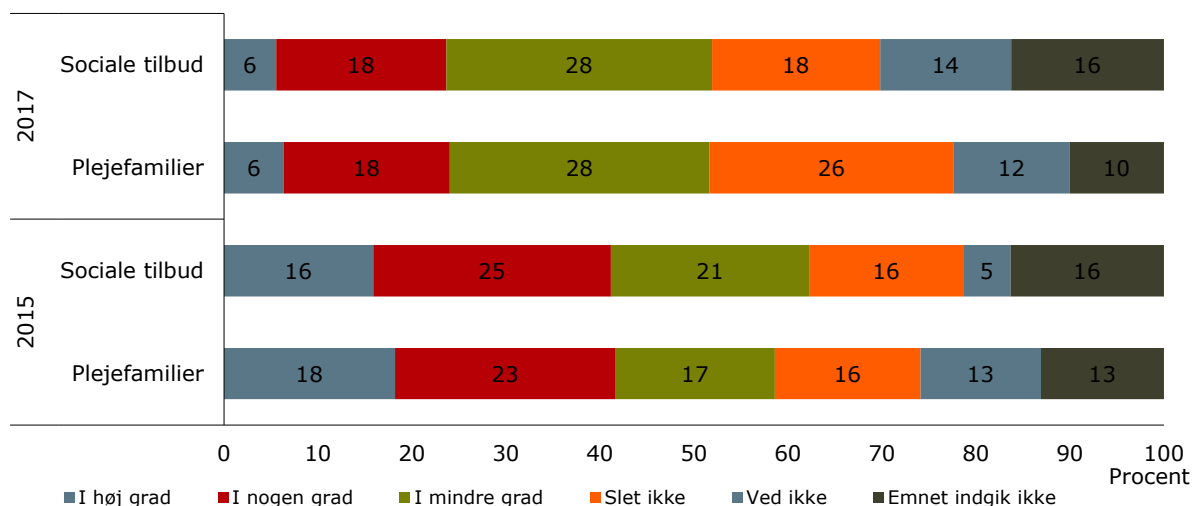
**Figur 5.9** Overordnet vurdering af hvorvidt socialtilsynets vurdering af stedets økonomi giver et retvisende billede af kvaliteten i tilbuddet



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 823 plejefamilier og 434 sociale tilbud i 2015, og spørgeskemabesvarelser fra 2666 plejefamilier og 1108 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

For både plejefamilier og sociale tilbud mener en mindre del i 2017 end i 2015, at socialtilsynets vurdering af emnet 'økonomi' kan anvendes til at udvikle tilbuddet. I 2015 mente 18 procent af plejefamilierne og 16 procent af de sociale tilbud, at socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi i høj grad bidrager til kvalitetsudviklingen. I 2017 er der seks procent blandt både de sociale tilbud og plejefamilierne, der mener dette. Samtidig er andelen af plejeforældre, der slet ikke mener, at tilsynets vurdering af emnet økonomi er med til at udvikle tilbuddet, steget fra 16 procent i 2015 til 26 procent 2017, se figur 5.10.

**Figur 5.10** Overordnet vurdering af, hvorvidt socialtilsynets vurdering af tilbuddets 'økonomi' kan anvendes til at udvikle deres tilbud/plejefamilie.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 780 plejefamilier og 435 sociale tilbud i 2015, og spørgeskemabesvarelser fra 3001 plejefamilier og 1298 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Vi har tjekket om, plejefamilierne og de sociale tilbuds oplevelse af, hvorvidt socialtilsynets vurdering af emnet 'økonomi' kan anvendes til at udvikle tilbuddet, varierer opdelt på de fem socialtilsyn, når vi ser på svarene i 2017. Der er ikke nogen tydelig variation.

I de uddybende bemærkninger til ovenstående spørgsmål beskriver flere plejefamilier og aflastningsfamilier, at de er uforstående overfor, at deres privatøkonomi er relevant for tilsynet og problematiserer, at den skal indgå i tilsynet. To plejefamilier beskriver det således:

*"Vi synes, at det er grænseoverskridende, at vi skal oplyse vores indtægt, rådighedsbeløb og månedlige udgifter, da vi ikke synes, det har noget at gøre med vores arbejde som plejefamilie, og at det er vores privatliv. Men vi kan ikke godkendes uden at oplyse dette, så vi føler os presset til at oplyse det."*

*"Vi kan ikke se hvad vores økonomi har med vores pleje opgave at gøre. Kommunen betaler jo kost og logi til plejebarnet, og med det mener de jo, at alle barnets økonomiske behov kan blive dækket ind. Hvordan plejefamiliens økonomi ellers er, kan den tilsynsførende vel selv vurdere, ud fra at kigge på hjemmet, ude omgivelserne, rejser og oplevelser med plejebørnene osv."*

En plejefamilie beskriver ydermere, at de er uforstående overfor socialtilsynets krav til indsigt i økonomi, og at de hverken finder det relevant eller rimligt, at socialtilsynet i den grad skal have indsigt i deres økonomi:



*"Man skal naturligvis sikre sig, "at barnet kan få brød på bordet", som tilsynet så fint sagde det. Men at man skal til at have en revisor til at lave ekstra beregninger er direkte utilstedelet - specielt taget vores solide økonomi i betragtning."*

Andre plejefamilier har det fint med at oplyse om deres økonomiske forhold og kan godt se grunden hertil. For eksempel skriver en plejefamilie dette:

*"Socialtilsynet tjekker og laver en vurdering af vores økonomi – det er ok. Vi ser det – som en pejling til dem – om vi er en familie, der har mange kviklån? Om huset skal på tvangsaktion? Skylder vi i skat? Osv. Hvilket ikke rigtig harmonerer med et arbejde som plejefamilie – efter vores mening."*

Blandt de sociale tilbud bemærkes det, at tilsynskonsulenten ikke altid er tilstrækkeligt fagligt klædt på til at vurdere eller gennemskue stedets regnskaber eller, at tilbuddet oplever modsatrettede syn på, hvordan deres økonomi bør være fra tilsyn, revisor eller hos kommunen ved kommunale tilbud. To tilbud skriver for eksempel følgende:

*"Jeg har stor respekt for tilsynets vurdering, kommentarer og forslag i forhold ændringer i institutionens budget og regnskab. Samtidig er jeg som leder også underlagt andre "kloge hoveders" meninger om det samme emne, eksempelvis kommunens øverste økonomiansvarlige, som står for udmeldelsen af budgettet og institutionens statsautoriserede revisor. Som forstander kan jeg blot konstatere, at mange kloge mennesker åbenbart har forskellige opfattelser af lovens bogstav."*

*"Jeg oplever, at tilsynets måde at se vores økonomi er forskellig fra vores revisors. Dette kan gøre dokumentationen besværlig. For eksempel vil tilsynet have opdeling af økonomi i borgerrelateret og ikke borgerrelateret – og vil have vi skal kunne sammenlignes på dette på Tilbudsportalen. De har bare ikke en fordelingsnøgle, og lader det derfor være op til tilbuddene selv at vurdere, hvad der hører til hvad. Det giver et meget skævt/forkert sammenligningsgrundlag, som ikke bliver fair for nogen af os."*

Andre tilbud beskriver, at de grundet administrativt samarbejde med andre tilbud, har svært ved at isolere stedets økonomi.

Nogle kommunale tilbud beskriver, at der er meget begrænsede muligheder for udvikling på baggrund af tilsynets beskrivelse af deres økonomi, da denne er rimelig fastlåst fra kommunal side. Andre tilbud beskriver, at de grundet uenighed med eller omskiftelighed i tilsynets vurdering af stedets økonomi ikke finder, at denne vurdering kan anvendes til at udvikle deres tilbud.

## 6 Socialtilsynets bidrag til kvalitetsudvikling i tilbuddet

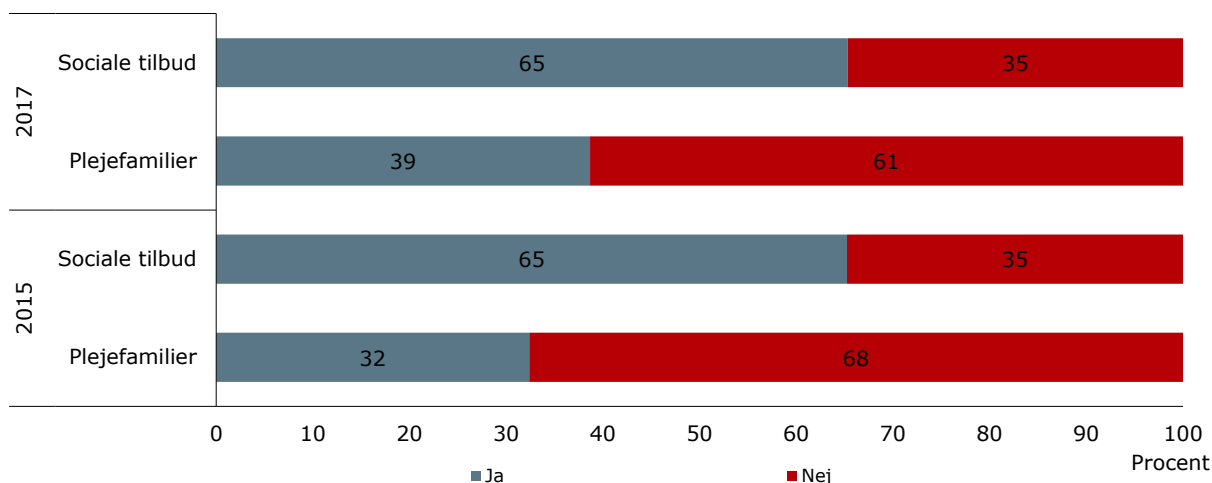
En af socialtilsynenes opgaver er at bidrage til udvikling af kvaliteten i de tilbud, som de skal føre tilsyn med. Tilsynsfunktionen har således ikke alene et kontrolformål, men skal også indgå i dialog med tilbuddet, der skal bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet.

