

Ankestyrelsens undersøgelse af

# Sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med det nye socialtilsyn

Januar 2016



Ankestyrelsen



## INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
<b>Forord</b>	<b>1</b>
<b>1 Sammenfatning</b>	<b>2</b>
1.1 Undersøgelsens hovedresultater	2
<b>2 Tilbuddenes overordnede tilfredshed med socialtilsynet</b>	<b>7</b>
2.1 Tilfredshed med samarbejdet og forløbet forud for og efter tilsynsbesøget	7
2.2 Vurdering af socialtilsynets overordnede principper	10
2.3 Tilbuddenes vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn	11
2.4 Hvad kan socialtilsynet gøre anderledes?	13
<b>3 Forløbet omkring tilsynsbesøget</b>	<b>21</b>
3.1 Information om processen forud for tilsynsbesøget	21
3.2 Forberedelse forud for seneste tilsynsbesøg	23
3.3 Socialtilsynets kommunikation forud for tilsynet	25
3.4 Tidsrum til at indsamle ønskede oplysninger	26
3.5 Om de indhentede oplysninger var relevante	27
3.6 Metoder til at få oplysninger fra ansatte, borgere m.fl.	29
3.7 Tidsrum fra tilsynsbesøget til tilsynsrapporten bliver modtaget	30
3.8 Høring af tilsynsrapporten inden offentliggørelse på Tilbudsportalen	32
3.9 Overensstemmelse mellem drøftelserne med tilsynsførende og tilsynsrapporten	33
3.10 Oplevelsen af den efterfølgende dialog	34
<b>4 Tilsynsbesøget og de tilsynsførendes kompetencer</b>	<b>37</b>
4.1 Tilsynsbesøgets balance mellem kontrol og dialog	37
4.2 Lydhørhed over for input og nye emner	40
4.3 De tilsynsførendes faglige kompetencer	41
4.4 Kvaliteten af seneste tilsynsbesøg	43
4.5 Antal tilsynsførende og varigheden af seneste tilsynsbesøg	46
4.6 Varighed af tilsynsbesøg	46
<b>5 Kvalitetsmodellen</b>	<b>48</b>
5.1 Kendskab til kvalitetsmodellen forud for tilsynet	49
5.2 Kvalitetstemaernes beskrivelse af faktiske forhold	50
5.3 Kvalitetsmodellens bidrag til kvalitetsudvikling	53
<b>6 Socialtilsynets bidrag til kvalitetsudvikling i tilbuddet</b>	<b>57</b>
6.1 Vurdering af tilsynenes bidrag til kvalitetsudvikling	57
6.2 Resultatdokumentation for sociale tilbud	61
6.3 Iværksættelse af tiltag på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger	62
<b>7 Anbringelsessteders oplevelse af tilsynet i forhold til tidligere</b>	<b>65</b>
7.1 Udvikling i tilfredshed for plejefamilier	66
7.2 Udvikling i tilfredshed for andre anbringelsessteder	72
7.3 Forbehold for sammenligningen	75
Bilag 1 Undersøgelsens baggrund og metode	77
Bilag 2 Baggrundsoplysninger	82



# SOCIALE TILBUD OG PLEJEFAMILIERS ERFARINGER MED DET NYE SOCIALTILSYN

---

**Titel** Sociale tilbuds og plejefamiliers erfaringer med det nye **Kontakt** Ankestyrelsen  
socialtilsyn Teglholmegade 3, 2450 København SV  
**Udgiver** Ankestyrelsen, januar 2015 Telefon 33 41 12 00  
**ISBN nr** 978-87-7811-312-2 **Hjemmeside** [www.ast.dk](http://www.ast.dk)  
**Layout** Identitet & Design AS **E-mail** [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

---

## Forord

Den 1. januar 2014 trådte en ny tilsynsreform på det sociale område i kraft. Den betyder, at tilsynsforpligtelsen over for alle tilbud på det sociale område nu varetages af fem regionale tilsynsmyndigheder. Reformen skal blandt andet bidrage til at sikre et mere professionelt og uafhængigt tilsyn. Tilsynet skal have fokus på systematisk inddragelse af viden i kvalitetsudviklingen af tilbuddene.

Med reformen besluttede forligspartierne, at implementering af reformen og dens virkninger skal følges. Socialstyrelsen gennemfører en samlet midtvejsevaluering af tilsynsreformen. Denne undersøgelse er en devaluering af den samlede midtvejsevaluering.

Devalueringen giver et indblik i de foreløbige erfaringer fra sociale tilbud og plejefamiliers oplevelser med det nye socialtilsyn. Socialtilsynet har ansvar for såvel kontrol som dialog med de sociale tilbud og plejefamilierne om kvalitetsudvikling og rapporten undersøger, i hvilken grad socialtilsynet bidrager til udvikling og læring i tilbuddene. Rapporten peger også på forslag til forbedringer af tilsynet.

Med tilsynsreformen blev det vedtaget, at alle sociale tilbud og generelt godkendte plejefamilier, som var godkendt pr. 1. januar 2014, skulle re-godkendes af socialtilsynet inden for de første to år, det vil sige senest 1. januar 2016. Alle sociale tilbud og plejefamilier, som har besvaret spørgeskemaet, har derfor haft mindst ét tilsynsbesøg af det nye socialtilsyn.

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

- Deres overordnede tilfredshed med det nye socialtilsyn og forslag til forbedringer (kapitel 2)
- Forløbet forud og efter seneste tilsynsbesøg (kapitel 3)
- Tilsynsbesøget og de tilsynsførende (kapitel 4)
- Kvalitetsmodellen (kapitel 5)
- Socialtilsynets bidrag til udvikling og læring (kapitel 6)

Herudover indeholder rapporten en sammenligning med en tidligere undersøgelse om plejefamilier og anbringelsessteders oplevelse af det driftsorienterede tilsyn, som Ankestyrelsen gennemførte i 2012 (kapitel 7).

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

*Det har ikke været muligt at gøre rapportens sidehoveder tilgængelige for personer med et synshandicap. Men sidehovederne består blot af et billede og rapportens titel og har ikke betydning for rapportens indhold.*

# 1 Sammenfatning

Denne undersøgelse giver et bredt indblik i plejefamilier og sociale tilbuds foreløbige erfaringer med det nye socialtilsyn. Undersøgelsen afrapporterer besvarelser fra godt 1.000 plejefamilier og næsten 600 sociale tilbud bestående af blandt andet botilbud til børn og voksne, krisecentre og forsorgshjem. Resultaterne udgør således et værdifuldt bidrag til den løbende udvikling af socialtilsynene.

## 1.1 Undersøgelsens hovedresultater

Sammenfattende viser undersøgelsen, at størstedelen af plejefamilier og størstedelen af de sociale tilbud overordnet set har gode erfaringer og er tilfredse med det nye socialtilsyn. Således viser undersøgelsen, at:

- Mellem 59 og 72 procent af plejefamilierne og mellem 52 og 61 procent af de sociale tilbud udtrykker i høj grad tilfredshed med forløbet forud for og forløbet efter det seneste tilsynsbesøg gennemført af socialtilsynet. Samt med det generelle samarbejde med socialtilsynet. 20-35 procent af tilbuddene er i nogen grad tilfredse med socialtilsynet og har således både gode og dårlige erfaringer med det nye tilsyn.
- 49 procent af de sociale tilbud og 40 procent af plejefamilierne vurderer, at der er sket en forbedring af godkendelses- og tilsynsopgaven i forhold til tidligere, da opgaven blev varetaget af de enkelte kommuner. De fremhæver blandt andet, at tilsynet er omfangsrigt og grundigt, og de oplever større grad af ensartethed i tilsynet. Også den højere grad af uvildighed bliver vurderet som positivt. 19 procent af de sociale tilbud og 29 procent af plejefamilierne har hverken oplevet en forbedring eller forværring. Nogle forklarer, at de også var tilfredse med det tidligere tilsyn.
- Der er en gruppe på ca. 10-15 procent af både sociale tilbud og plejefamilier, som generelt er utilfredse med det nye socialtilsyn. Det vil sige med forløbet ved seneste tilsyn samt det generelle samarbejde. Hovedparten af denne gruppe vurderer også, at tilsynet fungerer dårligere nu end tidligere.

Der kan spores en lidt større utilfredshed blandt de sociale tilbud end blandt plejefamilier. En del af forklaringen kan være, at en større andel af de sociale tilbud i forhold til plejefamilier ved seneste tilsynsbesøg blev godkendt med vilkår. Tilbud godkendt med vilkår er lidt mere utilfredse end de tilbud, som blev godkendt uden anmærkninger.

I forhold til den overordnede tilfredshed er der ikke signifikante forskelle mellem de enkelte socialtilsyn. På enkelte områder kan der imidlertid spores forskelle mellem de enkelte socialtilsyn. Det gælder for eksempel ved vurdering af det nuværende tilsyn i forhold til det tidligere samt i forhold til, om socialtilsynet har peget på konkrete udviklingsmuligheder.

### **Tilbuddene oplever i mindre grad, at socialtilsynet bidrager til læring og udvikling**

Undersøgelsen viser, at det halter med socialtilsynenes bidrag til udvikling og læring af tilbuddene. Det kommer blandt andet til udtryk ved, at to tredjedele af plejefamilierne ikke mener, at socialtilsynet ved seneste tilsynsbesøg gav konkrete anvisninger på, hvordan plejefamilien kan udvikle kvaliteten. Den tilsvarende andel for de sociale tilbud er en tredjedel.

I de tilfælde, hvor socialtilsynet har peget på konkrete udviklingsmuligheder, er det ca. en tredjedel af tilbuddene, som i høj grad vurderer, at de kan anvende de foreslåede tiltag. Lidt over halvdelen mener, at de i nogen grad kan anvende de tiltag, som socialtilsynet har peget på.

På opfordring fra socialtilsynet har plejefamilier for eksempel indhentet handleplaner fra plejebørnene og deltaget i kurser. De sociale tilbud har blandt andet implementeret digitale dokumentationsredskaber, målrettet fokus på videndeling og deltaget i konflikthåndteringskurser.

Nogle tilbud giver udtryk for, at de kan være i tvivl om tilsynsbesøgets direkte effekt i forhold til kvaliteten af tilbuddet, men at besøget har givet anledning til refleksioner, som på sigt, kan vise sig som et løft i kvaliteten. Resultatet skal også ses i lyset af, at den nye model og tilgang til tilsynsopgaven er ny for både tilbuddene og socialtilsynene.

### **Kvalitetsmodellen giver systematik og struktur**

Plejefamilierne og de sociale tilbud har overordnet set taget godt imod den nye kvalitetsmodel, som udgør det obligatoriske redskab, der skal understøtte socialtilsynene i deres faglige vurdering af de enkelte tilbud. De fleste vurderer, at temaerne i kvalitetsmodellen er relevante.

Der bliver imidlertid også peget på en række opmærksomhedspunkter, som kan være en hindring for, at kvalitetsmodellen bliver set som det dialogredskab, det er udviklet til.

- Nogle påpeger, at kvalitetsmodellen alene giver et øjebliksbillede af tilbuddet og ikke rummer de nuancer af indsatser, som tilbuddet kan tilbyde.
- Bedømmelse af temaet "økonomi" er det tema, som færrest mener giver et retvisende billede af deres tilbud. 24 procent af de sociale tilbud og 12 procent af plejefamilierne finder, at temaet i mindre grad eller slet ikke har givet et retvisende billede af deres tilbud ved seneste tilsynsbesøg. Især plejefamilier oplever, at temaet kommer for tæt på privatlivet.
- En vigtig forudsætning for at kvalitetsmodellen bidrager til kvalitetsudvikling er, at tilsynet baseres på dialog fremfor at være kontrolbaseret.

- Dokumentationskravet i forbindelse med tilsyn opfattes af flere som værende omfangsrigt. Især de sociale tilbud oplever at have for kort tid til at indsamle materiale til brug for tilsynsbesøget. 17 procent af de sociale tilbud oplevede dette forud for forud for seneste tilsynsbesøg.

### **Ros til socialtilsynet – men det kan også blive bedre**

Flere plejefamilier og sociale tilbud anerkender det vilkår, at socialtilsynet har været i en opstartsfasen samtidig med kravet om, at alle plejefamilier og sociale tilbud skal være re-godkendt senest 1. januar 2016.

Ud fra bemærkningerne tyder forløbet siden reformens ikrafttræden på, at der indimellem har været tilsynsbesøg, som har haft karakter af "krav om re-godkendelse opfyldt"-besøg. Mange beretter imidlertid også om omfangsrige og fyldestgørende tilsynsbesøg, hvor der har været god tid til dialog.

Plejefamilierne og de sociale tilbud peger på følgende, som de mener, vil give et forbedret tilsyn:

- At kvalitetsmodellen i højere grad tager højde for de forskellige tilbudstyper. Aflastningsfamilier oplever for eksempel, at dokumentationskravet er alt for omfattende og nogle temaer er irrelevante i forhold til deres arbejde som aflastningsfamilie.
- At scoresystemet i kvalitetsmodellen tager højde for, at der er områder, som tilbuddet ikke selv har indflydelse på. Det vil sige, at det ikke kommer til at påvirke tilsynets bedømmelse negativt, hvis plejefamilien ikke har fået udleveret handleplanen for det anbragte barn af anbringende kommune. Eller at for eksempel et krisecenter ikke bedømmes negativt på, at de ikke arbejder med uddannelse og beskæftigelse for de kriseramte kvinder og mænd, som kun opholder sig midlertidigt på krisecenteret.
- De efterlyser et kompetenceløfte til de tilsynsførende, så de i højere grad er fagligt kvalificerede og har kendskab til de tilbud, som de skal føre tilsyn med. Herunder at kommunikationen under tilsynsbesøget baserer sig på åbenhed og dialog, og at der holdes en god tone.
- At socialtilsynet i højere grad giver anvisninger på, hvordan tilbuddet kan løfte kvaliteten eller nå et givet mål – fremfor alene at have fokus på kontrol.

### **Flere anbringelsessteder oplever en forbedring af tilsynet i forhold til tidligere**

Ankestyrelsen gennemførte i 2012 en undersøgelse af plejefamilier og anbringelsessteders oplevelse med det driftsorienterede tilsyn, som på daværende tidspunkt var en kommunal opgave. Der var på dette tidspunkt ikke et lovkrav om årlige driftsorienterede tilsynsbesøg hos plejefamilier, mens der var lovkrav om et årligt tilsyn på opholdssteder og institutioner.



Sammenligningen mellem samme gruppe i denne og den tidligere undersøgelse viser med visse forbehold, at:

- Lidt under halvdelen af plejefamilierne (41 procent) og flere end halvdelen af anbringelsessteder for børn og unge anbragt uden for hjemmet (57 procent) er mere positive over for det nye tilsyn i forhold til det tidligere tilsyn. 29 procent af plejefamilierne og 19 procent af de sociale tilbud har ikke oplevet nogen forskel. For alle sociale tilbud (hvoraf anbringelsesstederne er en delmængde af) er den samlede andel, der oplever et bedre tilsyn 49 procent. Det kan således konkluderes, at anbringelsesstederne er mere tilfredse med det nye tilsyn end de øvrige sociale tilbud (botilbud for voksne, krisecentre mv.).
- I forhold til tilfredsheden med samarbejdet med den tilsynsførende myndighed er der også en højere grad af tilfredshed blandt plejefamilier og andre anbringelsessteder nu i forhold til tidligere.
- Kvalitetsmodellen betyder umiddelbart, at det driftsorienterede tilsyn foregår mere systematisk i forhold til hvilke emner, som bliver gennemgået ved tilsynet.