### 6.1 Vurdering af tilsynenes bidrag til kvalitetsudvikling

På samme vis som i 2015 viser denne undersøgelse, at der er forskel mellem plejefamiliers og sociale tilbuds opfattelse af, hvorvidt socialtilsynet ved seneste tilsynsbesøg har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten. Som det fremgik af kapitel 2, oplever en stor andel af både plejefamilier og sociale tilbud, at socialtilsynet generelt lægger vægt på at styrke kvaliteten og løbende sikre udvikling af tilbuddene. Dette resultat afspejler sig ikke i samme grad i tilbuddenes vurdering af, om socialtilsynet ved seneste tilsynsbesøg har givet konkrete forslag til kvalitetsudvikling.

Siden 2015 er andelen af plejefamilier, som oplever, at socialtilsynet på baggrund af seneste tilsyn har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i plejefamilien, steget signifikant fra 32 til 39 procent. 65 procent af de sociale tilbud har denne oplevelse i 2017, og der er ikke sket nogen signifikant udvikling fra 2015. Der er således fortsat markant flere sociale tilbud end plejefamilier, der mener, at socialtilsynet har givet dem konkrete forslag til, hvordan kvaliteten af tilbuddet kan udvikles, se figur 6.1.

**Figur 6.1** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2984 plejefamilier og 1300 sociale tilbud i 2017 samt 985 plejefamilier og 570 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

Blandt bemærkningerne fremgår det, at nogle tilbud finder de råd, de har fået fra socialtilsynet, meget relevante, og at de dermed bidrager til at udvikle kvaliteten af tilbuddet. Et socialt tilbud skriver følgende:

*“Vi er blevet vejledt godt i forhold til vores udvikling, vores kompetencer og vores potentialer.”*

Blandt plejefamilierne omfatter forslagene til kvalitetsudvikling blandt andet, at plejefamilien i højere grad skal kende det anbragte barns handleplan – og dermed i højere grad stille krav til anbringende kommune – samt at plejefamilien deltager i relevante kurser eller modtager supervision.

Derudover tilføjer både plejefamilier og sociale tilbud, at de ikke har modtaget konkrete forslag, men at der under tilsynsbesøget har været en god og konstruktiv dialog, hvor de har oplevet, at de har modtaget vejledning og er blevet bakket op i deres tilgang. To plejefamilier beskriver dette:

*“Der er ikke blevet peget på konkrete muligheder, men vi har altid haft en god dialog – en slags supervision.”*

*“Tilsynet har bakket op omkring vores metoder, refleksioner og arbejde og den pædagogiske tilgang vi anvender.”*

Nogle sociale tilbud beskriver på samme vis, at de ikke har modtaget konkrete forslag, men at besøget har givet anledning til refleksioner, som på sigt kan vise sig som et løft i kvaliteten.

*"Dialogen ved tilsynet gør altid, at der kommer tanker i gang, og at vi som bosted lytter, og det kan være lige der, at nye tanker giver anledning til nye faglige tiltag."*

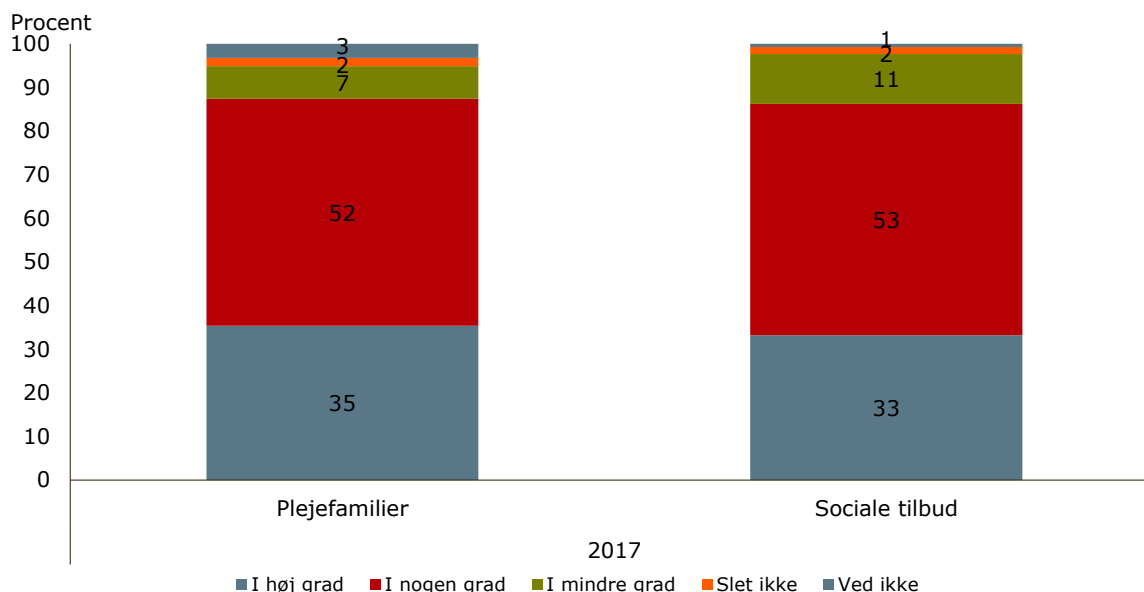
Nogle tilbud pointerer, at de forslag, socialtilsynet er kommet med, ikke er brugbare. I denne sammenhæng nævner tilbuddene, at forslagene ikke har været tilstrækkeligt konkrete, og at der ikke er taget højde for tilbuddets målgruppe. Sociale tilbud beskriver følgende:

*"Det gør de som oftest. Det virker som om, at der skal være noget. Og ofte er det de samme emner, der bliver taget op. Supervision til personalet er næsten sikker hver gang. Selvom vi tilbyder supervision, hvis det er relevant, men tilsynet ønsker, at der skal være faste supervisionsforløb, kontinuerligt. Det svarer ikke til vores behov."*

*"Jeg oplever ikke, at der peges på de områder hvor vi mest relevant flytter og udvikler tilbuddet."*

Blandt de plejefamilier og sociale tilbud, som har angivet, at socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for kvalitetsudvikling, er der i 2017 35 procent af plejefamilierne og 33 procent af de sociale tilbud, der oplever, at tilsynets anvisninger i høj grad kan anvendes af plejefamilien/tilbuddet. 52 procent af plejefamilierne og 53 procent af de sociale tilbud mener, at de i nogen grad har kunnet anvende de udviklingsmuligheder, som socialtilsynet har peget på, se figur 6.2. Der er ikke nogen signifikant ændring på besvarelserne af dette spørgsmål fra 2015 til 2017, og det er derfor alene tallene fra 2017, som er vist i nedenstående figur.

**Figur 6.2** Om plejefamilien/det sociale tilbud kan anvende de udviklingsmuligheder, som socialtilsynet har peget på



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1142 plejefamilier og 843 sociale tilbud i 2017. Da der ingen signifikant forskel er på besvarelserne fra tilbuddene for 2015 og 2017, vises der i denne figur alene besvarelser fra 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Af flere tilbud bliver det beskrevet, at tilsynet har peget på udviklingsmål, som tilbuddet allerede har kendt til.

*“Det har været et enkelt område, som vi i forvejen var opmærksomme på, og det har skærpet vores opmærksomhed.”*

En forklaring på oplevelsen af ikke at kunne anvende de udviklingsmuligheder, som tilsynet har påpeget, består for et socialt tilbud i, at de generelt ikke har tillid til tilsynet, hvorfor de ikke anser tilsynet som et organ, der er i stand til at udvikle kvaliteten af tilbuddet:

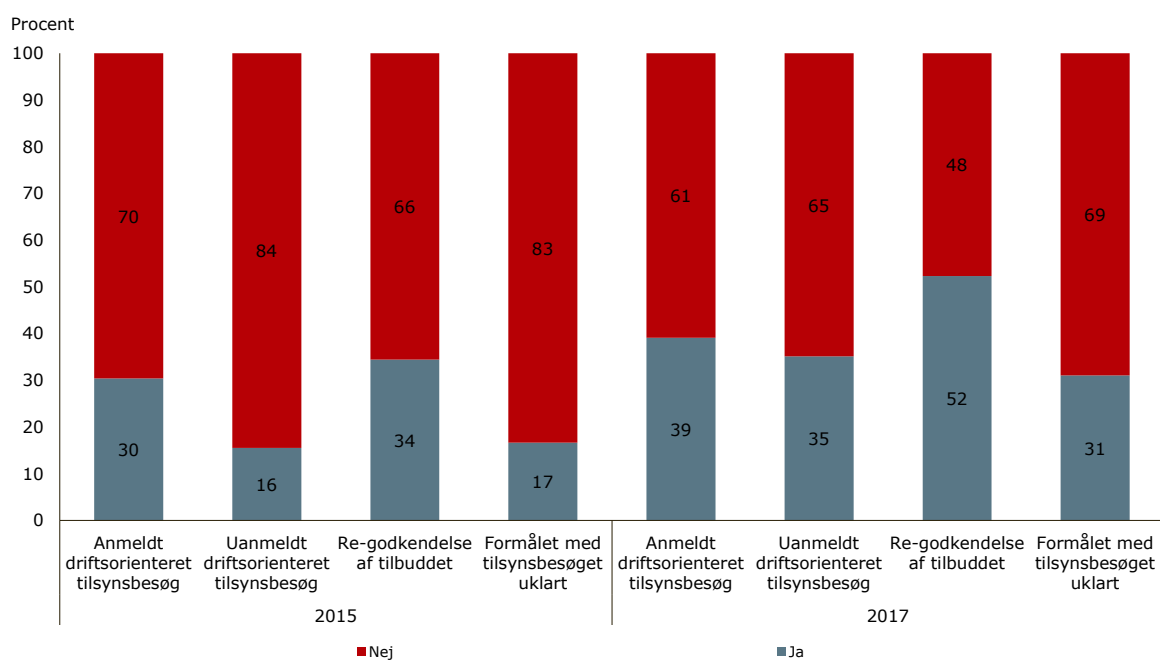
*“Det er oplevelsen, at tilsynet har inddraget forkerte oplysninger eller ikke underbygget oplysninger i sin vurdering. Der er konkrete forkerte oplysninger i feltet omkring ledelse, som tilsynet ikke ønsker at rette, og som danner grundlag for vurderingen (...). Dermed opleves tilsynet ikke som en troværdig samarbejdspartner, og underminerer derved sin egen status, hvor man kan anbefale udviklingsmuligheder.”*

### 6.1.1 Udviklingsmuligheder og formålet med tilsynsbesøget

Blandt både plejefamilier og sociale tilbud i 2017 er oplevelsen af, at tilsynet har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle tilbuddet, mere udbredt blandt dem, som har fået et anmeldt besøg, end blandt dem, som har fået uanmeldt besøg. 35 procent af plejefamilierne havde denne oplevelse ved uanmeldte besøg, og 39 procent af

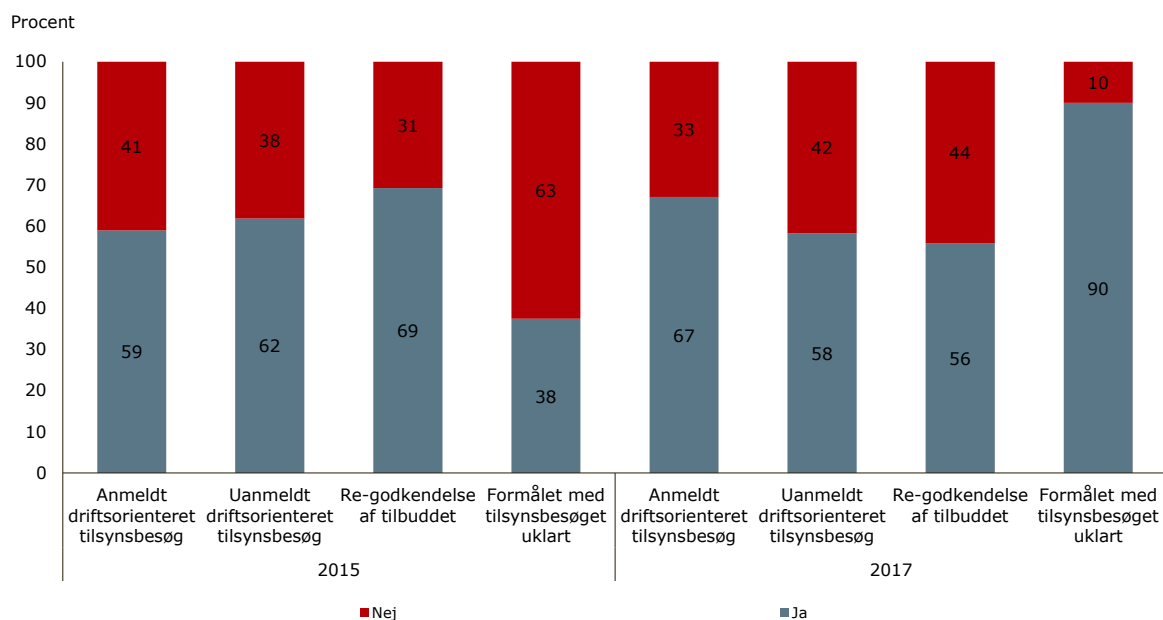
plejefamilierne havde denne oplevelse ved anmeldte besøg. Blandt sociale tilbud havde 58 procent oplevelsen ved uanmeldte besøg, og 67 procent havde det ved anmeldte besøg. For plejefamilierne er denne forskel dog blevet mindre siden 2015, da oplevelsen af, at tilsynet påpeger muligheder for fastholdelse og udvikling af tilbuddets kvalitet, er blevet mere udbredt generelt og særligt ved de uanmeldte besøg. For de sociale tilbud er forskellen derimod blevet lidt større, da denne oplevelse er blevet mere udbredt ved anmeldte besøg i 2017 sammenlignet med 2015. For uanmeldte besøg er der ikke sket nogen signifikant udvikling. Endelig oplever 56 procent af de alkoholmishandlingstilbud, hvis sidste tilsyn var en re-godkendelse, at tilsynet pegede på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet, se figur 6.3 om plejefamilier og figur 6.4 om sociale tilbud.

**Figur 6.3** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i plejefamilie fordelt på formålet med seneste tilsynsbesøg.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2984 plejefamilier i 2017 samt 973 plejefamilier i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

**Figur 6.4** Om socialtilsynet har peget på muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i det sociale tilbud fordelt på formålet med seneste tilsynsbesøg.



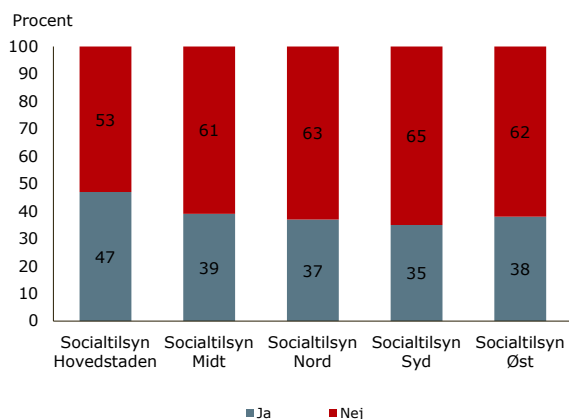
Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser 1300 sociale tilbud i 2017 samt 566 sociale tilbud i 2015. Re-godkendelse af tilbuddet er kun relevant for behandlingstilbud for alkoholmisbrug. Tallene i figuren er angivet i procent.

### 6.1.2 Oplevelsen af de enkelte tilsyns bidrag til kvalitetsudvikling fordelt på socialtilsyn

Den samlede tilbagemelding fra plejefamilierne og de sociale tilbud dækker over variation mellem de enkelte socialtilsyn. Socialtilsyn Hovedstaden er i 2017 det tilsyn, hvor den største andel af plejefamilierne og de sociale tilbud mener, at der er blevet givet konkrete forslag til udviklingsmuligheder. Socialtilsyn Syd er i 2017 det tilsyn, hvor færrest plejefamilier og sociale tilbud oplever at have fået konkret tilbagemelding. Der er for sociale tilbud tale om 22 procentpoints forskel og for plejefamilierne 12 procentpoints forskel, se figur 6.5 og 6.6.

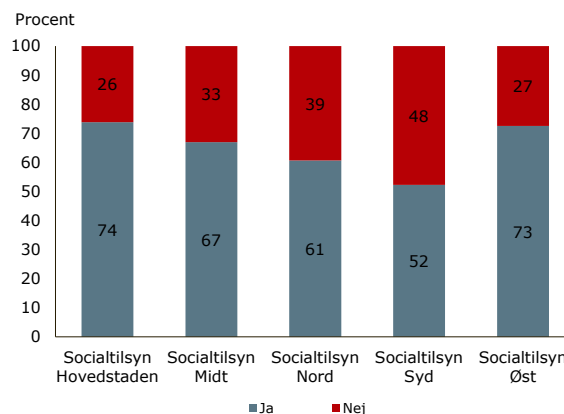
Der er ikke nogen signifikante ændringer i oplevelsen af dette blandt sociale tilbud fordelt på de fem tilsyn fra 2015 til 2017. Fra 2015 til 2017 er andelen af plejefamilier, som har oplevet, at tilsynet har påpeget muligheder for at fastholde eller udvikle tilbuddets kvalitet, steget signifikant i to ud af fem tilsyn. Vi viser derfor alene tallene fra 2017 i nedenstående figurer.

**Figur 6.5** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i plejefamilien fordelt på socialtilsyn.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2984 plejefamilier i 2017. Svarene fra plejefamilier i 2015 er ikke med i figuren, da de alene adskiller sig signifikant fra 2017 for to ud af de fem socialtilsyn. Tallene i figuren er angivet i procent.