### Forudsætninger for undersøgelsen

- 1.028 plejefamilier og 589 sociale tilbud har bidraget med deres erfaringer med det nye socialtilsyn ved at besvare et spørgeskema. Besvarelserne tager udgangspunkt i tilbuddenes seneste tilsynsbesøg. Besvarelserne er indsamlet i perioden august til september 2015.
- Besvarelsesprocenten for sociale tilbud er 48 og for plejefamilier 43 procent. Andelen af plejefamilier og sociale tilbud, der har besvaret, er repræsentativ. Der er ingen indikation på, at den andel, der ikke har besvaret (frafaldet), adskiller sig fra den andel, der har besvaret spørgeskemaet. Resultaterne kan således med 95 procent sikkerhed siges at ligge inden for et konfidensinterval på +/- fem procent, se bilag 1 for undersøgelsens metode.
- Resultaterne er generelt opdelt på plejefamilier for anbragte børn og sociale tilbud for både børn og voksne, da tilbudsformen adskiller sig mellem de to tilbudstyper. Der foretages sammenligning mellem besvarelserne fra plejefamilierne og de sociale tilbud, hvor det er relevant. I de tilfælde, hvor resultatet vises for plejefamilier og sociale tilbud samlet, benævnes de "tilbud".
- På nogle hovedspørgsmål er resultaterne fordelt på de fem socialtilsyn for at spore en eventuel regional variation i besvarelserne. Dog skal det bemærkes, at forskellene ikke i alle tilfælde er signifikante. Resultaterne på nogle hovedspørgsmål opdelt mellem private og offentlige sociale tilbud.
- En stor del af respondenterne i undersøgelsen har benyttet sig af muligheden for at uddybe deres besvarelse af de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet. De uddybende bemærkninger er for udvalgte resultater i undersøgelsen anvendt til at give eksempler og nuancere besvarelsen.
- Så godt som alle plejefamilier (95 procent) og fire ud af fem sociale tilbud blev godkendt uden anmærkninger ved seneste tilsynsbesøg.
- Formålet med seneste tilsynsbesøg var for omkring to tredjedele af tilbuddene en re-godkendelse af tilbuddet og for omkring en tredjedel var det anmeldt eller uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg.
- 75 procent af plejefamilierne og 85 procent af de sociale tilbud har fungeret som plejefamilie/tilbud i mere end 5 år. Se bilag 2 for øvrige baggrundsoplysninger.

## 2 Tilbuddenes overordnede tilfredshed med socialtilsynet

Dette kapitel sammenfatter de sociale tilbud og plejefamiliers overordnede tilfredshed med socialtilsynet. Den samlede tilfredshed er udtrykt ved besvarelse af tre overordnede tilfredshedsspørgsmål:

- Tilfredshed med det generelle samarbejde.
- Tilfredshed med forløbet forud for seneste tilsynsbesøg.
- Tilfredshed med forløbet efter seneste tilsynsbesøg.

Desuden indeholder kapitlet tilbuddenes vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere. Samt hvordan tilbuddene oplever, at socialtilsynet lever op til de overordnede principper, som det er intentionen med socialtilsynet.

Kapitlet sammenfatter også plejefamiliers og sociale tilbuds bud på, hvad socialtilsynet kan gøre anderledes. Mange plejefamilier og sociale tilbud har haft uddybende bemærkninger til dette spørgsmål. En del forslag overlapper hinanden, og forslagene er grupperet i temaer, der er illustreret med udvalgte eksempler.

### 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.

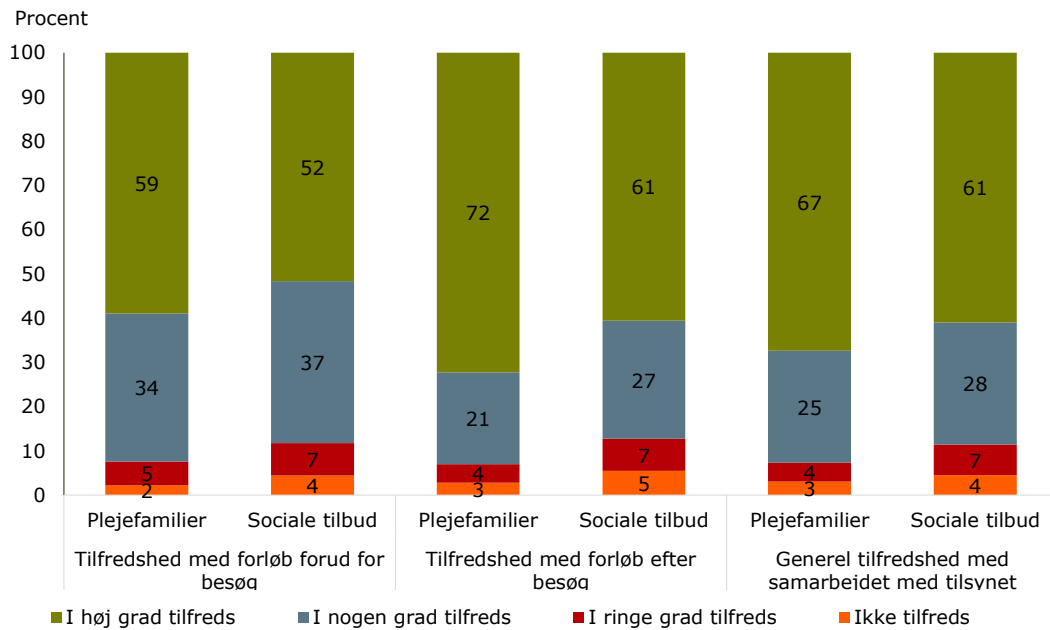
Plejefamilierne er i lidt højere grad tilfredse end de sociale tilbud på alle tre overordnede tilfredshedsspørgsmål. Mellem 59-72 procent af plejefamilierne er i høj grad tilfredse, mens det til sammenligning er mellem 52-61 procent af de sociale tilbud.

Til gengæld er en større andel af de sociale tilbud i nogen grad tilfredse i forhold til plejefamilier. Det betyder samlet set, at andelen af plejefamilier og sociale tilbud, der i høj grad eller i nogen grad er tilfredse på de tre overordnede tilfredshedsspørgsmål, ikke adskiller sig væsentligt. Mellem 89 og 93 procent er tilfredse i enten høj eller nogen grad, se figur 2.1.

Syv procent af plejefamilierne og 11-12 procent af de sociale tilbud er i mindre grad eller slet ikke tilfredse med samarbejdet med socialtilsynet og forløbet forud for og efter besøget, se figur 2.1.

Der er stort sammenfald mellem plejefamilier og sociale tilbud, der 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 12 procent af samtlige tilbud, svarende til 187 forskellige tilbud, som udtrykker utilfredshed på mindst ét af de tre overordnede tilfredshedsspørgsmål.

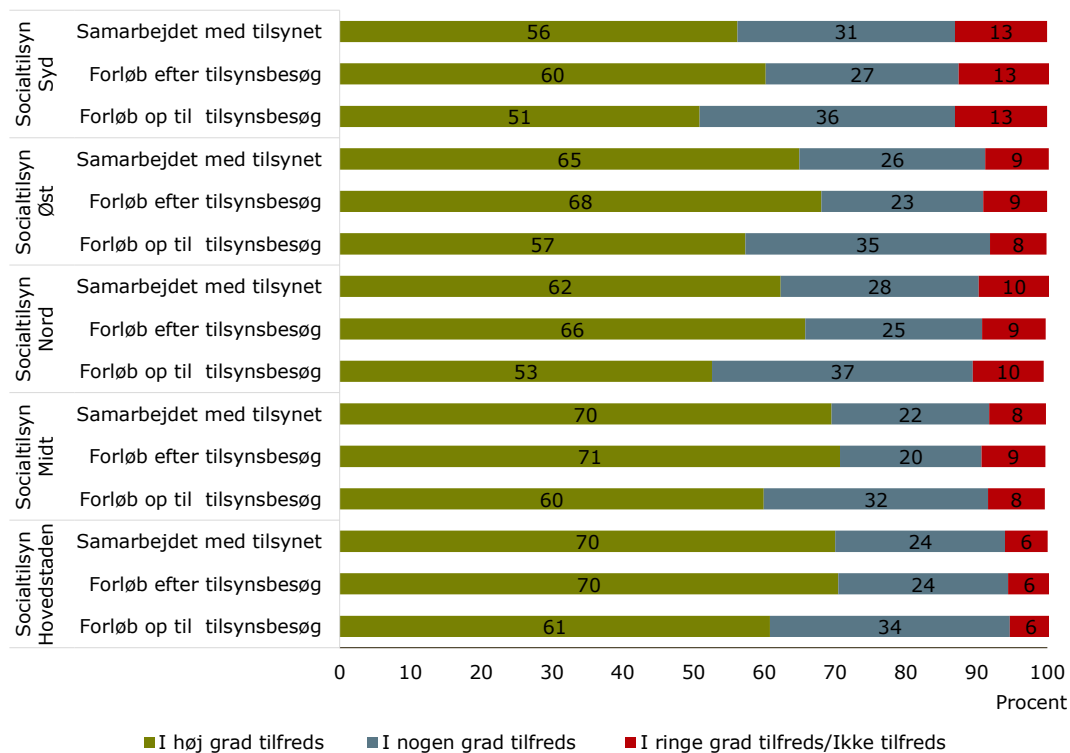
**Figur 2.1** Tilbuddenes tilfredshed med samarbejdet med socialtilsynet og forløbet forud for og efter tilsynsbesøget (Plejefamilier N= 988-940 og sociale tilbud N= 494-579)



**Overordnet tilfredshed fordelt på de fem socialtilsyn**

I forhold til tilfredsheden med samarbejdet med socialtilsynet og forløbet forud for og efter tilsynsbesøget er der mindre forskelle mellem de fem socialtilsyn. I Socialtilsyn Syd er der en lidt større andel plejefamilier og sociale tilbud end de øvrige fire socialtilsyn, der i ringe grad eller slet ikke er tilfredse. I Socialtilsyn Syd er 13 procent af tilbuddene i ringe grad tilfredse eller slet ikke tilfreds. I Socialtilsyn Hovedstaden er den tilsvarende andel mindst. Her er det seks procent af tilbuddene, der i ringe grad eller slet ikke er tilfredse, se figur 2.2.

**Figur 2.2** Overordnet tilfredshed fordelt på de fem socialtilsyn (N=1.482-1.567)

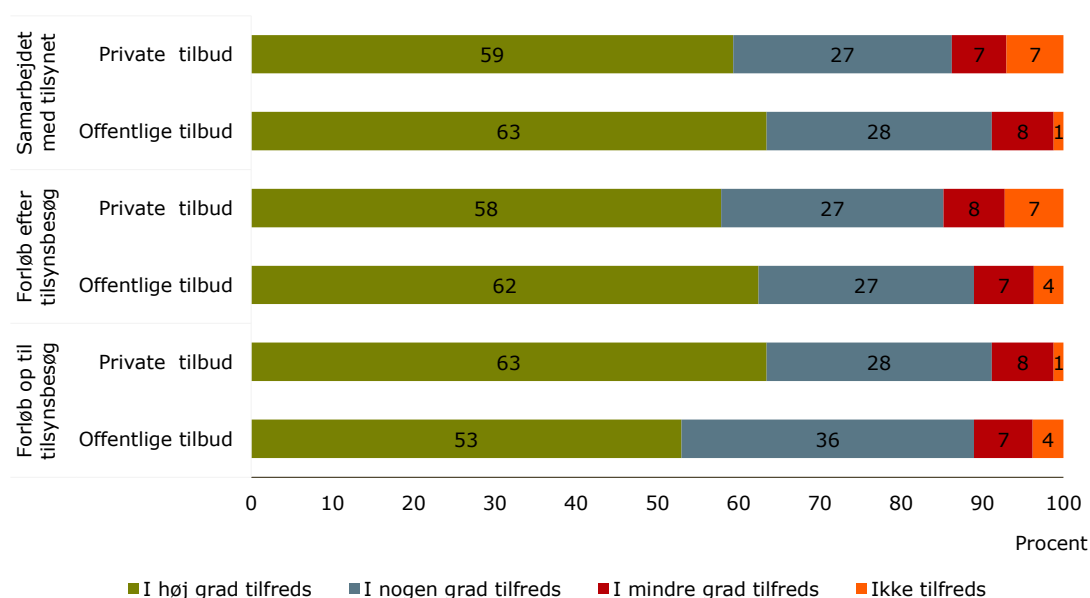


**Overordnet tilfredshed fordelt på offentlige og private sociale tilbud**

Det er undersøgt, om ejerformen af de sociale tilbud har betydning for den samlede tilfredshed. Offentlige og private sociale tilbud er med mindre afvigelser i samme grad tilfredse med samarbejdet med socialtilsynet og med forløbet forud for og efter tilsynsbesøget.

De offentlige sociale tilbud er i lidt højere grad tilfredse med samarbejdet med socialtilsynet og forløbet efter tilsynsbesøget end de private tilbud. Her er 62-63 procent af de offentlige tilbud i høj grad tilfredse, mens det gælder for mellem 58 og 59 af de private tilbud. Omvendt forholder det sig med tilfredsheden med forløbet forud for tilsynsbesøget, hvor private tilbud i lidt højere grad er tilfredse. 63 procent af de private sociale tilbud er i høj grad tilfredse med forløbet forud for tilsynet mod 53 procent af de offentlige sociale tilbud, se figur 2.3.

**Figur 2.3** Overordnede tilfredshed fordelt på ejerform (Offentlige sociale tilbud N=263-249 og private sociale tilbud N=275-327)



Note: Offentlige sociale tilbud omfatter kommunalt og regionalt ejede tilbud. Private sociale tilbud omfatter fondsejede/selvejende institutioner, enkeltmandsvirksomheder, anpartsselskaber, interessentselskaber og aktieselskaber

## 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 omhandler:

- Om socialtilsynet kontrollerer, at gældende lovgivning overholdes.
- Om socialtilsynet styrker kvaliteten i tilbuddet.
- Om socialtilsynet sikrer udvikling i tilbuddet.
- Om socialtilsynet er uvildige.

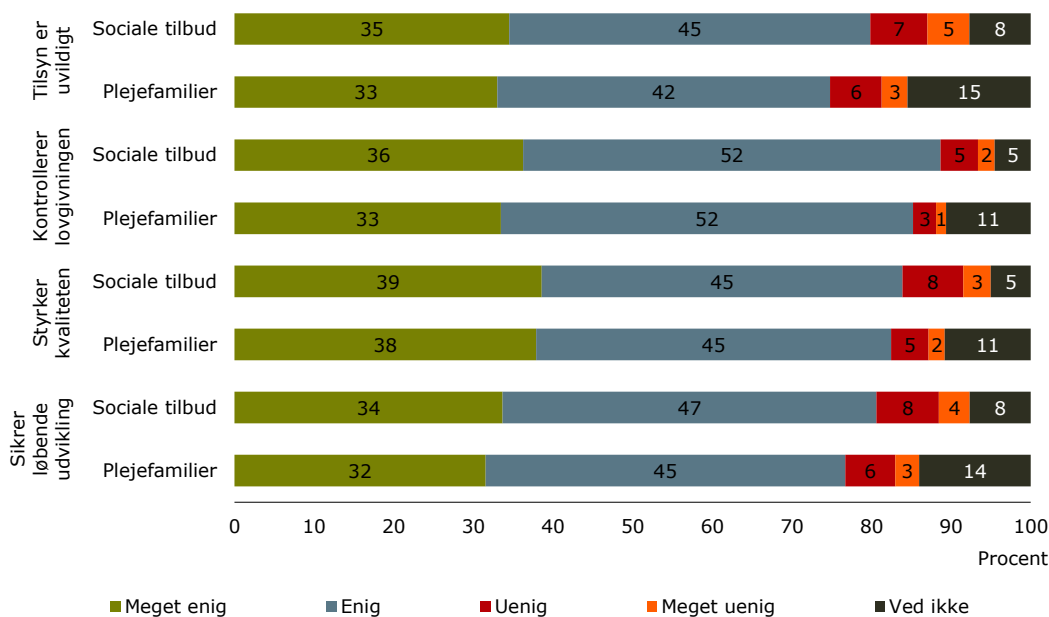
Omkring en tredjedel af plejefamilierne og de sociale tilbud er meget enige og ca. halvdelen er enige i, at socialtilsynene er uvildige, styrker kvaliteten, sikrer udvikling af tilbuddene samt varetager kontrol i forhold til lovgivningen, se figur 2.4.

En mindre andel af plejefamilierne og de sociale tilbud er uenige i eller meget uenige i, at socialtilsynene lægger vægt på de fire udsagn om de overordnede principper. Således er mellem seks og elleve procent af plejefamilierne og de sociale tilbud meget uenige eller uenige, se figur 2.4.

En større andel af plejefamilierne (mellem 5 og 15 procent) i forhold til de sociale tilbud (mellem 5 og 8 procent) er i tvivl og har svaret "ved ikke", se figur 2.4.

Det fremgår af bemærkningerne til spørgsmålet, at tvivlen for enkelte plejefamilier skyldes et meget spinkelt erfaringsgrundlag. For hovedparten fremgår det ikke af bemærkningerne, hvad der konkret ligger bag afkrydsningen.

**Figur 2.4** I hvilken grad er plejefamilier og sociale tilbud enige i, at socialtilsynet generelt lægger vægt på: (Plejefamilier N=982-957 og Sociale tilbud N=571-578)



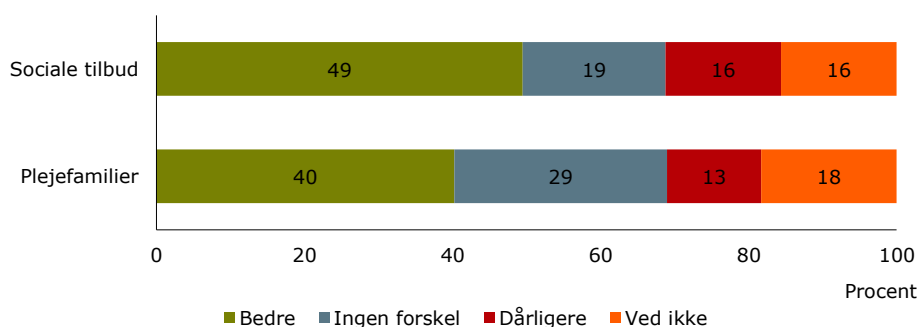
### 2.3 Tilbuddenes vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn

Halvdelen af de sociale tilbud og fire ud af ti plejefamilier vurderer, at det nye socialtilsyn samlet set er bedre end det tidligere kommunale tilsyn. Næsten hver tredje plejefamilie og hver femte sociale tilbud vurderer, at der samlet set ikke er forskel.

De tilbud, der vurderer, at tilsynet er blevet bedre, er generelt også tilfredse på de tre overordnede tilfredshedsspørgsmål. Den utilfredse gruppe har primært oplevet en forværring af tilsynet, men fordeler sig også på de øvrige kategorier og har således oplevet enten uændret kvalitet i tilsynet eller har ikke taget stilling og svaret "ved ikke".

13 procent af plejefamilierne mener, at tilsynet er værre end tidligere, og det samme mener 16 procent af de sociale tilbud. Hver femte plejefamilie og hvert sjette sociale tilbud har ikke taget stilling til dette spørgsmål, se figur 2.5.

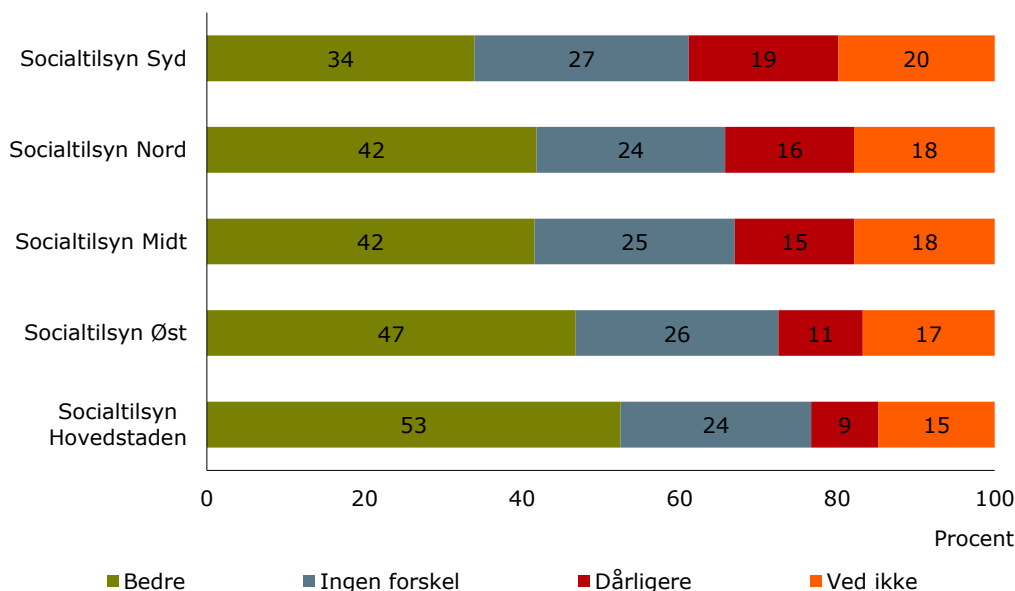
**Figur 2.5** Vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn (Plejefamilier N=999 og Sociale tilbud N=576)



**Det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere fordelt på de fem socialtilsyn**

Tilbuddene i Socialtilsyn Hovedstaden er mest positive i vurderingen af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn, mens tilbuddene i Socialtilsyn Syd er mindst positive i deres vurdering. Lidt over halvdelen af tilbuddene i Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at det nye socialtilsyn er bedre end tidligere, mens det er hvert tredje tilbud i Socialtilsyn Syd. I de øvrige tre tilsyn er andelen mellem 42 og 47 procent, se figur 2.6.

**Figur 2.6** Vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn fordelt på de fem socialtilsyn (Tilbud N=1.575)



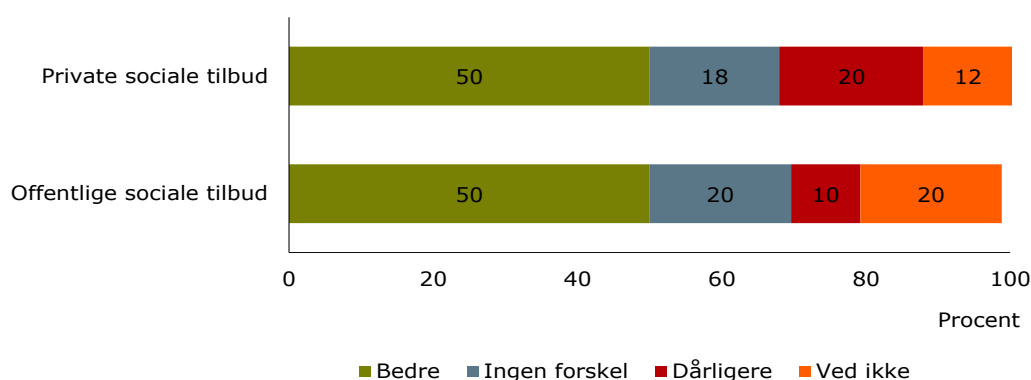
**Offentlige og private tilbuds vurdering af socialtilsynet i forhold til tidligere**

Der er overvægt i andelen af private sociale tilbud i forhold til offentlige tilbud, der vurderer, at det nye socialtilsyn er dårligere end det tidligere. 20 procent af de private sociale tilbud vurderer dette, og til sammenligning er det 10 procent af de offentlige



tilbud. Mens andelen af private og offentlige tilbud, der vurderer, at det nye tilsyn er bedre i forhold til tidligere, og andelen der vurderer, at der ikke er forskel fra det tidligere tilsyn, er stor set den samme, se figur 2.7.

**Figur 2.7** Offentlige og private sociale tilbuds vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn (Offentlige sociale tilbud N=250 og private sociale tilbud N=317)



Sociale tilbud der giver dårligere karakterer til det nye tilsyn mener, at det nye socialtilsyn blandt andet er dyrt, at sagsbehandlingen er langsommelig, og at det kan være vanskeligt at komme i kontakt med socialtilsynet. Også tonen i forbindelse med tilsynsbesøget bliver oplevet mere kontrollerende end anerkendende og udviklende.

## 2.4 Hvad kan socialtilsynet gøre anderledes?

Plejefamilier og sociale tilbud er blevet bedt om at give et bud på, hvad socialtilsynet kan gøre anderledes ud fra de erfaringer, som de indtil nu har haft med socialtilsynet.

I alt har omkring hver femte plejefamilie, svarende til 225 plejefamilier, og hvert tredje sociale tilbud, svarende til 215 sociale tilbud, har haft bemærkninger. Flere har bemærket, at de ikke ud fra de nuværende erfaringer kan vurdere, om noget kan gøres anderledes, mens andre har bemærket, at de er tilfredse med tilsynet. Både tilfredse og utilfredse tilbud har haft forslag til, hvad der kan gøres anderledes.

Hovedparten af besvarelserne peger på områder, hvor plejefamilier og sociale tilbud har oplevet u hensigtsmæssigheder i forbindelse med tilsynet, mens færre har haft egentlige forslag til, hvad der kan være anderledes. Der er en del overlapninger mellem de mange bemærkninger, og indholdsmæssigt falder de inden for fire hovedområder. Indenfor hvert område er udvalgt eksempler, som er dækkende for besvarelserne.

Forslag og bemærkninger er primært koncentreret omkring følgende emner:

- Kvalitetsmodellen, herunder scoringssystemet.
- Bidrag til kvalitet og læring.

- Vilkår omkring tilsynsbesøget, herunder de tilsynsførendes kompetencer og kommunikationsform.
- Tilbudsportalen.

### 2.4.1 Kvalitetsmodellen

Kvalitetsmodellen opleves af nogen som et godt arbejdsredskab, der bidrager til god dialog og med en struktur og systematik, som betyder, at man kommer rundt om relevante emner. Andre beskriver modellen modsat som tung og skematisk, hvilket betyder, at den spænder ben for dialog, udvikling og læring. Både plejefamilier og sociale tilbud har oplevet, at der lægges vægt på skemaer på bekostning af dialogen. Især mange plejefamilier oplever, at kvalitetsmodellen er tung og meget omfattende at arbejde med. Forskellige typer af tilbud oplever desuden, at kvalitetsmodellen ikke i tilstrækkelig grad rummer deres tilbud. Det gælder blandt andet krisecentre og aflastningsfamilier.

*"Selve kvalitetsmodellen er super, og man kommer omkring mange emner undervejs. Men [det er] vigtigt også at se på, hvor forskellige tilbuddene egentlig er. Noget fra kvalitetsmodellen er mere aktuelt og opnåeligt end andet for de forskellige steder, som I besøger som tilsyn..." (Socialt tilbud)*

#### Kvalitetsmodellens scoringssystem

Plejefamilier og de sociale tilbud peger på, at scoringssystemet burde tilpasses, så kun relevante scoringer påvirker det samlede billede af kvaliteten i tilbuddet. Ligeledes bliver det nævnt, at det ikke altid er tilbuddenes indsatser og kompetencer, som tilsynet vurderer, men i højere grad borgenes kompetencer.

Et socialt tilbud oplever det problematisk, at man scorer højt på baggrund af målgruppens karakter og ikke på baggrund af tilbuddet indsats:

*"[Der bør] ændres på nogle formuleringer og generelt den måde, man scorer på i kvalitetsmodellen. Der tages ikke hensyn til de meget forskellige målgrupper (for eksempel ser det med nuværende model ud til, at de steder, hvor beboerne er meget velfungerende (fordi det er tilbuddets målgruppe), er af højere kvalitet, fordi beboerne evner flere ting. Der burde i stedet være fokus på, hvor meget man flytter beboerne i forhold til deres oprindelige ståsted, sørger for at bringe dem i trivsel mm., ligesom når man bedømmer skoler" (Socialt tilbud)*

*"For eksempel scorer man lavt i fysiske rammer, hvis de ikke er handicapvenlige, også selv om det ikke er relevant, for dem der bor her....."(Socialt tilbud)*

*"Scoren 1-5 er problematisk, fordi usammenlignelige målgrupper sammenlignes. Dermed virker den ikke særlig retvisende, og der er risiko for, at den ikke tages alvorligt, fordi man ikke synes, at man kan regne med, den holder." (Socialt tilbud)*

*"I kvalitetsmodellen er der plads til forbedringer i forhold til at vurdere det enkelte tilbud på deres kompetencer og ikke på deres beboeres evner/kompetencer. Hvis man tænker, at scoringerne på sigt skal offentliggøres, så vil det give et misvisende billede, hvis vi holdt to tilbud op mod hinanden -benchmarking." (Socialt tilbud)*

*"Det kan aldrig blive objektivt og scorer giver ikke mening. En vurdering godkendt eller ikke godkendt ville være tilstrækkeligt. Synes ikke om, at det er tilsynet der laver kvalitetsvurderingen, når det ikke kan være objektivt. Og det kan det ikke, når det er mange forskellige konsulenter, der laver tilsyn." (Socialt tilbud)*

Der er plejefamilier, som ikke finder det rimeligt, at vurderingen af kvaliteten påvirkes af forhold, som de ikke nødvendigvis selv har indflydelse på.

*"At Tilsynet kunne gå den anden vej, når det er mangel på handleplaner og børnesamtaler fra kommunen/rådgiverene. Som plejefamilie har vi ingen hjælp at hente i forhold til dette. Men det er os, der får "straffen"". (Plejefamilie)*

#### **Mindre fokus på kvalitetsmodellens tema om økonomi ønskes**

Kvalitetsmodellens økonomitema har i modsætning til de øvrige temaer i kvalitetsmodellen været genstand for mange bemærkninger. Det skyldes både, at især plejefamilien føler, at økonomitemaet kommer meget tæt på privatlivet, men også at det er meget teknisk og tørt stof, som sluger tid fra fokus på de pædagogiske metoder og den udviklende dialog.

*"For meget tid ved tilsynsbesøgene går med økonomi, timeopgørelse og andet tørt stof, som sagtens kunne klares pr. mail eller telefonisk." (Socialt tilbud)*

*"Find en anden instans til at tage sig af økonomi i den detalje grad der er forventet eller find en anden metode som kommunerne / tilbuddet kan gennemskue. Økonomerne i Socialtilsynet taler med almindelige administrative medarbejdere eller ledere, der ikke er økonomiuddannede" (Socialt tilbud)*

Plejefamilier, som finder socialtilsynets vurdering af deres privatøkonomi grænseoverskridende uddyber blandt andet:

*"at tilsynet skal vide noget om vores private økonomi....Vi tænker, at det er okay, at aflevere årsopgørelser....men vores private budget....NEJ.....det kommer kun os ved, hvordan vi bruger vores penge...." (Plejefamilie)*

*"Vores børn oplever det som krænkende, at de som hjemmeboende "børn" over 18 år, skal fremvise værelser og straffeattester. Der er for meget fokus på vores private økonomi (lønsedler, årsopgørelser mm. )" (Plejefamilie)*

**Efterlysning af større fleksibilitet i kvalitetsmodellen**

Flere tilbud nævner, at der er behov for at udvikle og differentiere kvalitetsmodellen, så der er et bedre match med de forskelligartede målgrupper. Herunder peger forsorgshjem, psykiatriske institutioner og krisecentre på mere fagspecifikke tilsynsbesøg.

Aflastningsplejefamilier peger på, at man skelner mellem fuldtidsplejefamilier og aflastningsfamilier.