**Figur 6.6** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i det sociale tilbud fordelt på socialtilsyn.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1300 sociale tilbud i 2017. Svarene fra sociale tilbud i 2015 er ikke med i figuren, da de ikke adskiller sig signifikant fra 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

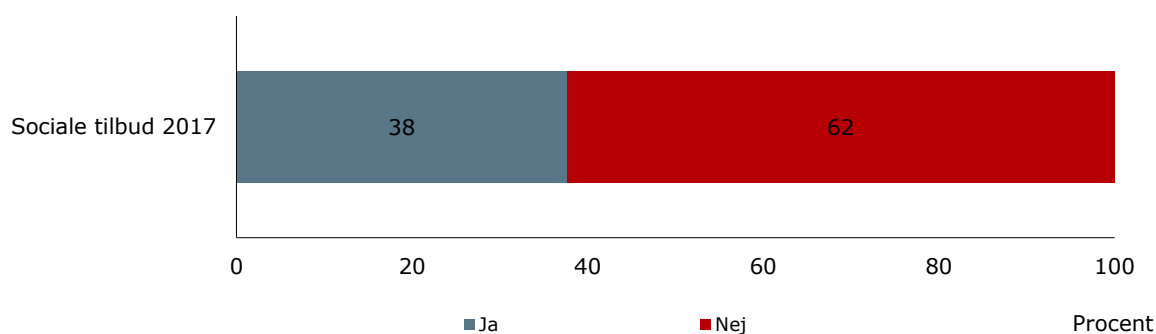
## 6.2 Resultatdokumentation for sociale tilbud

Socialtilsynene skal vurdere de sociale tilbuds resultatdokumentation og udfordre tilbuddene på deres pædagogiske metoder. Herunder skal de vurdere, i hvilken grad tilbuddene dokumenterer resultater, som disse metoder skaber for borgerne.

Fra 2015 til 2017 er der ikke sket signifikante ændringer i de sociale tilbuds oplevelse af, hvorvidt tilsynet har givet dem konkrete forslag til at udvikle kvaliteten af tilbuddets resultatdokumentation. Hovedparten af de sociale tilbud mener ikke i 2017, at tilsynet har givet dem konkrete forslag til at udvikle kvaliteten af tilbuddets resultatdokumentation, se figur 6.7.



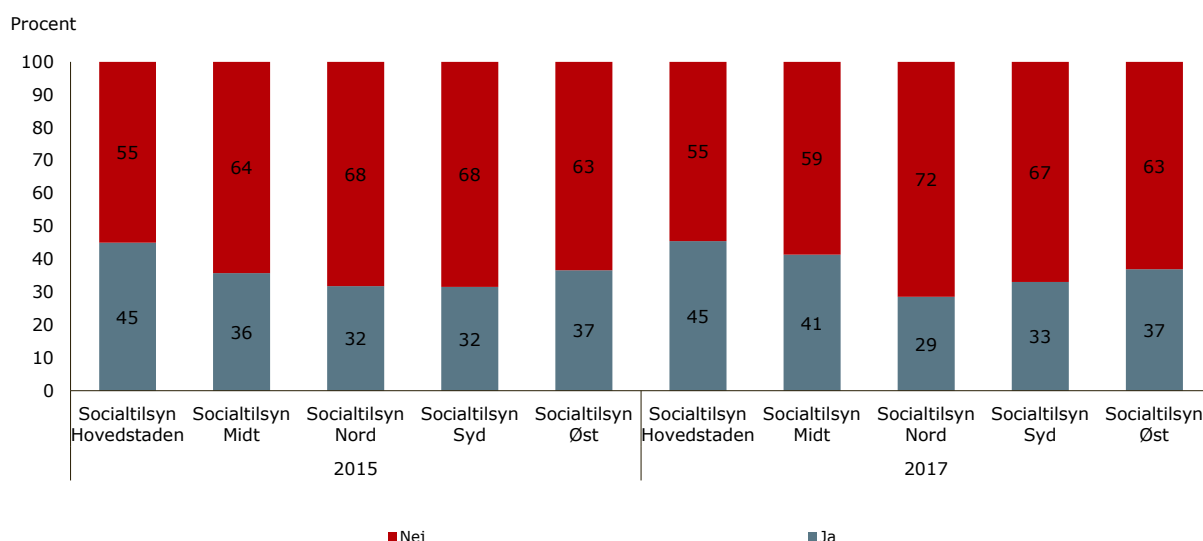
**Figur 6.7** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at udvikle kvaliteten i tilbuddets resultatdokumentation.



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 1334 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Opdelt på de fem socialtilsyn er der forskel på de sociale tilbuds oplevelse af, hvorvidt tilsynet har givet dem konkrete forslag til at udvikle kvaliteten af tilbuddets resultatdokumentation. For Socialtilsyn Hovedstaden, mener 45 procent af de sociale tilbud, at de fik konkrete forslag til at udvikle kvaliteten. Blandt tilbuddene tilknyttet Socialtilsyn Nord, oplever 29 procent, at de har fået konkrete forslag til udvikling af tilbuddets resultatdokumentation, se figur 6.8.

**Figur 6.8** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at udvikle kvaliteten i tilbuddets resultatdokumentation opdelt på de fem socialtilsyn.

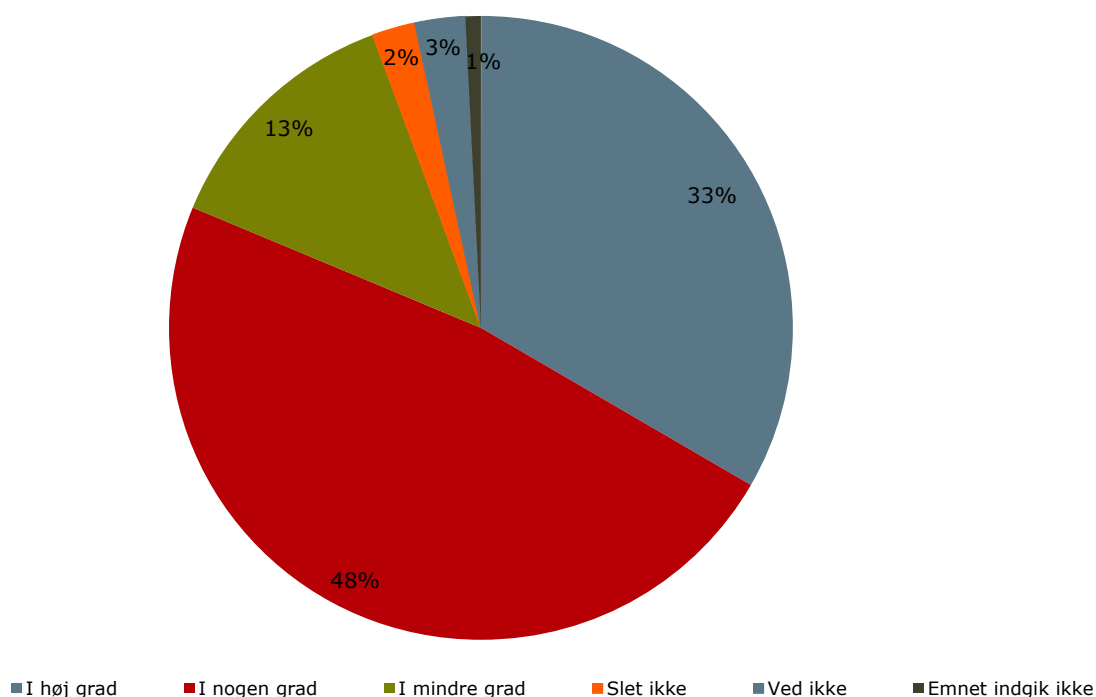


Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 588 sociale tilbud i 2015 og 1334 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Blandt de sociale tilbud, som oplevede, at tilsynet pegede på konkrete udviklingsmuligheder i tilbuddets resultatdokumentation, oplever de fleste i 2017 (81

procent), at de enten i høj grad (33 procent) eller i nogen grad (48 procent) kunne anvende tilsynets forslag til udviklingsmuligheder vedrørende resultatdokumentation. 15 procent mener i 2017, at de kun i mindre grad eller slet ikke har kunnet anvende tilsynets tilbagemelding, se figur 6.9. Da der ikke er signifikant forskel på svarene i 2015 og 2017, fremgår kun tallene fra 2017 i nedenstående figur.

**Figur 6.9** I hvor høj grad det sociale tilbud kan anvende tilsynets forslag til udviklingsmuligheder vedrørende resultatdokumentation



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 497 sociale tilbud i 2017. Tallene i figuren er angivet i procent.

Der er få sociale tilbud, som i bemærkningsfeltet har uddybet deres svar. Enkelte nævner, at tilsynets anbefalinger til udvikling af deres praksis for dokumentation har påvirket tilbuddets valg af dokumentationssystem. Andre beskriver, at anbefalingerne fra tilsynet i forhold til udvikling af deres dokumentationspraksis ikke kan anvendes, da tilbuddet forud for besøget har lagt en strategi for dokumentationen, og anbefalingen synes derfor ikke anvendelig. Andre sociale tilbud beskriver, at kravene til dokumentation er bureaukratiske og går ud over den enkelte borger:

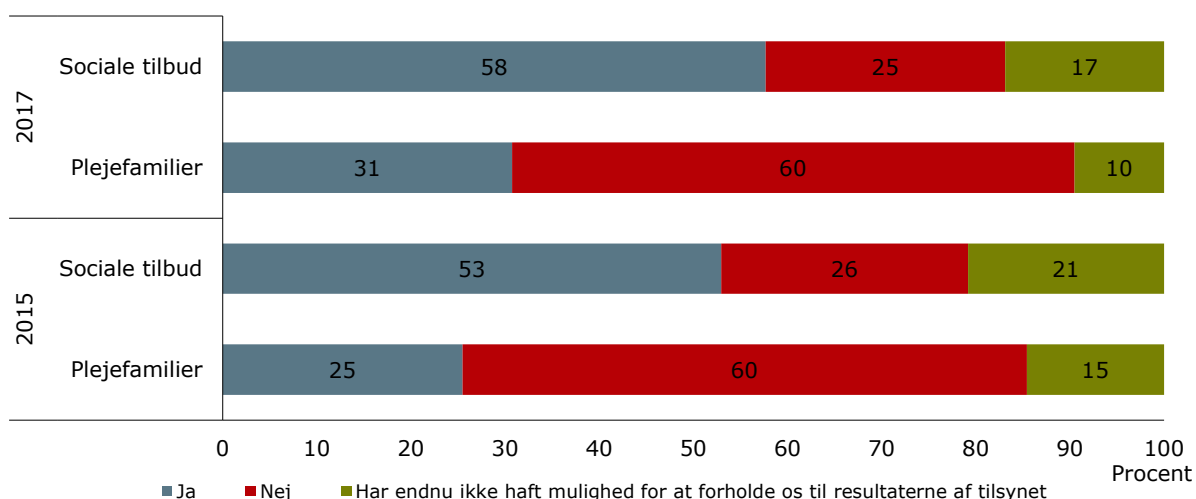
*“Der er forslag om yderligere dokumentation, hvilket ikke synes effektivt, og der tages tid fra borgerne.”*

*“Vi havde dagligt mundtlige overleveringer – nu er det mere bureaukratisk og tidskrævende. Man kan sige, at kvaliteten i det skriftlige arbejde er ikke øget, men er nu mere bureaukratisk.”*

### 6.3 Iværksættelse af tiltag på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger

Selvom en lige stor andel af plejefamilier og sociale tilbud mener, at tilsynenes konkrete forslag til kvalitetsudvikling er brugbare i nogen eller høj grad (86 og 87 procent, se figur 6.2), er der i 2017 ligesom i 2015 forskel på, om plejefamilierne og de sociale tilbud har iværksat konkrete tiltag til kvalitetsudvikling. I 2017 har 60 procent af plejefamilier og 25 procent af de sociale tilbud ikke iværksat tiltag til udvikling af kvaliteten på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger, se figur 6.10.

**Figur 6.10** Om plejefamilien/tilbuddet har iværksat tiltag til kvalitetsudvikling på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger



Note: Figuren er baseret på spørgeskemabesvarelser fra 2991 plejefamilier og 1321 sociale tilbud i 2017 samt 981 plejefamilier og 576 sociale tilbud i 2015. Tallene i figuren er angivet i procent.

De sociale tilbuds udviklingstiltag inkluderer blandt andet: ledelses- og personaleuddannelse, implementering af digitale dokumentationsredskaber, tekniske foranstaltninger og VISO-samarbejde. Flere tilbud har fået mere fokus på handleplaner og statusrapporter samt magtanvendelser.

*”Temaer og metoder, der er blevet arbejdet med: borgerens selvbestemmelse og medbestemmelse, magtanvendelse, etisk tilgang i arbejdet og udvikling af ny pædagogisk plan.”*

En række af de sociale tilbud påpeger, at de ikke har iværksat tiltag, fordi de i forvejen arbejder målrettet med kvalitet og udviklingstiltag. Af disse havde nogle tilbud allerede planlagt de ændringer, som tilsynet pegede på.

*“Vi arbejder hele tiden på, at udvikle vores kvalitet. Det er nærmere en længere proces med udvikling af metoder end et konkret tiltag. Vi kan altid udvikle os.*


Plejefamilier har som led i udviklingstiltag blandt andet: deltaget i kurser og fået supervision, bedt om handleplan fra anbringende kommune, forbedret fysiske rammer og øget fokus på barnets selvstændighed og relationer. Andre plejefamilier påpeger ligesom de sociale tilbud, at tilsynet ikke har ført til konkrete udviklingstiltag, men at det bidrager til løbende udvikling og refleksion:

*“Tilsynet bidrager til en løbende udviklings proces, hvor vi som plejefamilie hele tiden er bevidst om vores arbejde, vores faglighed og ikke mindst plejebørnenes udvikling og trivsel.”*

*“Interviewet og tilsynets konklusioner har støttet os i at arbejde målrettet og bevidst med de ting, vi gjorde i forvejen. En slags positiv forstærkning.”*

Enkelte sociale tilbud og plejefamilier giver udtryk for, at de har iværksat tiltag baseret på tilsynets forslag, men ikke ud fra et hensyn om at øge kvaliteten:

*“Vi har foretaget justeringer og ændringer, men jeg sætter spørgsmålstegn ved, om det er højere kvalitet, end det vi gjorde før.”*



Ankestyrelsens

# Undersøgelse af sociale tilbuds og plejefamiliers erfaringer med socialtilsynet

April 2018

BILAG

---

**Titel** Undersøgelse af sociale tilbuds og plejefamiliers  
erfaringer med socialtilsynet\_Bilag

**Udgiver** Ankestyrelsen, april 2018

**ISBN nr** 978-87-7811-357-3

**Layout** Identitet & Design AS

**Kontakt** Ankestyrelsen  
Teglholmegade 3, 2450 København

Telefon 33 41 12 00

**Hjemmeside** [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

**E-mail** [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

---

# Bilag 1 Metode

Rapporten præsenterer resultaterne fra Ankestyrelsens spørgeskemaundersøgelse om plejefamilier og sociale tilbuds erfaring med socialtilsynet. Undersøgelsen er gennemført på vegne af Børne og Socialministeriet. Den er en opfølgning på den midtvejsevaluering, som Ankestyrelsen lavede i 2016 - "Ankestyrelsens undersøgelse af sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med det nye socialtilsyn".

Spørgeskemaundersøgelsen indgår som én del af en samlet evaluering i 2018 af socialtilsynet, der skal informere Socialstyrelsens auditfunktion og børne- og socialministeren om tilsynsreformens implementering og virkninger.

Undersøgelsen er baseret på 3.062 plejefamiliers og 1.334 sociale tilbuds besvarelse af et spørgeskema i november og december 2017. I dette bilag beskriver vi den anvendte metode.

## 1.1 Spørgeskemaet

Til at vurdere, hvordan socialtilsynene har bidraget til læring og udvikling i plejefamilier og sociale tilbud samt kontrol af disse, er alle sociale tilbud og generelt godkendte plejefamilier, der ikke er ophørt i november 2017, blevet bedt om at besvare et spørgeskema om deres oplevelse heraf.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende temaer:

1. Grundoplysninger om tilbuddet/plejefamilien
2. Tilsynsbesøg siden 1. januar 2016
3. Vurdering af forløbet forud for seneste tilsynsbesøg
4. Vurdering af form og indhold af seneste tilsyn
5. Vurdering af tilsynsførende og formen på tilsynsbesøget
6. Vurdering af tilsynets bedømmelser og konklusioner ved seneste tilsyn
7. Vurdering af forløbet efter seneste tilsyn
8. Generel vurdering af socialtilsynet

Plejefamilierne og de sociale tilbud er blevet bedt om primært at tage udgangspunkt i det seneste tilsyn, som socialtilsynet har gennemført. Der har til størstedelen af besvarelserne været mulighed for at uddybe besvarelsen i et bemærkningsfelt.

For at opnå flest mulige besvarelser har vi valgt både at medtage svarkategorien "ved ikke" og undlade at lave tvungen besvarelse på de enkelte spørgsmål. Ønsker respondenterne ikke at svare på et spørgsmål eller er usikre på det rigtige svar, kan denne således fortsætte med at svare på resten af spørgeskemaet. Dette medfører dog, at antallet af besvarelser på de enkelte spørgsmål varierer, dvs. at der er et partielt bortfald.

Denne undersøgelse tager udgangspunkt i det samme spørgeskema, som der blev anvendt i 2015 i forbindelse med midtvejsevalueringen, så vi kan sammenligne svarene. Der er dog sket følgende tilpasninger:

- Siden midtvejsevalueringen er temaet 'Sundhed og trivsel' tilføjet i kvalitetsmodellen. Det betyder, at vi for dette tema ikke kan sammenligne svarene fra 2017 med svar fra 2015.
- I 2015 indgik temaet 'Økonomi' i kvalitetsmodellen, men i 2017 er dette i stedet et selvstændigt tema i socialtilsynsloven § 6, stk. 3. Der spørges derfor ind til emnet 'Økonomi' separat i spørgeskemaet i 2017. Vi har dog lavet en sammenligning med besvarelsenerne til temaet om økonomi i kvalitetsmodellen i 2015.
- Spørgsmålet om vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til tidligere (kommunale) tilsyn er udgået, da dette ikke længere er relevant.
- Yderligere har vi i spørgeskemaet i 2017 tilføjet spørgsmål om, hvor lang tid tilbuddene samlet brugte på sidste tilsyn.