*"Hele øvelsen har båret præg af, at vi skulle proppes ned i en fast skabelon, og det har været umuligt for tilsynet at udvise den fleksibilitet, der er nødvendig. Vi har fået en meget høj score på alle forhold, og alligevel har processen været langsommelig, kontrollerende, meget tidskrævende og hindrende for udvikling af vores tilbud."*

Et psykiatrisk tilbud foreslår:

*"Der, hvor opholdsstederne arbejder med psykiatriske problemstillinger, ville det være godt, hvis der var en psykiatrisk fagperson med på sidelinjen. Men det kræver vel også, at opgaven indarbejdes i kvalitetsmodellen."*

Et krisecenter foreslår, at man:

*"samler tilsynet af krisecentre på få hænder landet over, hvor ved man kan opnå større ekspertviden fra konsulenterne, og derved også opnår, at de er med til at skubbe en til en positiv udvikling på institutionerne."*

**2.4.2 Bidrag til kvalitet og læring**

Tilbuddenes oplevelser i forhold til om det nye tilsyn bidrager til udvikling af kvaliteten i tilbuddene er blandede. Nogle oplever det positivt, at der ikke længere er fokus på de praktiske spørgsmål eller på konkrete problemer i forhold til det konkrete barn.

*"Kan godt lide at det er så objektivt, at der ingen børn / familieplejekontrakt er i mellem os og tilsynet, sådan som det tidligere var tilfældet med kommunen. Synes vi fik vendt mange gode faglige spørgsmål, både omkring børn, samarbejde, kursus." (Plejefamilie)*

*"Tidligere kom det nemt til at handle om netop den opgave, man havde, for den godkendende kommune eller praktiske spørgsmål omkring opgaven. Nu er det meget mere om værdier, udvikling og faglighed." (Plejefamilie)*

Et socialt tilbud peger også på, at grundigheden i kvalitetsmodellen fungerer godt i forhold til at komme rundt om emner for læring og udvikling:

*"Mål og krav er tydelige og kan indarbejdes lettere end tidligere mere ukonkrete mål. Det bliver forhåbentligt muligt med tiden at sammenligne de forskellige institutioner og derved lære af hinanden."*

Et socialt tilbud oplever, at nye øjne kan bidrage til udvikling af kvalitet:

*"Det fungerer godt, at der kommer nogen udefra og kan være objektive i vurderingen af vores tilbud og være en sparring i forhold til udviklingen af kvaliteten af tilbuddet"*

Det fremgår af bemærkningerne, at flere har en fornemmelse af, at der ikke altid er tid og erfaring nok i forhold til at tilsynet kan udvikling af kvaliteten i tilbuddene. Men når der er det, fungerer det.

*"Tilsynet er meget konkret, og der er afsat god tid til at komme omkring de enkelte temaer. I det hele taget er vi meget positive over for, at der er fokus på kvaliteten og udviklingen af plejefamilieområdet. (Plejefamilie)*

Nogle oplever i højere grad, at kvalitetsmodellen kan hæmme fokus på udvikling og læring. For eksempel fordi mængden af informationer, som skal leveres i forbindelse med tilsyn, og spørgsmål der skal besvares på selve tilsynsbesøget i sig selv opleves som en hindring i forhold til fokus på udvikling af kvaliteten i tilbuddet samt fremadrettet læring:

*"Omfanget af områder/spørgsmål man skal igennem på en dag mindsker i høj grad muligheden for udviklende dialog. Omfanget kan medvirke til fravær af dialog, som erstattes af spørgsmåls- og svarform. Det er ikke befordrende for læring og dermed udvikling af tilbuddet. (Socialt tilbud)*

Et socialt tilbud har ud fra erfaringer med re- godkendelse og et driftsorienteret tilsyn peget på, at manglende tid og kendskab til metoder kan blokere for læring og udvikling:

*"Der er en ubalance i det man skriver, man gerne vil opnå med tilsynet, for eksempel læring og udvikling og den afsatte tid. Måske skal man vælge? Ren kontrol eller læringsmøde. Som det er nu, er det hverken eller. De tilsynsførende skal gerne have en større bevidsthed om mødefacilitering. Når man vil anvende interviewteknik, skal man vide, hvad det er, så man sikrer, at man får de oplysninger man har brug for, samtidig med at de interviewede oplever at blive hørt og forstået. Spørgeteknik, forskellen på åbne og lukkede spørgsmål osv. Det samme hvis man indkalder til dialogmøde - at gøre sig klart, hvad det er. De tilsynsførende bør ved mødets start meget klart melde ud, hvilken type møde det er, hvad de forventer, og hvad vi kan forvente."*

En plejefamilie oplever også, at tiden er meget knap i forhold til at nå dialog og læring:

*"Svært at lave en realistisk vurdering efter et besøg på to timer. Men der kan med fordel afsættes mere tid til løbende dialog med en personlig og gennemgående kontakt til tilsynsførende. Tilsynet er meget skemastyret og tilsynsførende var meget optaget af at følge skemaet fremfor at gå i dialog med os og den unge."  
(Plejefamilie)*

### **2.4.3 Vilkår omkring tilsynsbesøget**

I forhold til selve tilsynsbesøget er der især ønsker om en mere dialogbaseret tilgang fra de tilsynsførende. Der efterspørges ligeledes et tilsyn, som har mere fokus på udvikling.

Flere tilbud peger på, at kommunikationsformen på tilsynsbesøget kunne forbedres, da den af nogen opleves kontrollerende, bedrevidende og med mangel på anerkendelse. Endvidere er der forslag om, at de tilsynsførendes kompetencer højnes, så de i højere grad er klædt på både teknisk og fagligt.

En plejefamilie ønsker:

*"Bedre og mere menneskelig vurdering og eventuelt to tilsynspersoner, så de tør og må afvige en smule fra de helt faste rammer, hvis det har god relevans. Mindre skema og mere udviklende dialog og ikke kun eksamen."*

### **For store mængder af dokumentationsmaterialer og bedre vejledning**

Nogle er utilfredse med mængden af dokumentation og efterlyser bedre vejledning.

*"Forhåbentlig mindskes behovet for indsendt dokumentation i forbindelse med de efterfølgende tilsynsbesøg. Og også væsentligt at der er gode deadlines for indsendelse af dokumentation og tilsynsbesøg, det vil sige minimum 4-6 uger før."  
(Plejefamilie)*

Et socialt tilbud efterlyser:

*"At det bliver muligt at besvare spørgsmål i skemaet med "uændret siden sidst", at tilsynet har indhentet udtalelser fra andre inden mødet, således at disse eventuelt kan gennemgås og diskuteres, at der ikke bruges så meget tid på spørgsmål om økonomi (det er fakta-tal fra skattevæsenet der ikke kan ændres!), at det bliver muligt at tilkendegive overfor tilsynet, hvilket emner man evt. selv ønsker/har behov for at drøfte mest under mødet"(Socialt tilbud)*

*"De kan opkvalificere vejledningen til, hvad og hvilke dokumentationer og informationer, de ønsker forud. Samt lidt uddybende information om, hvad de ønsker med informationerne."(Plejefamilie)*



**Tættere kontakt til socialtilsynet og kortere sagsbehandlingstid**

Flere plejefamilier og især sociale tilbud har peget på, at det kan være vanskeligt at komme i kontakt med socialtilsynet, og at de oplever for lange sagsbehandlingstider, også i forbindelse med henvendelser pr. mail.

Det skal være nemmere at komme i kontakt med tilsynet og få rådgivning i problematiske sager. En plejefamilie foreslår:

*"At for eksempel hvert distrikt eller område får tildelt nogle, som de kan kontakte i forbindelse med spørgsmål eller andet. De virker for langt væk....."*

*"Tættere kontakt til tilsynet - og igen mulighed for en åben dialog, hvor tilsynet fremstår i mindre grad som leden efter fejl. Hurtigere behandlingstid. Godkendelse af organisationsændringer har nu taget fra ansøgning til nu uden endelig godkendelse 9 måneder. Og vi har ikke været på Tilbudsportalen i denne tid. Færre enheder - et samlet tilsyn - eller en præsentation af, hvilke der er ansvarlige for hvad - og hvorfor - så man ved, hvem der skal tales med omkring hvad."*

**Tilsynsrapporten**

Flere peger på, at de må vente for lang tid på tilsynsrapporten, og at tilsynsrapporten kan være svær at forstå og anvende.

En plejefamilie foreslår:

*"Jeg [ville] personligt være glad for at få rapporten gennemgået, når den blev leveret. Her ville man kunne få en drøftelse af resultatet."*

**Kommunikationsformen i forbindelse med tilsynsbesøget**

Flere oplever tonen på tilsynsbesøget som ikke-anerkendende og til tider bedrevidende, hvilket ikke virker befordrende for dialog, udvikling og læring. Flere har foreslået, at de ansatte i de sociale tilsyn bør have kurser, dels i tekniske færdigheder som for eksempel interviewteknik og dels i anerkendende kommunikation.

Et socialt tilbud peger på, at det er vigtigt for udvikling og læring, at de tilsynsførende opleves som medspillere:

*"Det vigtigt at uddanne tilsynspersonalet til at føre gode, konstruktive og saglige, men også empatiske tilsyn, som virker befordrende for samarbejdet og lysten til at udvikle sig. Der er steder, der oplever tilsynsførende som modstandere og ikke som samarbejdspartnere"*

En plejefamilie har haft denne oplevelse:



*"Indledende korrespondance fra socialtilsynet var meget firkantet, og nogle af skrivelserne giver ikke mening, og virkede distancerende og dominerende. På intet tidspunkt i opstartskorrespondancen blev der lagt op til samarbejde, så selv om socialtilsynet skal være uvildigt, så kan I stadig godt have en god tone, da det er et samarbejde, og ikke diktatur." (Plejefamilie)*

### **Uanmeldte tilsynsbesøg kan skabe utryghed**

Uanmeldte tilsynsbesøg er et vilkår for socialtilsynet, men især plejefamilier peger på, at det kan skabe utryghed blandt sårbare børn og unge med uanmeldte besøg af fremmede.

*"Jeg er selvfølgelig godt klar over, at det (uanmeldte besøg) er med til at finde "brodne" kar i plejefamilierne, men jeg tænker, at der må være andre måder at gøre det på. Jeg ved dog ikke hvordan. Men for vores vedkommende, så har vi på nuværende tidspunkt to piger (biologiske) på 9 år, som hver dag skal tidligt af sted på grund af den nye skolereform, en plejedatter på 5 år, som har brug for en stille morgen og en plejedatter på 3 år som har brug for at være forberedt på afvigelser fra, hvad der normalt sker. Jeg tror ikke, at de ville bryde sig om, at der sad fremmede folk og overvågede, hvordan vores morgen er."(Plejefamilie)*

### **2.4.4 Tilbudsportalen**

Plejefamilier og sociale tilbud har oplevet tekniske problemer og besværligheder i forhold til indberetning på Tilbudsportalen. Flere efterspørger også vejledning i forhold til tilbudsportalen.

*"Det har taget lang tid at få Tilsynsportalen op at stå, og det er vigtigt, at eventuelle rettelser sker hurtigt med godkendelse af tilsynet." (Socialt tilbud)*

*"Udfyldning af Tilbudsportalen er teknisk svært, især visse dele er teknisk svært " (Plejefamilie)*

*"Mange dokumenter skulle sendes og teknikken ved Tilbudsportalen var ikke helt i orden."*

Aflastningsfamilier har konkret peget på, at spørgeskemaet i Tilbudsportalen ikke er målrettet aflastningsfamilier:

*"Systemets elektroniske spørgeskema skal målrettes, om det er til fuldtidsplejefamilier eller aflastningsfamilier, da spørgsmålene ikke passer til en aflastningsfamilie. Der er meget administrativt arbejde for os aflastningsfamilier...?"*

### 3 Forløbet omkring tilsynsbesøget

Den overordnede tilfredshed, som beskrevet i forrige kapitel, omhandlede 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.

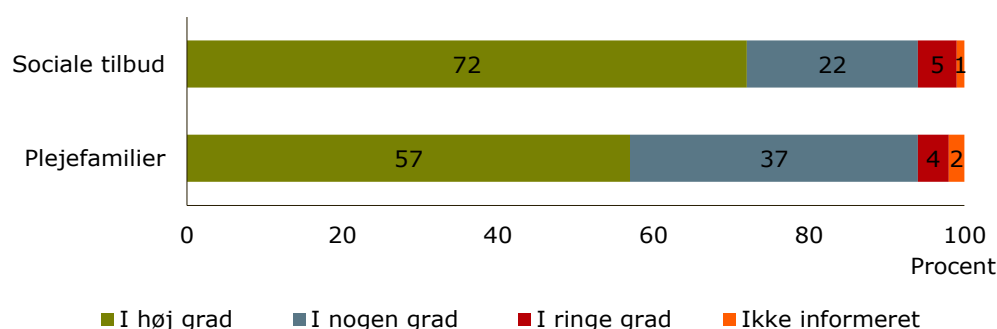
Herunder i hvilken grad tilbuddene oplevede at være informeret om processen forud for seneste tilsynsbesøg, og hvor relevant de fandt den dokumentation, som socialtilsynet indhentede forud for tilsynsbesøget.

I forhold til forløbet efter tilsynsbesøget dækker det for eksempel over, hvornår tilsynsrapporten blev modtaget, om den forinden havde været i høring, samt om tilbuddene oplever overensstemmelse mellem rapporten og drøftelserne med socialtilsynet ved selve 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.

#### 3.1 Information om processen forud for tilsynsbesøget

De sociale tilbud oplevede sig i højere grad informeret om processen forud for seneste tilsynsbesøg, end det var tilfældet for plejefamilierne. Således oplevede 72 procent af de sociale tilbud og 57 procent af plejefamilierne sig i høj grad informeret, se figur 3.1.

**Figur 3.1** I hvilken grad tilbuddet oplevede at være informeret om processen forud for tilsynsbesøget (Plejefamilier N=950 og sociale tilbud N=495)



#### Tilbuddenes viden om socialtilsynet forud for besøget fordelt på socialtilsyn

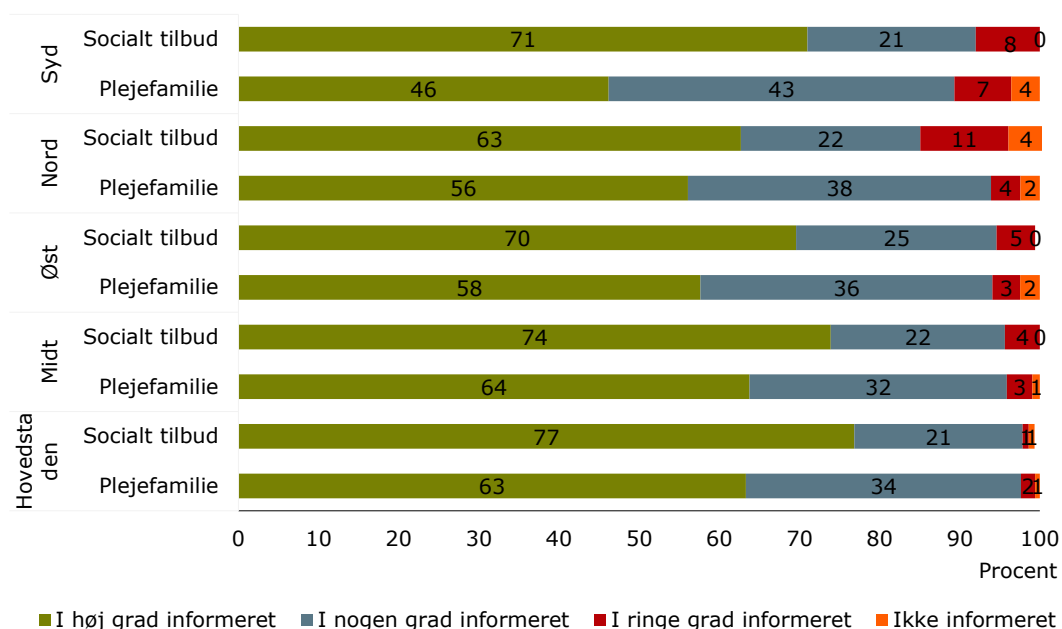
Flest sociale tilbud, hvor Socialtilsyn Nord har ansvaret for tilsynsopgaven, oplevede, at de forud for seneste tilsynsbesøg ikke var tilstrækkeligt informeret. Her har 15 procent af

<sup>1</sup> 88 procent af alle tilbud i undersøgelsen, svarende til 1.434 tilbud (950 plejefamilier og 495 sociale tilbud), har haft et anmeldt besøg som seneste tilsynsbesøg. De øvrige besøg har været re-godkendelser eller uanmeldte besøg.

de sociale tilbud svarede, at de i ringe grad eller slet ikke var informeret. Til sammenligning er det mellem to og otte procent i de øvrige socialtilsyn, se figur 3.2.

For plejefamilier er det Socialtilsyn Syd, der har flest, der ikke eller i ringe grad oplevede sig informeret forud for tilsynsbesøget. I Socialtilsyn Syd oplevede 11 procent sig ikke informeret i tilstrækkelig grad, og til sammenligning er det mellem to procent og seks procent i de fire øvrige socialtilsyn, se figur 3.2.

**Figur 3.2** I hvilken grad tilbuddet oplevede at være informeret om processen forud for tilsynsbesøget fordelt på de fem socialtilsyn (Plejefamilier N=950 og sociale tilbud N=495)



Selvom tilbuddene generelt har været positive omkring informationsniveauet forud for besøget, har nogle uddybet, hvilke informationer de savnede.

Plejefamilierne savnede generel information om, hvad formålet med tilsynsbesøget var samt information om kvalitetsmodellen. Andre savnede viden om, hvad der ville blive lagt vægt på ved tilsynet.

*”Der har kun været overordnede informationer om re-godkendelse, men ikke nogen konkret information om, hvad tilsynet indebærer - fx at der arbejdes ud fra en konkret kvalitetsmodel.”*

*”Manglede info om hvilke bedømmelser, der lægges vægt på i forbindelse med tilsynet.”*

Der er også eksempler, hvor tilbuddene selv har været opsøgende i forhold til informationer.

*“Vi havde selv været inde på hjemmesiden og indhente informationer, ellers havde vi ikke vidst, hvad det gik ud på, og hvilke områder vi helt konkret kom ind på.”*

*“Har selv taget kontakt til socialtilsyn, da der vedr. kommunens indsendelse af materiale, håndtering af tilbudsportal m.m. var opstået misforståelser. Fik god hjælp og information.”*

### 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 og borgere og andre relevante personer.

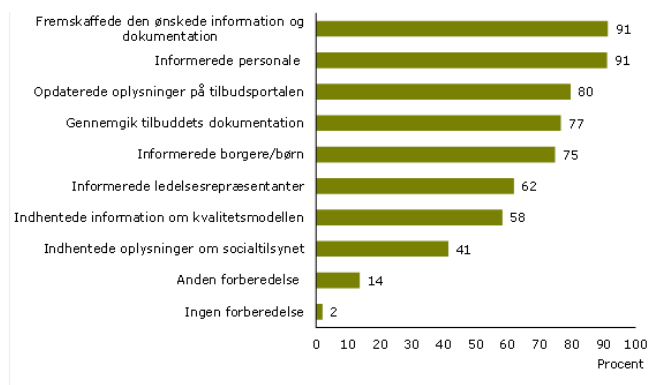
Plejefamilierne og de sociale tilbud er spurgt om, hvordan de forberedte sig forud for seneste tilsynsbesøg.

De sociale tilbud forberedte sig hyppigst ved at fremskaffe den ønskede information og dokumentation til brug for tilsynsbesøget (91 procent) samt informerede personalet om tilsynsbesøget (91 procent). 80 procent af de sociale tilbud opdaterede tilbudsportalen forud for tilsynsbesøget, mens indhentning af oplysninger om kvalitetsmodellen indgik i 58 procent af de sociale tilbuds forberedelser, se figur 3.3.

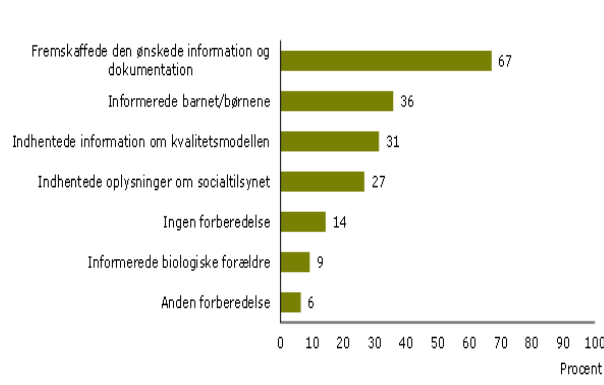
Plejefamilier forberedte sig i mindre omfang end de sociale tilbud forud for tilsynsbesøget. 14 procent af plejefamilierne oplyser således, at de slet ikke forberedte sig forud for besøget. 67 procent af plejefamilierne oplyser, at de forud for tilsynsbesøget fremskaffede den ønskede information og dokumentation og 31 procent indhentede oplysninger om kvalitetsmodellen. 27 procent indhentede oplysninger om socialtilsynet, se figur 3.4.

De sociale tilbud informerede i højere grad tilbuddets beboere om det planlagte tilsynsbesøg end plejefamilierne informerede plejebarnet/børnene. 75 procent af de sociale tilbud mod 36 procent af plejefamilierne gjorde dette, se figur 3.3 og 3.4.

**Figur 3.3** Forberedelse forud for seneste anmeldte tilsynsbesøg (Sociale tilbud N=495)



**Figur 3.4** Forberedelse forud for seneste anmeldte tilsynsbesøg? (Plejefamilier N=940)



Det skal bemærkes, at besvarelsene vedrører det seneste tilsyn, som ikke nødvendigvis var det første tilsyn efter tilsynsreformens ikrafttræden. Plejefamilierne og de sociale tilbud kan således tidligere have indhentet oplysninger om kvalitetsmodellen og om socialtilsynet i forbindelse med et tidligere tilsynsbesøg. Det har derfor ikke været nødvendigt at gøre igen ved det seneste tilsynsbesøg, som denne besvarelse vedrører.

**Uddybende bemærkninger fra sociale tilbud og plejefamilier**

Langt hovedparten af de sociale tilbud og plejefamilier har ikke haft bemærkninger til omfanget af dokumentationen og den dermed forbundne arbejdsbyrde. Enkelte beskriver opgaven som værende omfangsrig og tidskrævende. Enkelte har beskrevet forberedelserne som et positivt input til udvikling af tilbuddet.

Et socialt tilbud beskriver forberedelsen således:

*"Da det var første gang i 2014 med det nye socialtilsyn brugte vi i ledelsen dels tid på at informere i skrift og tale - borgerne, medarbejderne og de pårørende om den nye tilsynsreform, herunder om kvalitetsmodellen. Vi har samlet en tilsynsmappe, hvori alt relevant materiale om det sociale tilsyn findes hos os. Derudover brugte vi ualmindelig meget tid på at producere og samle de materialer som skulle indsendes til socialtilsynet inden tilsynsbesøget - blandt andet- fordi beregninger, oversigter og lister ønskedes på en anden måde, end vi har dem liggende på.*

*Vi brugte af naturlige grunde tid på at planlægge og arbejdstidsplanlægge dagen, da vi er et meget stort døgn/dagtilbud med over 100 ansatte, så et tilsynsbesøg kræver forberedelse og planlægning, hvis vi skal være sikre på, dels at der er nogle borgere hjemme lige når tilsynet er på rundtur - og dels at der er medarbejdere nok på arbejde, så de udover at være sammen med borgerne, også har plads til at kunne deltage i interview med tilsynet mv. "*

En plejefamilie mener, at det ville være mere hensigtsmæssigt og ressourcebesparende, hvis man ikke skal starte forfra med dokumentationen til hvert tilsynsbesøg:

*"Brugte for meget tid på unødvendige oplysninger, der allerede var indgivet året i forvejen. I forhold til vores rolle som plejefamilie virker det meget bureaukratisk med alle de forlangte oplysninger allerede første år. Andet år kunne man starte med at spørge om, der var ændringer og så nøjes med at indberette disse. Det ville også være en fordel, hvis oplysningerne blev sendt tilbage digitalt andet år, således at man blot skulle godkende eller tilføje ændringer. Som udgangspunkt virker det som sagt meget bureaukratisk, og som delvis unødvendig indsamling af komplet irrelevante oplysninger."*

Et socialt tilbud har forberedt besøget ved at arbejde med kvalitetsmodellen:

*"Vi havde på ledelsesplan og i personalegruppen i forvejen arbejdet med kvalitetsmodellen, og i forbindelse med vores pædagogiske har vi arbejdet med indikatorer i forhold til vores brugere."*

Enkelte sociale tilbud har oplyst om tekniske problemer med Tilbudsportalen og peger på, at det kan være en udfordring i forberedelserne til tilsynsbesøget:

*"Selve processen vedr. Tilbudsportalen fungerede ikke. Oplysninger forsvandt, Tilbudsportalen havde nedbrud."*

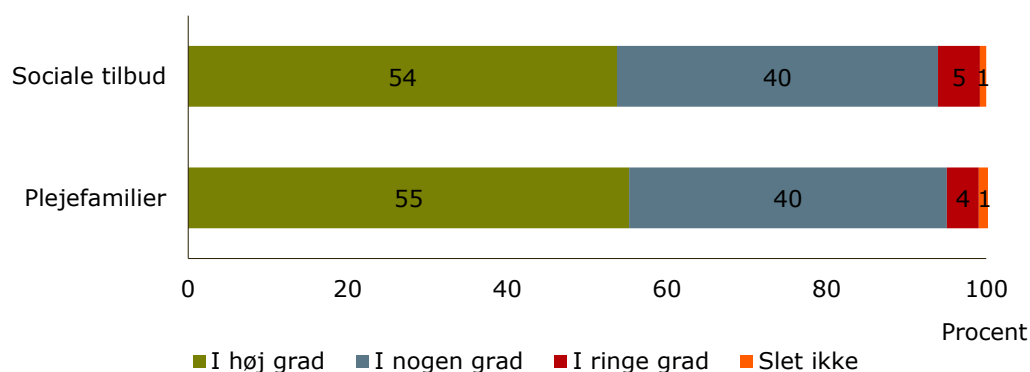
Bemærkninger fra de sociale tilbud viser, at ingen forberedelse blandt andet kan skyldes korte tidsfrister fra tilsynet anmelder sin ankomst til selve tilsynsbesøget.

*"Da vi ikke kendte dagsorden for tilsynsbesøget, kunne vi ikke forberede os. Vi fik en telefonisk meddelelse om, at tilsynet ville komme den og den dato."*

### 3.3 Socialtilsynets kommunikation forud for tilsynet

Hovedparten af plejefamilier (95 procent) og sociale tilbud (94 procent), der senest har haft et anmeldt tilsynsbesøg, havde i høj grad eller i nogen grad en klar fornemmelse af, hvilke oplysninger socialtilsynet ønskede til brug for tilsynsbesøget. Mens fem procent af plejefamilierne og seks procent af de sociale tilbud mente, at det enten i ringe grad eller slet ikke var klart, hvilke oplysninger socialtilsynet bad dem om at fremskaffe, se figur 3.5.

**Figur 3.5** Var det helt klart for dig/jer, hvilke oplysninger socialtilsynet bad om? (Plejefamilier N=940 og sociale tilbud N=495)

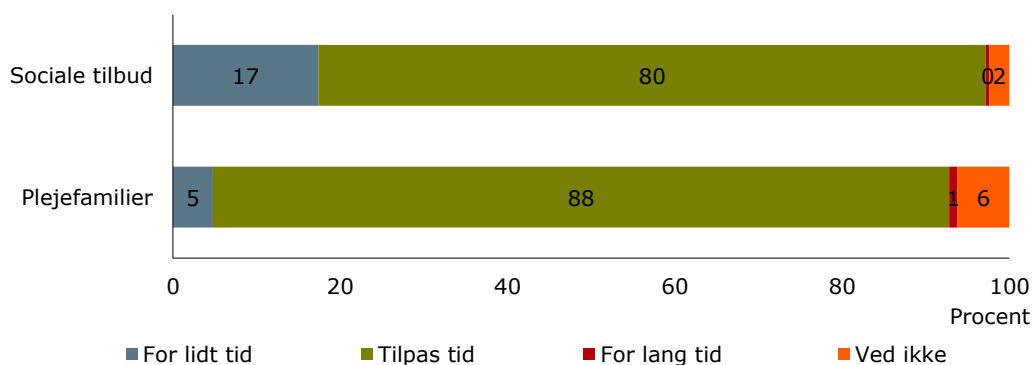


### 3.4 Tidsrum til at indsamle ønskede oplysninger

Både plejefamilier (88 procent) og sociale tilbud (80 procent) oplevede i stort omfang, at de havde tilpas lang tid til at indsamle oplysninger til brug for seneste tilsynsbesøg.

Imidlertid oplevede især de sociale tilbud, at de havde for lidt tid til at indhente de ønskede oplysninger til socialtilsynet. 17 procent af de sociale tilbud oplevede dette mod fem procent af plejefamilierne. Seks procent af de sociale tilbud mod to procent af plejefamilierne oplevede, at de havde for lang tid til opgaven, således at nogle af oplysningerne ikke længere var aktuelle på tidspunktet for tilsynsbesøget, se figur 3.6.

**Figur 3.6** Oplevede du/I at have tilstrækkelig tid til at indsamle de oplysninger, som socialtilsynet bad om forud for besøget?(Plejefamilier N=945 og sociale tilbud N=495)



Både plejefamilierne og sociale tilbud uddyber, at de finder omfanget af materiale, der skal indsamles for omfattende, og at det tager tid at indsamle.



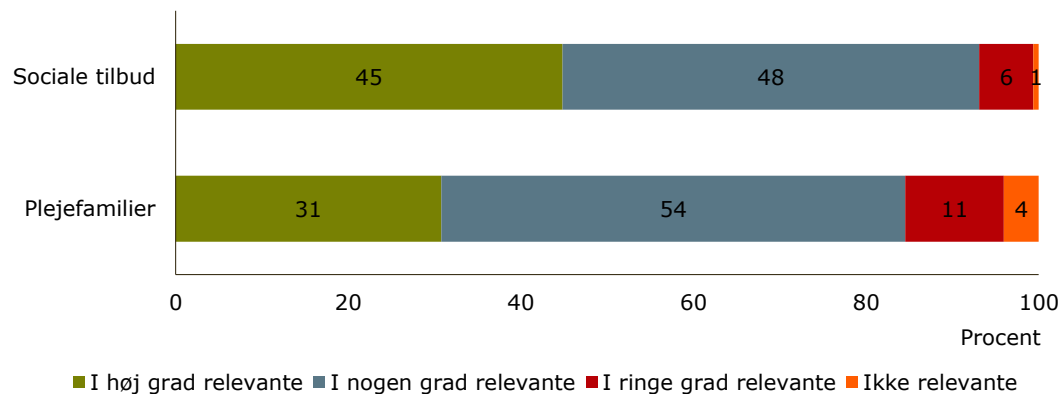
Desuden kan især de sociale tilbud opleve, at der skal bruges uforholdsmæssigt meget tid på at omdanne deres materiale, så det passer ind i socialtilsynets opgørelsesmetoder.

*"Da vores organisering er med intern skole og organisation [med] sammensætning [af] økonomi, pædagogik etc. er det ikke en vurdering, som rammer. Alle vores beregninger skulle skilles ad. Ressourcer, ledelse økonomi osv. Det tilsynet kiggede på, er for os en både kunstig og ikke realistisk opdeling. Og et enormt arbejde at dechifrere."*

### 3.5 Om de indhentede oplysninger var relevante

Omkring halvdelen af både plejefamilier og sociale tilbud mener, at det kun i nogen grad var relevante oplysninger, som socialtilsynene indhentede til brug for tilsynet. 45 procent af socialtilsynene oplevede, 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 3.7*.