## 1.2 Respondenter

Spørgeskemaet er blevet besvaret af generelt godkendte tilbud inden for følgende typer:

- Plejefamilier og kommunale plejefamilier til børn og unge (servicelovens § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, jf. § 66 a, stk. 1, nr. 1). Herunder aflastningsfamilier.
- Opholdssteder til børn og unge (servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5)
- Døgninstitutioner til børn og unge (servicelovens § 66, stk. 1, nr. 6)
- Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling (servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7, jf. dog § 66 a, stk. 7)
- Stofmisbrugsbehandlingstilbud til børn, unge og voksne (servicelovens § 101)
- Anonyme, ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud til voksne (servicelovens § 101a)
- Midlertidige botilbud til voksne (servicelovens § 107)
- Længerevarende botilbud til voksne (servicelovens § 108)
- Krisecentre (servicelovens § 109)
- Forsorgshjem (servicelovens § 110)
- Behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedsloven § 141)
- Botilbudslignende tilbud (socialtilsynsloven § 4, stk. 1, nr. 3)

Ny-godkendte tilbud indgår ikke i evalueringen, da vi i lighed med midtvejsevalueringen i 2016 vil se på tilbuddenes oplevelse af forløbet forbundet med enten re-godkendelse eller driftsorienteret tilsynsbesøg. Re-godkendelse er i 2017 kun relevant for behandlingstilbud for alkoholmisbrug (sundhedsloven § 141), da disse er kommet under socialtilsynet efter midtvejsevalueringen i 2016. Desuden er det alene tilbud, der ikke var ophørte i november 2017, der indgår i undersøgelsen. Endelig skal vi gøre opmærksomme på, at hvert tilbud indgår med en individuel besvarelse også i de tilfælde, hvor flere tilbud indgår i et fælles samarbejde om for eksempel faglig sparring eller fælles administrative funktioner.

I rapporten omtales plejefamilier og aflastningsfamilier som plejefamilier, og de resterende tilbud omtales som sociale tilbud.

### **1.2.1 Kontaktoplysninger fra Tilbudsportalen**

Ankestyrelsen har fra Socialstyrelsen modtaget et udtræk fra Tilbudsportalen, der indeholder oplysninger om alle de plejefamilier og sociale tilbud, som har haft mindst ét tilsyn siden 1. januar 2016. Udtrækket omfattede blandt andet følgende oplysninger:

- Tilbudstype fordelt på de enkelte paragraffer
- Kontaktoplysninger (adresse, telefonnummer og e-mail)
- Ansvarligt socialtilsyn
- Oplysninger om virksomhedsform, antal pladser, belastningsgrad og oplysninger om, hvorvidt tilbuddet aktuelt er godkendt
- Oplysninger om driftsorienteret tilsyn – dato og formål med sidste tilsyn samt om det var anmeldt/uanmeldt.

### **1.2.2 Distribution og analyseudvalg**

I midtvejsevalueringen i 2016 sendte vi spørgeskemaet ud til en udvalgt stikprøve af plejefamilier. Vi har i denne undersøgelse valgt at udsende spørgeskema til alle generelt godkendte plejefamilier, for at få flere besvarelser. Dette er årsagen til, at vi har væsentligt flere besvarelser fra plejefamilier i denne undersøgelse sammenlignet med undersøgelsen fra 2016.

Den 20. november 2017 blev spørgeskemaet sendt per mail til 7.591 tilbud fordelt på 1.927 sociale tilbud og 5.664 generelt godkendte plejefamilier. Inden da var der et frafald i forhold til populationen, som fremgik af dataudtrækket fra Tilbudsportalen, grundet ukorrekte eller manglende mailadresser – dette gælder for 269 sociale tilbud og 1035 generelt godkendte plejefamilier.

Alle de tilbud, der modtog spørgeskemaet per e-mail, modtog yderligere op til to e-mails med en påmindelse om spørgeskemaundersøgelsen, henholdsvis den 28. november og d. 11. december 2017 (med mindre de inden da, havde besvaret skemaet). Endelig har 3062 plejefamilier og 1334 sociale tilbud besvaret spørgeskemaet. Det svarer til en besvarelsesprocent på henholdsvis 59 procent og 64 procent. Den samlede besvarelsesprocent er på 62 procent.

Tabel 1 viser antallet af tilbud i landet (populationen); det antal, der modtog spørgeskemaet; samt det endelige antal gennemførte besvarelser (analyseudvalget) og svarprocenten.



**Tabel 1** Antal tilbud – stikprøve, analyseudvalg og svarprocent

	<b>Population</b>	<b>Respondenter, som har modtaget en mail</b>	<b>Analyseudvalg</b>	<b>Svarprocent</b>
<b>Sociale tilbud i alt</b>				
Sociale tilbud	2206	1927	1334	<b>69</b>
Plejefamilier	6699	5664	3062	<b>54</b>
<b>I alt</b>	<b>8905</b>	<b>7591</b>	<b>4396</b>	<b>62</b>

Note:

1. Opgørelsen af det samlede antal i populationen er baseret på oplysninger fra Tilbudsportalen.
2. Differencen mellem population og det antal, som har modtaget en mail, skyldes et frafald i forbindelse med manglende eller ukorrekte mailoplysninger fra Tilbudsportalen.
3. Analyseudvalget er antal gennemførte besvarelser.
4. Svarprocenten er udregnet ved at sammenholde respondenter, som modtog en mail, med antallet af gennemførte besvarelser.

**Tabel 2** Fordeling af tilbudstyper, der har besvaret spørgeskemaet

• Plejefamilier og kommunale plejefamilier til børn og unge (servicelovens § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, jf. § 66 a, stk. 1, nr. 1). Herunder aflastningsfamilier.	3062
B&U / § 32 - Særligt dagtilbud*	2
B&U / § 36 - Særligt klubtilbud*	2
B&U / § 66, stk. 1, nr. 5 – Social pædagogisk opholdssted Alm. eller skibsprojekt	254
B&U / § 66, stk. 1, nr. 6 - Døgninstitution Alm., Sikret delvist eller Sikret	160
B&U / § 66, stk. 1, nr. 7 - Social pædagogisk opholdssted Efterskole eller Kostskole	14
B&U / § 101 - Ambulant behandling, dagbehandling eller døgnbehandling, stofmisbrugsbehandling	42
Voksen / § 101 - Ambulant behandling, dagbehandling eller døgnbehandling, stofmisbrugsbehandling	99
Voksen / § 101a - Ambulant behandling	31
Voksen / § 103 - Beskyttet beskæftigelse*	62
Voksen / § 104 - Aktivitet og Samvær*	163
Voksen / § 107 - Botilbud Midlertidigt eller Rehabiliteringstilbud	545
Voksen / § 108 - Botilbud Alm. eller Botilbud Sikret	233
Voksen / § 109 – Krisecenter	37
Voksen / § 110 - Herberg og forsorgshjem	63
Voksen / Botilbudslignende tilbud (socialtilsynslovens § 4, stk. 1, nr. 3 – herunder ABL § 105 stk. 1-3)	460
Voksen / SUL § 141 - Ambulant behandling, dagbehandlingstilbud eller døgnbehandling for alkoholmisbrug	92
<b>Antal</b>	<b>2.259</b>

Note: Der indgår 3062 plejefamiliers og 1334 sociale tilbud i undersøgelsen. De sociale tilbud kan bestå af flere former for tilbud og vil derved indgå flere gange i ovenstående opgørelse, hvorfor de i tabellen summer til 2259 sociale tilbud.

\*Særlige dagtilbud efter serviceloven § 32, særlige klubtilbud efter servicelovens § 36, beskyttet beskæftigelse efter servicelovens § 103 og aktivitet og samvær efter servicelovens 104 er kun omfattet af socialtilsynets kompetence, hvis de er en integreret del af et tilbud, der hører under socialtilsynet.

## Repræsentativitet

Efter endt dataindsamling foretog vi en bortfaldsanalyse på udvalgte og tilgængelige baggrundsvariable på populationsniveau med henblik på at afdække undersøgelsens repræsentativitet.

Vi fandt, at fordelingen mellem plejefamilier og sociale tilbud i vores analyseudvalg ikke svarer til fordelingen i populationen, da plejefamilier er underrepræsenteret, hvilket også genses i den lidt lavere svarprocent blandt plejefamilier sammenlignet med svarprocenten blandt sociale tilbud. Der er dog stadig tale om et højt antal besvarelser blandt både plejefamilier og sociale tilbud og denne skævheds betydning minimeres desuden af, at vi i rapporten beskriver besvarelserne fra sociale tilbud og plejefamilier adskilt.