**Figur 3.7** I hvilken grad oplevede du/I, at de indhentede oplysninger var relevante for socialtilsynets vurdering af kvaliteten i tilbuddet? (Plejefamilier N=945 og sociale tilbud N=495)



Bemærkninger til relevansen af de indhentede oplysninger er især manglende forståelse af, at så detaljerede økonomioplysninger er relevante. Men også aflastningsfamilier finder, at der er spørgsmål, som de ikke finder relevante.

*"Da vi er aflastningsfamilie, virkede nogle af spørgsmålene ikke relevante for os. Alligevel skulle vi svare. Eksempelvis om barnet deltager i fritidsaktiviteter og skolemæssige forhold. Det er ikke aktuelt, når han kun er her i weekenden. Vi skulle svare på det alligevel og kom til at score lavt på dette spørgsmål, hvilket måske ikke virker rigtigt. "*

En plejefamilie bemærker, at oplysninger om voksne børn, bolig og økonomi, ikke umiddelbart virker relevante:

*"Der er oplysninger omkring biologiske børn, som er flyttet hjemmefra, som ikke er relevante. Der er oplysninger omkring økonomi, som hører under privatlivet. Bruttoindkomst bør være tilstrækkelig oplysning"*

Mens en plejefamilie finder oplysninger relevante:

*"Det er socialtilsynets opgave, at komme hele vejen rundt om plejefamilien, så derfor må der nødvendigvis være mange spørgsmål. Jeg syntes ikke, der var ubehageligheder."*

Et socialt tilbud noterer sig omfanget af oplysninger, men vurderer samtidig, at de var relevante:

*"Jeg tænker, at de indhentede oplysninger fortalte meget omkring stedet. Men jeg tænker også, at det er utroligt megen information at forholde sig til. Jeg tænker, at de tilsynsførende var blevet klædt rigtig godt på til tilsynet med de oplysninger de fik tilsendt fra os. Dette gav de også udtryk for under tilsynet."*

Generelt finder et socialt tilsyn, at oplysningerne var relevante, men på et enkelt punkt er man uforstående:

*"Størstedelen af de data, som skulle samles, ind gav god mening. Det forekommer dog komplet irrelevant, at tilsynet udbeder sig en samlet liste over borgere knyttet til tilbuddene, hvor det fremgår hvilke diagnoser og cpr.nr den enkelte borger har. En så uddybende liste med personfølsomme oplysninger grænser til brud på tavshedspligten, idet tilsynet intet formål kan have i en så specifik viden. Dette burde enten helt afskaffes eller gøres til en overordnet forespørgsel udelukkende på diagnose plan."*

Og mere generelt oplever et socialt tilbud:

*"Vores oplevelse er, at tilsynets krav til detaljeringsgrad ikke står mål med tilbagemeldingerne."*

Et socialt tilbud peger på, at oplysningerne i højere grad kunne fås i forbindelse med tilsynsbesøget:

*"Langt de fleste oplysninger kunne tilsynet få på besøget og her stille relevante faglige spørgsmål og derefter for eksempel få materialet med hjem. Vi havde på et tidspunkt to medarbejdere og et kvalitetsudvalg, der ikke lavede andet end at forberede og sende materiale. Det var lidt som at skille en bil ad og sende den med posten, for at den kunne blive synet, i stedet for at tage ud og se bilens tilstand, prøve den og få en mekaniker til at sige god for bilen. I stedet måtte vi bruge*

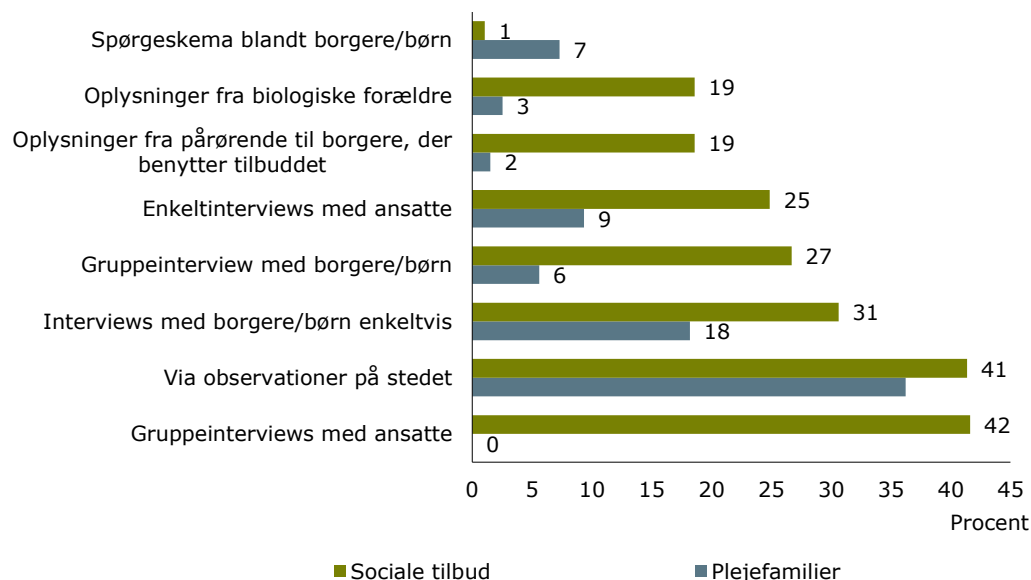
*ekstremt mange timer på at skaffe dokumentation på noget, der hurtigt ville kunne efterprøves i praksis."*

### 3.6 Metoder til at få oplysninger fra ansatte, borgere m.fl.

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.

Socialtilsynet anvender hyppigst interviews - enten gruppeinterviews eller enkeltinterviews - til at få afdækket brugerperspektivet. Gruppeinterviews er mest anvendt i forhold til de ansatte (gælder for de sociale tilbud) og i nogen grad i forhold til borgere, men i forhold til børn anvendes hyppigere enkeltinterviews. I tilsvarende omfang indhenter socialtilsynet oplysninger via observationer på stedet. Det har omkring fire ud af ti plejefamilier og sociale tilbud svaret, se figur 3.8.

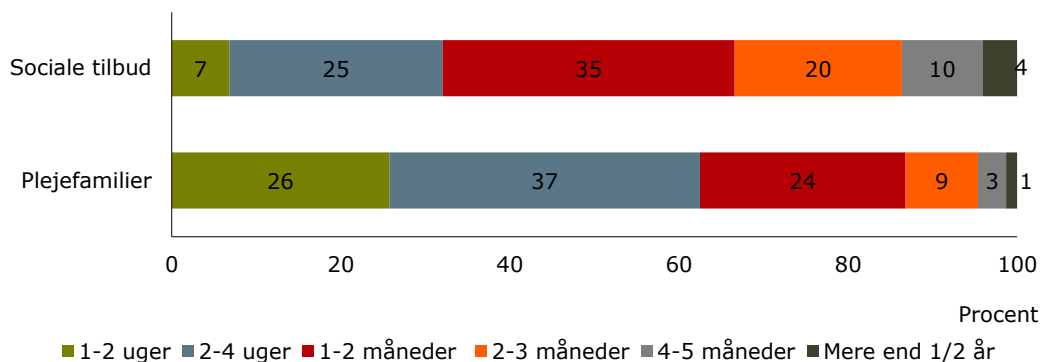
**Figur 3.8** Hvordan har socialtilsynet forud for tilsynsbesøget indhentet oplysninger om tilbuddet fra ansatte, borgere, mfl.? (Plejefamilier=588 og Sociale tilbud N=382)



### 3.7 Tidsrum fra tilsynsbesøget til tilsynsrapporten bliver modtaget

Efter tilsynsbesøget udfærdiger socialtilsynet en tilsynsrapport, hvor socialtilsynets bedømmelse af det sociale tilbud/plejefamilier fremgår. Tilsynsrapporten indeholder også socialtilsynets forslag til udviklingsmuligheder. Hovedparten af såvel plejefamilier som sociale tilbud (86-87 procent) har modtaget tilsynsrapporten inden for 2 måneder efter tilsynsbesøget er gennemført. Flest plejefamilier har modtaget rapporten indenfor 1-2 uger efter tilsynsbesøget. Det havde 26 procent af plejefamilierne og syv procent af de sociale tilbud. For de tilbud, der har ventet længst, er det 4 procent af plejefamilierne og 14 procent af de sociale tilbud, der har ventet mere end 4 måneder før de modtog tilsynsrapporten, se figur 3.9.

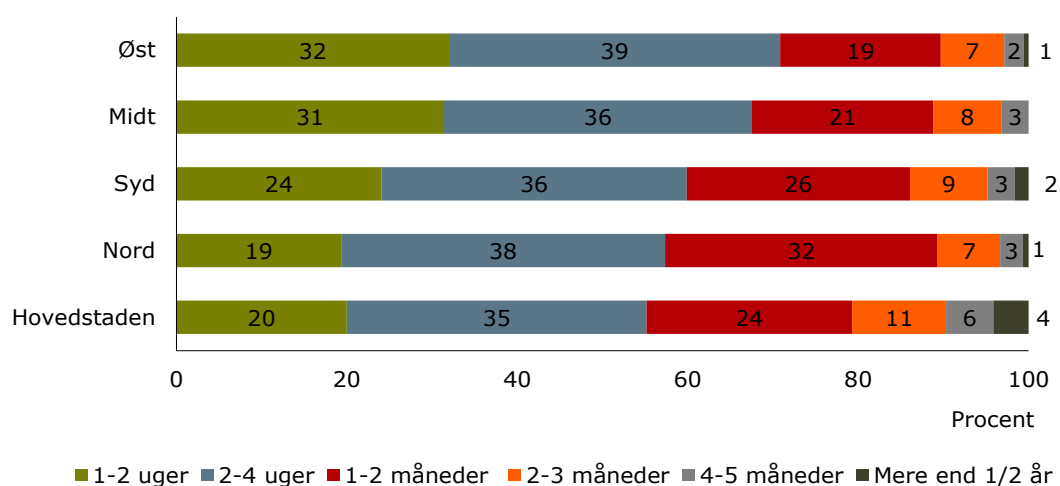
**Figur 3.9** Hvor lang tid gik der fra tilsynsbesøget, til modtagelsen af tilsynsrapporten? (Plejefamilier N=842 og sociale tilbud N=440)



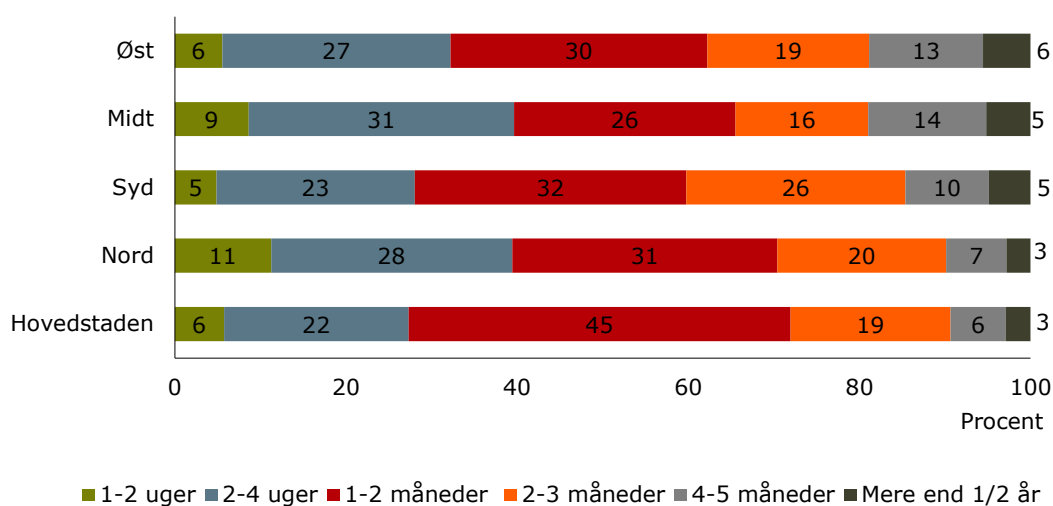
#### Tidsrum fra tilsynsbesøget til modtagelsen af tilsynsrapporten fordelt på de fem socialtilsyn

Flest plejefamilier har modtaget tilsynsrapporten indenfor 2 måneder i Socialtilsyn Øst, hvor 90 procent havde modtaget tilsynsrapporten, og færrest i Socialtilsyn Hovedstaden (79 procent), se figur 3.10. I Socialtilsyn Nord har 70 procent af de sociale tilbud modtaget tilsynsrapporten indenfor 2 måneder efter gennemført besøg, og i Socialtilsyn Syd er det til sammenligning 60 procent, se figur 3.11.

**Figur 3.10** Hvor lang tid gik der fra tilsynsbesøget, til modtagelsen af tilsyns rapporten opdelt på de fem socialtilsyn (Plejefamilier N=845)



**Figur 3.11** Hvor lang tid gik der fra tilsynsbesøget, til modtagelsen af tilsyns rapporten opdelt på de fem socialtilsyn (Sociale tilbud N=440)

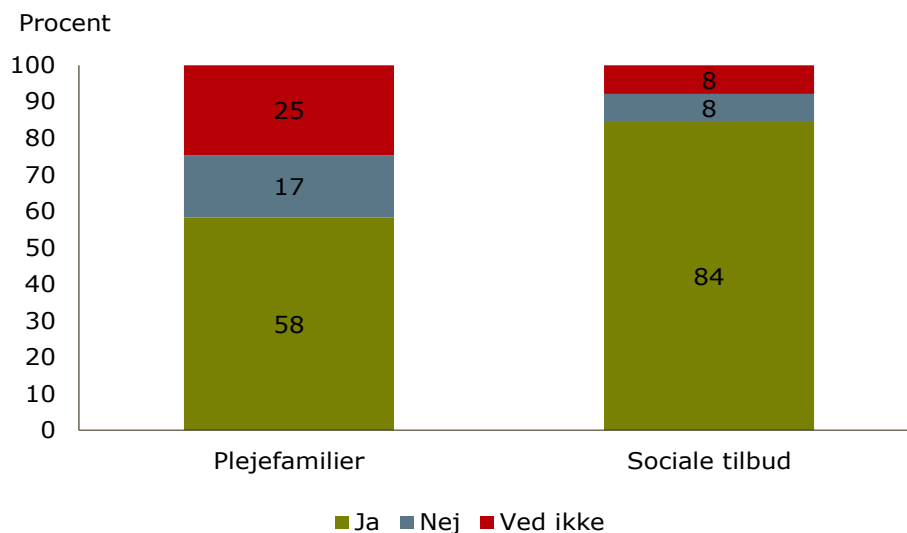


### 3.8 Høring af tilsynsrapporten inden offentliggørelse på Tilbudsportalen

Af § 6 i bekendtgørelsen om Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddet og socialtilsynet samlet har ansvaret for oplysningerne på Tilbudsportalen. Tilbuddet har således ansvaret for, at de oplysninger, der indberettes til portalen er korrekte og opdaterede. Socialtilsynet indberetter oplysninger til Tilbudsportalen om generelt godkendte plejefamilier og generelt gokenkte kommunale plejefamilier. Socialtilsynet har ligeledes ansvaret for at påse, at indberettede og opdaterede oplysninger om de enkelte tilbud er korrekte.

84 procent af de sociale tilbud har oplyst, at de har haft tilsynsrapporten i høring inden offentliggørelsen på Tilbudsportalen. Til sammenligning er det 58 procent af plejefamilierne. Blandt plejefamilierne har en forholdsmæssig stor andel, nemlig hver fjerde plejefamilie, oplyst, at de ikke ved, om de har haft tilsynsrapporten i høring, og tilsvarende er det 8 procent af sociale tilbud, som ikke ved det, se figur 3.12.