Ser vi på repræsentativiteten i forhold til fordelingen på de fem socialtilsyn, afspejler sociale tilbuds fordeling på de fem ansvarlige tilsyn populationen. Derimod er der en skævhed i besvarelser fra plejefamilier, hvad angår to socialtilsyn. Plejefamilier tilknyttet Socialtilsyn Øst er underrepræsenteret, og plejefamilier tilknyttet Socialtilsyn Midt er overrepræsenteret. Svarprocenterne adskiller sig dog ikke voldsomt fra hinanden, hvad angår plejefamilier i de fem regioner, idet de ligger mellem 49 og 58 procent. Vi har derfor valgt at benytte de uvægtede gennemsnit i beskrivelsen af besvarelserne. Desuden beskriver vi besvarelserne opdelt på de fem socialtilsyn de steder, hvor vi i lighed med midtvejsevalueringen finder, at forskelle mellem de fem socialtilsyn kan være interessante.

## 1.3 Afrapportering og formidling

I formidlingen af resultaterne fra spørgeskemabesvarelserne har vi haft fokus på at følge udviklingen fra midtvejsevalueringen i forhold til følgende spørgsmål:

- Hvad er den generelle vurdering af/tilfredshed med tilsynet?
- Hvad er vurderingen af forløbet omkring seneste tilsynsbesøg?
- Hvad er vurderingen af form og indhold af seneste tilsyn?  
Herunder oplevelsen af tilsynsbesøget, de tilsynsførendes kompetencer samt vurderingen af tilsynets bedømmelser og konklusioner ved seneste besøg.
- Hvordan opleves arbejdet med kvalitetsmodellen samt vurdering af tilbuddenes økonomi?
- Hvad er vurderingen af socialtilsynets bidrag til kvalitetsudviklingen på tilbuddet?

De steder, hvor der er signifikante forskelle mellem besvarelser fra 2015 og besvarelser fra 2017, vises og beskrives disse. I afrapporteringen på spørgsmålene med lukkede svarkategorier har vi desuden lavet differentieringer - når det gav mening- på følgende forhold:

- Plejefamilier/sociale tilbud
- Offentligt tilbud/privat tilbud
- Ansvarligt socialtilsyn.

Yderligere har vi ved alle figurer i en note angivet antallet af besvarelser, som procenterne bygger på. Disse antal kan variere fra spørgsmål til spørgsmål, blandt andet

fordi besvarelserne på spørgsmålene ikke har været tvungne, og nogle respondenter derfor kan have valgt at springe enkelte spørgsmål over. Grundet efterfølgende valideringer kan der forekomme mindre variationer i antal besvarelser fra 2015 i denne rapport sammenlignet med tallene i midtvejsevalueringen fra 2016. Procentfordelingerne er dog de samme.

I spørgeskemaet var der desuden mulighed for at komme med uddybende bemærkninger. Nogle spørgsmål har givet anledning til mange bemærkninger fra plejefamilier og sociale tilbud. Vi har valgt at gennemgå alle disse bemærkninger fra en stratificeret stikprøve af besvarelserne. Dette, da der er tale om et stort datamateriale. De kvalitative bemærkninger vil så vidt muligt blive anvendt til eksempler med fokus på udviklingspunkter for tilsynet.

## Bilag 2 Baggrundsoplysninger

Respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen er blevet bedt om at besvare nogle baggrundsspørgsmål, som giver et billede af respondenternes karakteristika samt rammen for besvarelsene.

Samlet set viser besvarelsene af baggrundsspørgsmålene i 2017:

- De fleste plejefamilier (97 procent) og de fleste sociale tilbud (95 procent) blev godkendt uden anmærkninger ved seneste tilsynsbesøg. Hvor det i 2015 var de fleste plejefamilier (95 procent) og de fleste sociale tilbud (78 procent).
- Formålet med seneste tilsynsbesøg var i 2017 enten anmeldt eller uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg på nær for to procent af de sociale tilbud, hvor der var tale om re-godkendelse – der er her tale om behandlingstilbud for alkoholmisbrug. I 2015 var det for omkring to tredjedele af tilbuddene en re-godkendelse af tilbuddet og i omkring en tredjedel var det anmeldt eller uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg.
- Alle plejefamilier og alle sociale tilbud i undersøgelsen har haft besøg af socialtilsynet enten i 2016 eller i 2017.
- 72 procent af plejefamilierne og 85 procent af de sociale tilbud har fungeret som plejefamilie/socialt tilbud i mere end fem år. I 2015 havde 75 procent af plejefamilierne og 85 procent af de sociale tilbud fungeret som plejefamilie/socialt tilbud i mere end 5 år.
- For 36 procent af de sociale tilbud omfattede seneste tilsyn flere afdelinger. I 2015 gjaldt det for cirka halvdelen af de sociale tilbud.
- 48 procent af de sociale tilbud i undersøgelsen er mellemstore tilbud med mellem 8 og 24 pladser. I 2015 var det lidt flere end halvdelen af de sociale tilbud.

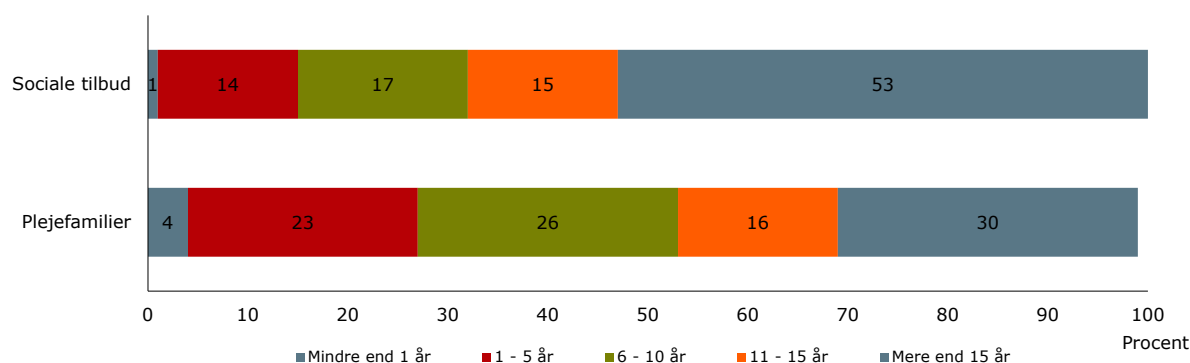
I det nedenstående gennemgås baggrundsoplysninger for besvarelsene i 2017. Baggrundsoplysningerne for besvarelser fra 2015 findes i Ankestyrelsens midtvejsevaluering – "Ankestyrelsens undersøgelse af sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med det nye socialtilsyn" (2016).

### 2.1 Antal år, hvor tilbuddet har eksisteret

Både for de plejefamilier og de sociale tilbud, der har besvaret spørgeskemaet, gælder, at størstedelen har fungeret som tilbud i flere end 5 år. Det gælder for 85 procent af de sociale tilbud og 72 procent af plejefamilierne. De har således generelt et bredt erfaringsgrundlag at udtale sig på. Henholdsvis 4 procent af plejefamilier og 1 procent af

sociale tilbud har eksisteret som tilbud i mindre end 1 år – og er altså blevet godkendt efter tilsynsreformen trådte i kraft, se figur 1.

**Figur 1** Antal år plejefamilien/det sociale tilbud har eksisteret som tilbud



Note: 1.023 plejefamilier og 575 sociale tilbud har besvaret spørgsmålet. Grundet afrunding summer procenterne for plejefamilier til 99 procent.

## 2.2 Størrelsen på de sociale tilbud

48 procent af de sociale tilbud har mellem 8 og 24 pladser, mens 17 procent har mindre end 8 pladser og 19 procent har mellem 25 og 49 pladser. 15 procent af de sociale tilbud er store tilbud med flere end 50 pladser, se tabel 3.

**Tabel 3** Fordeling af sociale tilbud i forhold til antal pladser

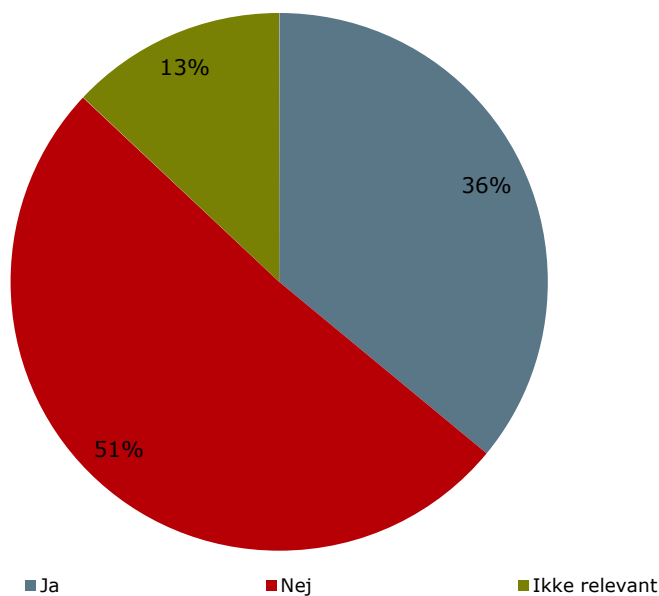
	Antal pladser	Procent
1-7 pladser	221	17 %
8-24 pladser	612	48 %
25-49 pladser	245	19 %
Flere end 50 pladser	195	15 %
<b>Antal sociale tilbud i alt</b>	<b>1273</b>	<b>100 %</b>

## 2.3 Om seneste tilsyn omfattede flere afdelinger

Et socialt tilbud kan omfatte flere afdelinger, som er fysisk eller geografisk adskilt. Når et tilbud består af flere afdelinger godkendes det samlede tilbud under ét. Når et tilbuds enkelte afdelinger er fysisk eller geografisk adskilt, skal der aflægges minimum et årligt tilsynsbesøg på alle afdelinger.