**Figur 3.12** Andel af plejefamilier og sociale tilbud, der har haft tilsynsrapporten i høring inden den blev offentliggjort på Tilbudsportalen (Plejefamilier N=843 og sociale tilbud N=444)



Note: Omfatter alene de sociale tilbud og plejefamilier, der har modtaget tilsynsrapporten efter seneste tilsynsbesøg

Forholdsmæssigt få - omkring fem procent af plejefamilier og sociale tilbud - har haft bemærkninger til spørgsmålet, og hovedparten af disse bemærkninger har været grundet

i utilfredshed med udfaldet af høringen, herunder især manglende mulighed for at få ændret i tilsynsrapporten.

Et socialt tilbud har svaret, at de har haft tilsynsrapporten i høring, men at det har været overflødig:

*"Dele har været til høring, men dette har vist sig værdigløst, da beslutningerne ofte har været truffet og dette sågar står nævnt, at indsigelser ikke vil få tilsynet til at ændre holdning til afgørelsen. Høring har derfor været overflødig."*

Et socialt tilbud har bemærket, at en begrænsning i forhold til mulighed for ændringer:

*"- men det er begrænset, hvilke ændringer, der kan komme i betragtning, når der er tale om en høring i forhold til faktuelle ændringer. Synes man for eksempel (som vi), at socialtilsynet har en normativ tilgang, kan dette ikke adresseres i høringen."*

En plejefamilie finder det utilfredsstillende med en høring i sommerferien:

*"Vi fik rapporten i sommerferien, hvilket gjorde høringsfristen til en stor udfordring."*

En anden plejefamilie har oplevet høringen anderledes:

*"Vi har de gange, vi har haft besøg af tilsynet, fået rapporten til gennemlæsning, og hvis der har været rettelser til den, har vi kunnet komme med dem, inden den blev offentliggjort."*

### **3.9 Overensstemmelse mellem drøftelserne med tilsynsførende og tilsynsrapporten**

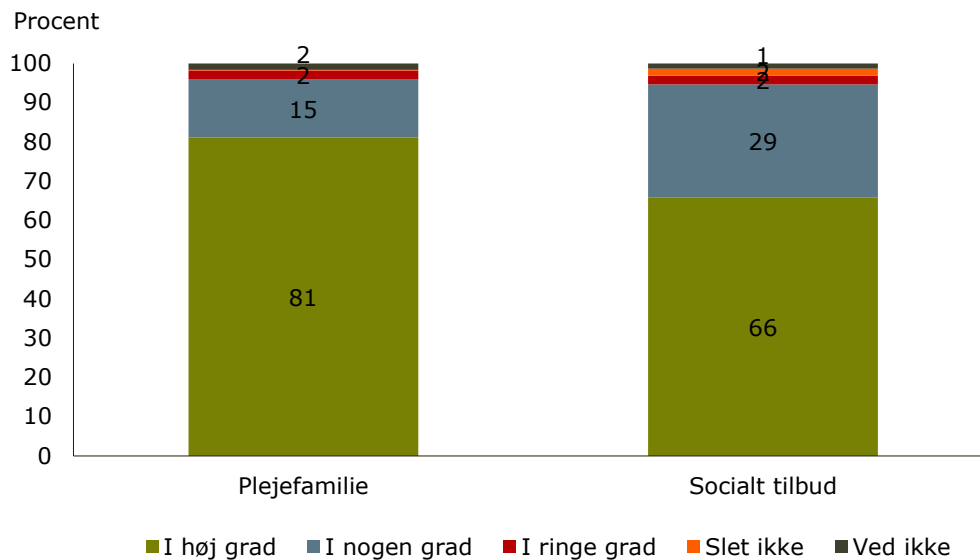
Plejefamilierne og de sociale tilbud er blevet spurgt, i hvilken grad de oplever, at indholdet af den modtagne rapport stemmer overens med de drøftelser, som tilbuddet har haft med tilsynsførende ved selve tilsynsbesøget.

Plejefamilierne oplever i høj grad (81 procent) overensstemmelse mellem den tilsynsrapport, de har modtaget, og de drøftelser, de har haft med den tilsynsførende ved seneste tilsynsbesøg. 15 procent oplever i nogen grad overensstemmelse, mens fire procent ikke oplever denne overensstemmelse mellem drøftelserne på mødet og indholdet af tilsynsrapporten *se figur 3.13*.

En mindre andel af de sociale tilbud (66 procent) end af plejefamilierne oplever i høj grad overensstemmelse mellem drøftelserne på tilsynsmødet og tilsynsrapporten, mens 29 procent oplever det i nogen grad. Og meget lig plejefamilierne oplever fem procent i ringe grad eller slet ikke overensstemmelse, *se figur 3.13*.



**Figur 3.13** Stemmer indholdet af den modtagne rapport overens med de drøftelser, som du/I har haft med tilsynsførende? (Plejefamilier N=842 og sociale tilbud N=445)



Note: Omfatter alene de sociale tilbud og plejefamilier, der har modtaget tilsynsrapporten efter seneste tilsynsbesøg

Kun enkelte plejefamilier og sociale tilbud har haft bemærkninger om indholdet stemmer overens med drøftelserne.

*"Vi har i forbindelse med partshøring afleveret et partshøringssvar, som er mere omfattende end tilsynsrapporten. Vores partshøringssvar er - som vanligt - kun medtaget i meget begrænset omfang og ikke på væsentlige punkter. Vi har nok oplevelsen af, at der hurtigt trækkes linjer fra det nogle få beboere udtaler til en konklusion om, at sådan er det på stedet. Vi havde ikke opfattelse af egentlig drøftelse." (Socialt tilbud)*

En plejefamilie finder det generelt utilfredsstillende, at man får karakterer:

*"Under hele forløbet føler man, at man er til en eksamen den pågældende dag, hvor vi efterfølgende ville modtage en karakter tilsendt med posten. Nu fik vi gode karakterer, men er ikke videre begejstret for den karakter skala, som vi dømmes ud fra."*

### 3.10 Oplevelsen af den efterfølgende dialog

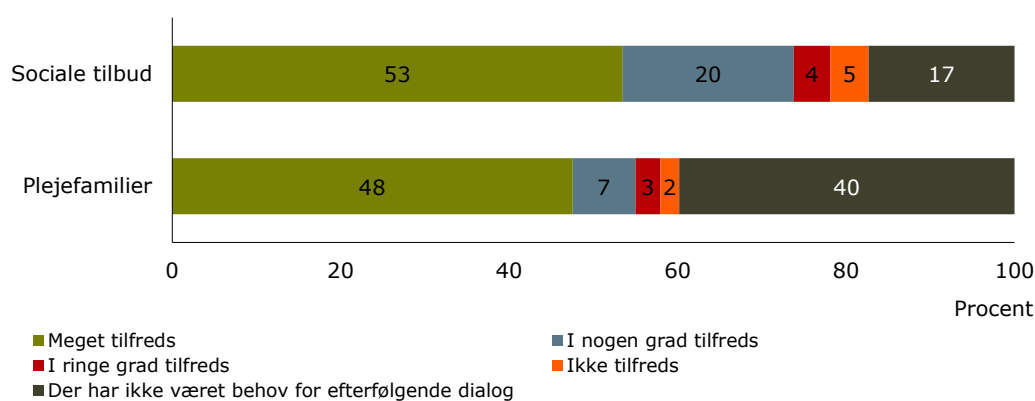
I perioden efter tilsynsbesøget kan der være behov for dialog om for eksempel tilsynsbesøget eller indholdet af tilsynsrapporten.

40 procent af plejefamilierne i undersøgelsen har ikke haft behov for en efterfølgende dialog med socialtilsynet. Næsten halvdelen af plejefamilierne har været meget tilfredse og syv procent i nogen grad tilfredse med den efterfølgende dialog.

Halvdelen af de sociale tilbud har været meget tilfredse med den efterfølgende dialog og 20 procent i nogen grad tilfreds. 17 procent ikke har haft behov for efterfølgende dialog.

En mindre andel af både plejefamilier og sociale tilbud har enten i ringe grad eller slet ikke været tilfredse med den efterfølgende dialog. Det er fem procent af plejefamilierne og ni procent af de sociale tilbud, se figur 3.14.

**Figur 3.14** Tilfredshed med efterfølgende dialog med socialtilsynet om tilsynsbesøget (Plejefamilier N=980 og sociale tilbud N=572)



Oplevelsen af dialogen med socialtilsynet viser eksempler på både positive og negative oplevelser. Et socialt tilbud har oplevet, at deres negative forventninger ikke holdt:

*“Vi er ret sikre på, at det nye tilsyn vil blive en endnu bedre sparringspartner end det gamle. Vi havde ikke forventet, at der ville være så stor dialog, men havde forventet mere kontrol. Men det er helt klart, at det nye tilsyn ikke er baseret på kontrol for kontrollens skyld.” (Socialt tilbud)*

Et socialt tilbud oplever modsat, at tilsynet er blottet for dialog og ren “juristeri”:

*“Totalt op ad bakke. Tidligere var vores samarbejde med tilsynsførende præget af, at udgangspunktet blev taget i de konkrete børn. I det nye tilsyn spiller vores børn og unge ingen rolle - der er gået fuldstændig juristeri i tilsynet, hvilket i den grad gør det besværligt at drive en virksomhed som vores, og som ligeledes går ud over vores børn og unge.” (Socialt tilbud)*

En stor del af de 75 plejefamilier, der har haft bemærkninger til den efterfølgende dialog, har blot konstateret, at der ikke har været en efterfølgende dialog.

*"Der har ikke været nogen dialog. Et væsentligt problem er, at vurderingen tager udgangspunkt i faktuelle forhold, på hvilke plejefamilien ingen indflydelse har. For eksempel selvstændighed og sociale relationer, hvor sagsbehandler har vurderet på barnets aktivitet og ikke på plejefamiliens indsats på området."*

*"Dialog?? Vi fik rapporten til gennemsyn, fandt lidt slåfejl og fik en rettet rapport tilbage. Men positiv oplevelse hele vejen igennem."*

## 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.

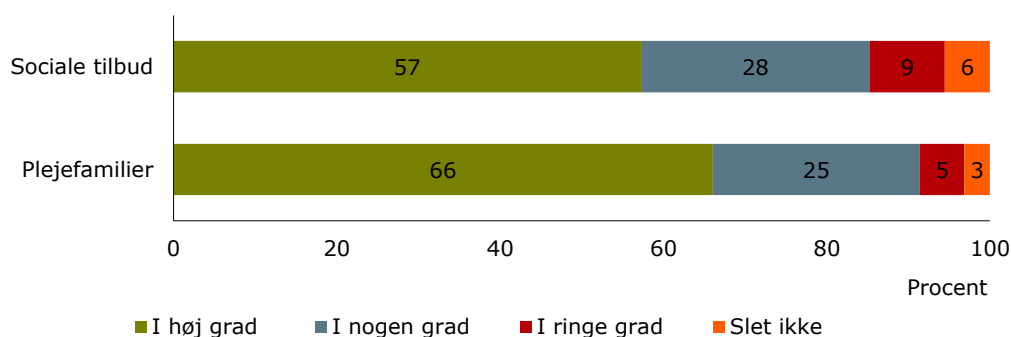
I dette kapitel er der fokus på tilbuddenes oplevelse af balance mellem kontrol og dialog ved tilsynsbesøget samt plejefamiliers og sociale tilbuds indflydelse på indholdet af tilsynsbesøget.

### 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. 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, at der var en god balance mellem kontrol og dialog. 85 procent af de sociale tilbud oplevede således, at tilsynsbesøget i høj grad (57 procent) eller i nogen grad (28 procent) var præget af en god balance mellem kontrol og dialog. En større andel af de sociale tilbud (15 procent) end af plejefamilierne (8 procent) oplevede slet ikke eller i ringe grad balance mellem de to formål med tilsynsbesøget, se figur 4.1.

**Figur 4.1** I hvilken grad oplevede du, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog (Plejefamilier N=990 og Sociale tilbud=578)



Plejefamilier uddyber, hvordan en manglende balance mellem kontrol og faglig dialog kan påvirke oplevelsen af tilsynsbesøgene:

*"Det var meget ubehageligt. Vi havde følelsen af, at tilsynet forsøgte at finde fejl og havde en skjult dagsorden."*

*"Det var primært kontrol, men ikke med fokus på at finde fejl og mangler. Det vil I mine øjne ikke være muligt at kombinere kontrol og udvikling af plejefamilien i samme dialog. Udvikling fordrer tillid og åbenhed, det harmonerer dårligt med kontrol, der med dags varsel kan fratage en ens levebrød."*

De positive bemærkninger viser, at kontrol kan foregå på en dialogbaseret måde.

*"Det var bestemt en kompetent dame, vi havde besøg af. Men hun skulle jo udføre kontrol, men var god til det igennem dialog."*

Andre, som også har haft positive oplevelser, fremhæver fokus på dialog.

*"Vi fik uddybende forklaringer....både når vi ikke spurgte og når vi gjorde....konsulenten sikrede sig, at vi var klar over, hvorfor at der blev spurgt om, det hun spurgte om...."*

*"Vi havde ikke oplevelsen af at blive kontrolleret, men oplevelsen af en saglig og konstruktiv dialog, hvor vi fortalte hvem vi er, og hvor vi oplevede autentisk interesse i at vide noget om os."*

Andre plejefamilier oplevede ikke kontrollen som negativt:

*"Vi oplevede en nøgtern kontrol af tilbuddets kvalitet, og ikke at der var fokus på at finde fejl og mangler. Snarere en afdækning af, hvad vi havde styr på og hvor vi kunne udvikle os – men ikke så meget, hvordan vi kunne udvikle os. Vi havde inden 1. tilsynsbesøg haft en forventning om, at der var mere plads til dialog og fokus på, hvordan vi kunne udvikle os - mener selv vi har en god fornemmelse af, hvor behovet er. Den forventning blev ikke indfriet, vores oplevelse var, at der ikke var tid. Ved sidste tilsynsbesøg i 2015 havde vi så ikke denne forventning."*

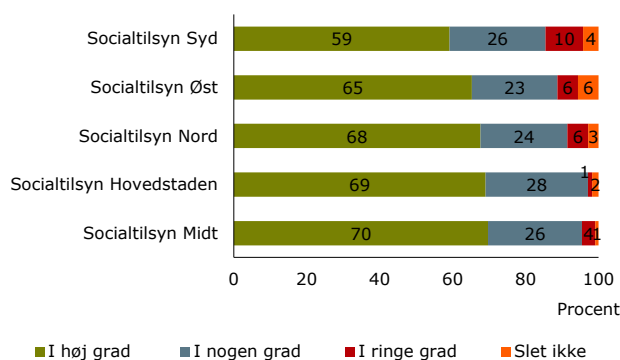
*"Kontrollen var selvfølgelig også til stede - det skulle den også være. Det var på relevante områder og følte ganske i sin orden og påkrævet. Følte også samtidig som en mulighed for at udefrakommende instans blev en slags garant for, at vi kan stå mål med de krav, der er på de forskellige måder. Det er en god ting; gør det trygt at være os, at vi er blevet set efter i sømmene på vigtige områder, eftersom vi skal varetage børns tarv."*

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

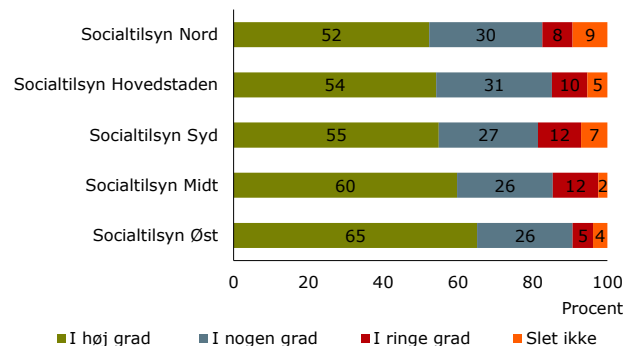
Flest plejefamilier i Socialtilsyn Syd oplever, at tilsynsbesøget enten slet ikke eller i ringe grad har en god balance mellem kontrol og faglig dialog ved seneste tilsynsbesøg. Det oplevede 14 procent af plejefamilierne, mens det til sammenligning er fem procent af

plejefamilierne i Socialtilsyn Midt. I forhold til sociale tilbud skiller Socialtilsyn Syd sig også ud i forhold til de øvrige socialtilsyn med flest, der i ringe grad eller slet ikke oplevede en god balance mellem kontrol og dialog. 19 procent af de sociale tilbud, hvor Socialtilsyn Syd har tilsynsforpligtelsen, oplevede dette, se figur 4.2 og 4.3.