De sociale tilbud i undersøgelsen består for 51 procent af en enkelt afdeling og i 36 procent består tilbuddet af flere afdelinger, se figur 2.

**Figur 2** Om seneste tilsyn for de sociale tilbud omfattede flere afdelinger

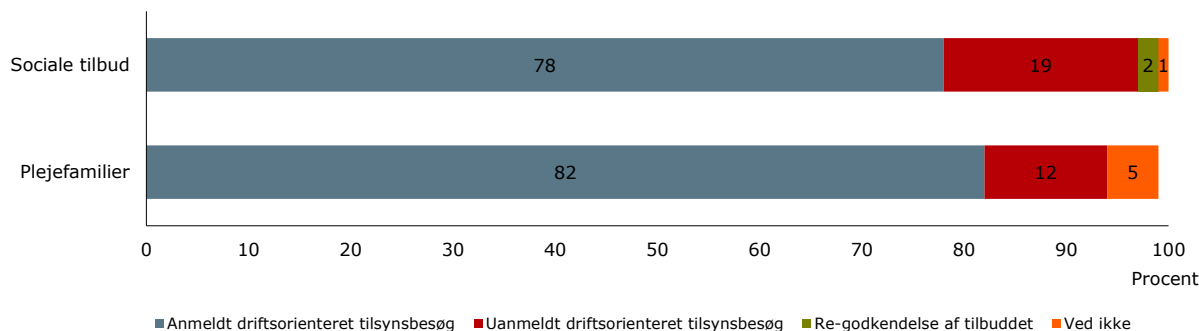


Note: 580 sociale tilbud har besvaret spørgsmålet.

## 2.4 Formålet med seneste tilsynsbesøg

Formålet med seneste tilsynsbesøg var i 2017 enten anmeldt eller uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg på nær for to procent af de sociale tilbud, idet der i undersøgelsen indgår behandlingstilbud for alkoholmisbrug, hvor der kan være tale om re-godkendelse, idet de kommet til at høre under socialtilsynet i 2016, se figur 3.

**Figur 3** Formålet med seneste tilsynsbesøg

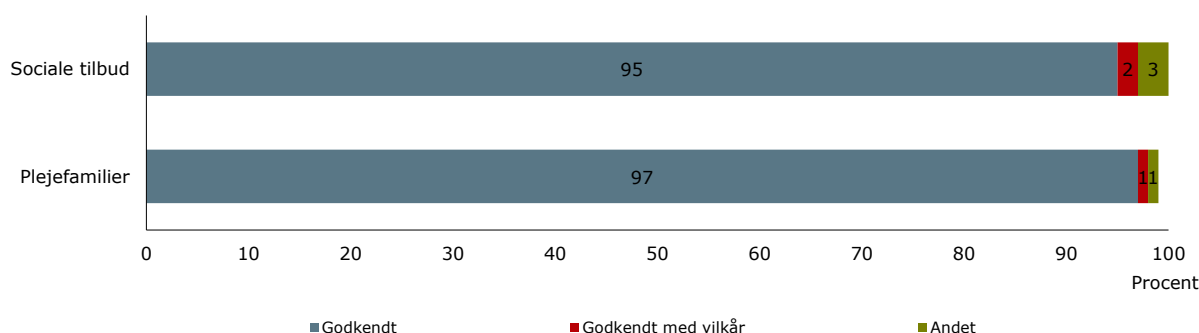


Note: Omfatter de tilbud, som har fået tilbagemelding fra seneste tilsynsbesøg. 1.003 plejefamilier og 583 sociale tilbud har således besvaret spørgsmålet. Grundet afrunding summer procenterne for plejefamilier til 99 procent.

## 2.5 Udfaldet af socialtilsynets bedømmelse

97 procent af plejefamilierne og 95 procent af de sociale tilbud fik ved seneste tilsyn opretholdt godkendelsen uden anmærkninger. To procent af de sociale tilbud blev godkendt med vilkår, og det samme gælder for én procent af plejefamilierne, se figur 4.

**Figur 4** Socialtilsynets bedømmelse efter seneste tilsynsbesøg

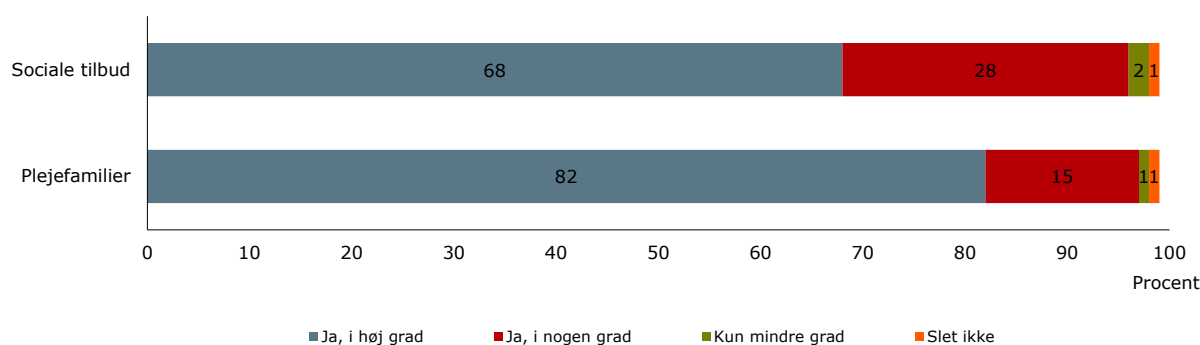


Note: 1.005 plejefamilier og 585 sociale tilbud har besvaret spørgsmålet. Grundet afrunding summer procenterne for plejefamilier til 99 procent.

I tråd med, at de fleste plejefamilier og sociale tilbud er blevet godkendt uden anmærkninger, er en stor andel af tilbuddene i høj grad enige i socialtilsynets bedømmelse. Det gælder for 82 procent af plejefamilierne og 68 procent af de sociale tilbud. En lidt mindre andel af de sociale tilbud er i høj grad tilfredse, hvilket ligeledes skal ses i lyset af, at en større andel af de sociale tilbud har fået en anmærkning ved seneste tilsyn, se figur 5.



**Figur 5** I hvilken grad plejefamilien/det sociale tilbud er enige i socialtilsynets bedømmelse



## 2.6 Antal tilsynsbesøg

Plejefamilier og de sociale tilbud i undersøgelsen er bedt om at oplyse, hvor mange anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg vedrørende re-godkendelse eller driftsorienteret tilsyn, de har haft siden 1. januar 2016 og frem til tidspunkt for besvarelse af spørgeskemaet ultimo 2017.

Plejefamilierne er blevet bedt om at oplyse antallet af årlige besøg af socialtilsynet. De fleste plejefamilier har modtaget et enkelt anmeldt tilsynsbesøg. Det gælder for 82 procent i 2017, se tabel 4.

**Tabel 4** Plejefamiliers oplysninger om antal tilsynsbesøg i 2016 og 2017

	Anmeldte 2016	Procent	Uanmeldte 2016	Procent	Anmeldte 2017	Procent	Uanmeldte 2017	Procent
Ingen tilsyn	87	3	1682	80	150	5	1463	68
1 tilsyn	2296	78	471	20	2383	82	661	31
2 tilsyn	495	17	14	1	329	11	22	1
3 tilsyn	44	1	2	0	15	1	3	0
4 tilsyn	13	0	0	0	20	1	1	0
5 eller flere tilsyn	14	0	0	0	12	0	0	0
<b>Plejefamilier</b>	<b>2949</b>	<b>100</b>	<b>2115</b>	<b>100</b>	<b>2915</b>	<b>100</b>	<b>2150</b>	<b>100</b>

Note: Der er plejefamilier, som i bemærkningsfelt har noteret, at de også har talt de personrettede tilsyn med plejebarnet med. De er så vidt muligt sorteret fra. Men det har ikke været muligt at identificere alle plejefamilier, som har indregnet de personrettede tilsyn. Antallet af plejefamilier, som har markeret flere end to tilsyn årligt kan derfor være overvurderet.

### Antal tilsyn med sociale tilbud

Det typiske er, at socialtilsynet aflægger besøg én gang årligt. I 2017 modtog 78 procent af tilbuddene ét anmeldt tilsynsbesøg, mens 11 procent modtog to eller flere besøg, se *tabel 5*.

**Tabel 5** Sociale tilbuds oplysninger om antal tilsynsbesøg i 2016 og 2017

	Anmeldte 2016	Procent	Uanmeldte 2016	Procent	Anmeldte 2017	Procent	Uanmeldte 2017	Procent
Ingen tilsyn	68	5	529	53	116	9	541	56
1 tilsyn	1013	79	434	44	981	78	383	39
2 tilsyn	165	13	26	3	130	10	36	4
3 tilsyn	17	1	4	0	18	1	9	1
4 tilsyn	8	1	1	0	2	0	5	1
5 eller flere tilsyn	4	0	1	0	6	0	0	0
<b>Sociale tilbud i alt</b>	<b>1275</b>	<b>100</b>	<b>995</b>	<b>100</b>	<b>1253</b>	<b>100</b>	<b>974</b>	<b>100</b>