**Figur 4.2** I hvilken grad oplevede plejefamilier, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog fordelt på de fem socialtilsyn (Plejefamilier N=1020)



**Figur 4.3** I hvilken grad oplevede sociale tilbud, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog fordelt på de fem socialtilsyn (Sociale tilbud=551)

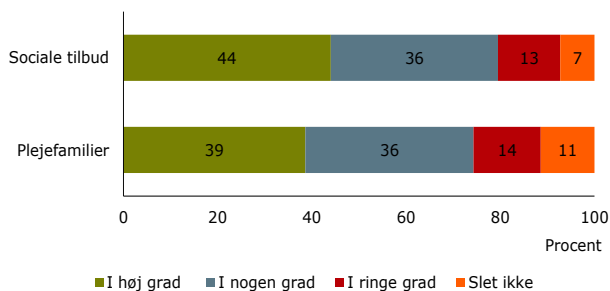


#### 4.1.1 Er tilsynsbesøget primært kontrol eller dialog

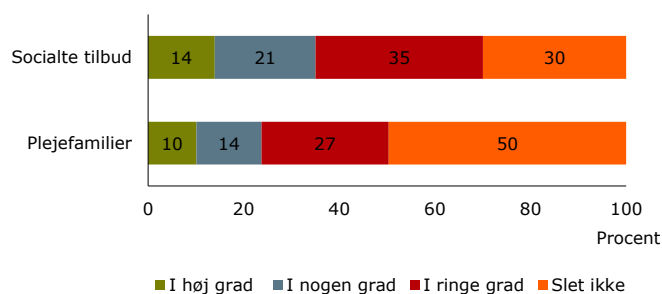
Som det fremgik ovenfor oplevede hovedparten af plejefamilierne og de sociale tilbud, at det seneste tilsynsbesøg var præget af en god balance mellem dialog og kontrol. Oplevelsen bygger på, at 80 procent af de sociale tilbud og 75 procent af plejefamilierne enten i høj eller i nogen grad oplevede, at mødet primært var præget af dialog med henblik på at forbedre tilbuddet, se figur 4.4.

Omvendt vurderer en mindre andel, at kontrolelementet var det primære i tilsynsbesøget. 24 procent af plejefamilierne vurderer dette i høj grad eller i nogen grad. En lidt større andel - 35 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. Det betyder, at der er en gruppe af sociale tilbud, som både oplever at vægten ligger på kontrol og dialog, se figur 4.5.

**Figur 4.4** hvilken grad oplevede du, at tilsynsbesøget primært var en dialog, hvor I kunne få hjælp til at forbedre tilbuddet (Plejefamilier N=976 og Sociale tilbud=565)



**Figur 4.5** I hvilken grad oplevede du, at tilsynsbesøget primært var en kontrol, hvor der var fokus på at finde fejl og mangler (Plejefamilier N=973 og Sociale tilbud=566)

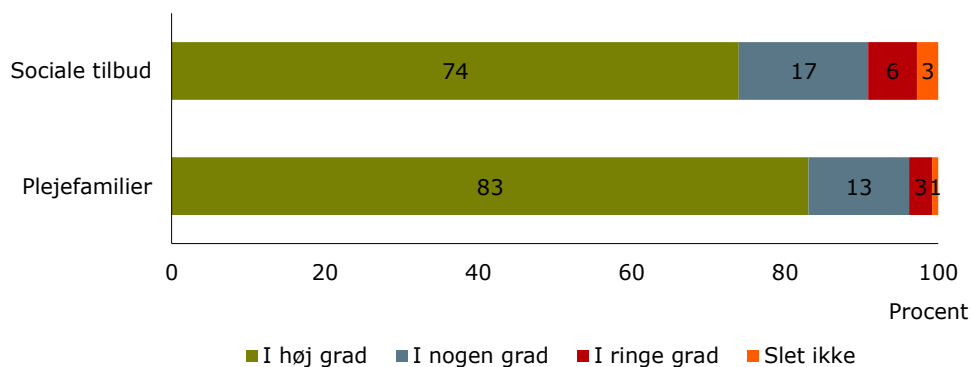


## 4.2 Lydhørhed over for input og nye emner

Kvalitetsmodellen er tænkt som et dialogredskab, der i vidt omfang fastlægger indholdet og dagsordenen for tilsynsbesøget. Men mere end ni ud af ti plejefamilier og sociale tilbud oplevede ved seneste tilsynsbesøg, at de tilsynsførende i høj grad eller i nogen grad også var lydhøre over for input i forhold til de emner, som tilbuddet selv tog op. Hovedparten oplevede lydhørhed overfor input i høj grad. Det var 83 procent af plejefamilierne og 74 procent af de sociale tilbud, se figur 4.6.

En mindre andel på fire procent af plejefamilierne og ni procent af de sociale tilbud har i forbindelse med senest gennemførte tilsynsbesøg oplevet, at der i ringe grad eller slet ikke har været lydhørhed over for deres input, se figur 4.6.

**Figur 4.6** I hvor høj grad oplevede du/I, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet lyttede til jeres input (Plejefamilier N=999 og sociale tilbud=580)



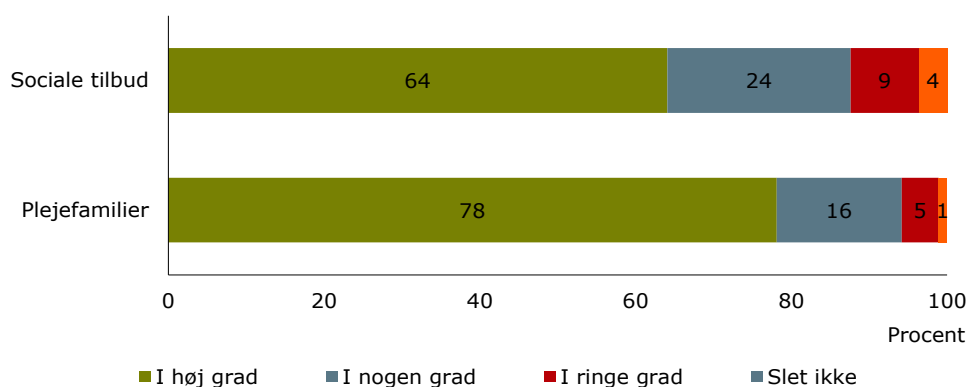


### Lydhørhed overfor tilbuddene selv bringer emner på banen

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 94 procent af plejefamilierne, heraf 78 procent i høj grad og 16 procent i nogen grad, har oplevet dette. For sociale tilbud er det 88 procent, heraf 64 procent i høj grad og 24 procent i nogen grad, se figur 4.7.

**Figur 4.7** Om tilsynsførende gav mulighed for at bringe nye emner på banen (Plejefamilier N=996 og sociale tilbud=582)



Eksempler fra to ledere af sociale tilbud beskriver, hvordan manglende lydhørhed over for input og åbenhed overfor, at de kommer med input og selv bringe emner op, kan give en dårlig oplevelse:

*"De lagde ind i mellem op til dialog, men var ikke interesserede i at høre svarene/udbyning af spørgsmål. Dermed blev formen spørgsmål/svar over for angreb/forsvar. Det er bestemt ikke rart at høre, at man ikke bliver forstået og samtidig ikke får lov at uddybe. Det er problematisk når man skriver, at tilsynet vil anvende interviewformen uden at have kompetence til det. Når vi selv bragte emner på banen, var oplevelsen, at vi blev belært, at de vidste hvad og hvordan vi skulle..."*

*"Programmet var meget stramt. Ikke de store muligheder for at tale om de emner, som vi brænder for, for eksempel vores pædagogik og tilgang til beboerne."*

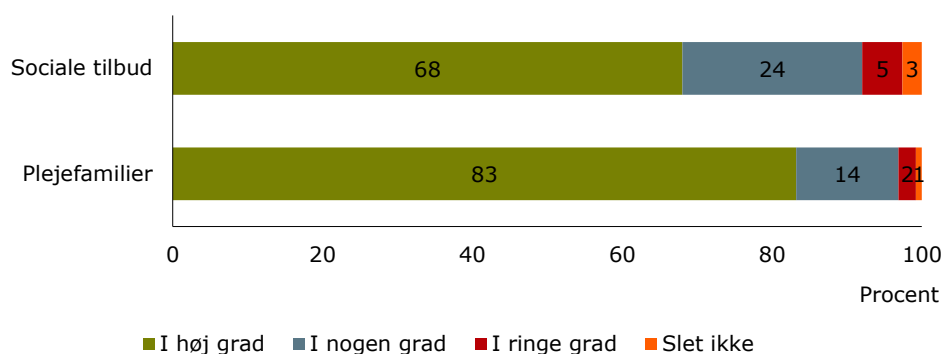
### 4.3 De tilsynsførendes faglige kompetencer

En vurdering af de tilsynsførendes faglige kompetencer bygger for nogle tilbud på et tilsynsbesøg, der er gennemført relativt tidligt efter den nye reform med socialtilsynet og

for andre på et senere tidspunkt. Det er dog især specialiserede sociale tilbud, som nævner, at socialtilsynet ikke har de rette kompetencer for at gennemføre tilsynet, for eksempel psykiatriske tilbud og kvindekrisecentre.

De sociale tilbud oplevede i mindre grad end plejefamilierne, at de tilsynsførende var fagligt kompetente ved seneste tilsynsbesøg. 68 procent af de sociale tilbud oplevede, at de tilsynsførende var fagligt kompetente i høj grad, hvor det var 83 procent af plejefamilierne, se figur 4.8.

**Figur 4.8** I hvor høj grad oplevede du/I, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet var faglig kompetente? (Plejefamilier N=1001 og sociale tilbud=583)



Note: Seneste tilsynsbesøg kan både være re-godkendelse, første eller senere anmeldte eller uanmeldte driftstilsynsbesøg

Sociale tilbud, der i nogen grad oplevede, at de tilsynsførende var fagligt kompetente, har i bemærkninger til spørgsmålet blandt beskrevet dette:

*"Tilsynet bærer stadig præg af at være forholdsvis nystartet. De skal lige selv have styr på arbejdsgangene."*

*"Syntes at det var ganske fint, at de(tilsynet) stod ved, at vores område var nyt for dem. At de spurgte ind for at være helt sikre. Det var dialogen, det gav mening."*

*"Jeg vurderer, at tilsynskonsulenterne er /og måske også skal være meget bundet af kvalitetsmodellens spørgsmål. Det bremser dog for en god dialog. Jeg vurderer dog, at det andet besøg var langt bedre end re-godkendelsen i 2014."*

*"Jeg savner meget, at der er en stærkere faglig specialviden hos konsulenterne på særligt lovgivningsområdet om krisecentrene generelt. igen - man vurderes af konsulenter, som har størst erfaring med opholdssteder og plejefamilier, men kun har ført tilsyn med et enkelt krisecenter. Jeg efterlyser en ekspertfunktion på dette område måske på tværs af tilsynene."*

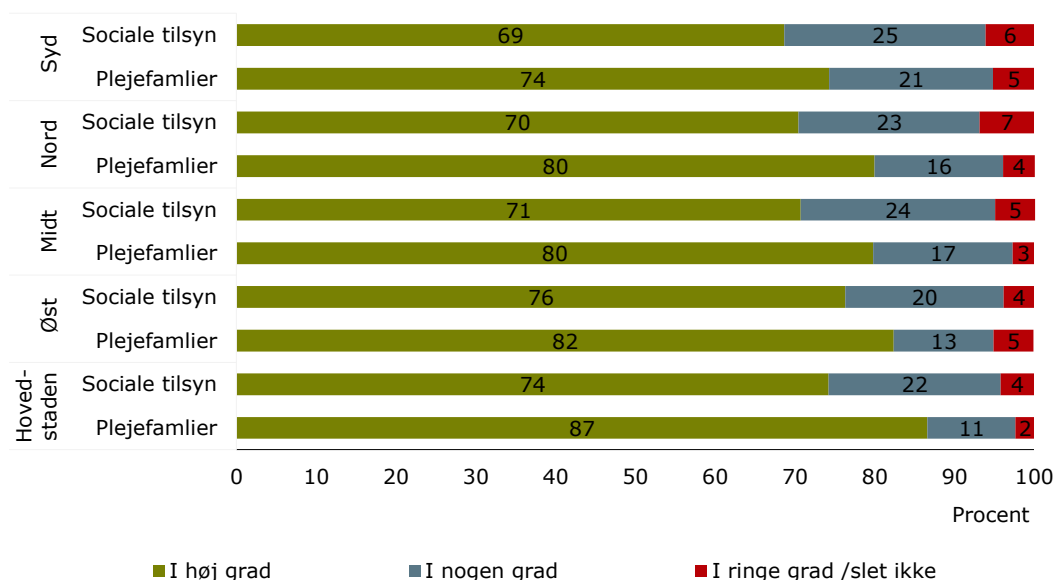
Et kommunalt tilbud har afkrydset i nogen grad, da de oplevede:

*"At der manglede opdateret viden på området og mange spørgsmål relaterede sig til private opholdssteder."*

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

Oplevelsen af de tilsynsførendes faglige kompetencer adskiller sig ikke væsentligt mellem de fem socialtilsyn. De sociale tilbud oplever dog på tværs af de fem tilsyn hyppigere end plejefamilierne, at de tilsynsførende i ringe grad eller slet ikke er fagligt kompetente. For sociale tilbud varierer andelen fra 11 procent Socialtilsyn Nord til syv procent i Socialtilsyn Hovedstaden, og for plejefamilierne fra seks procent i Socialtilsyn Øst til to procent i Socialtilsyn Hovedstaden, se figur 4.9.

**Figur 4.9** I hvor høj grad oplevede du/I at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet var fagligt kompetente? (Plejefamilier N=1001 og Sociale tilbud=583)



Note: Seneste tilsynsbesøg kan både være re-godkendelse første eller senere anmeldte eller uanmeldte besøg

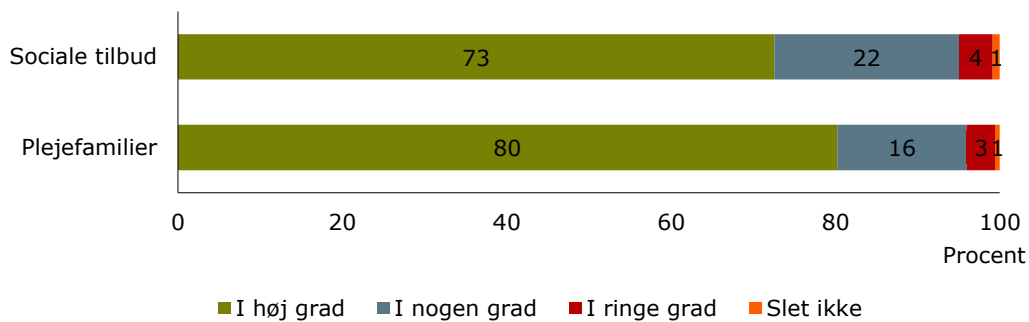
## 4.4 Kvaliteten af seneste tilsynsbesøg

Hovedparten af tilbuddene oplever velforberejdede og anerkendende tilsynsførende og ligeledes oplever de, at der indgår relevante spørgsmål ved seneste tilsynsbesøg.

### I hvilken grad er de tilsynsførende velforberejdede

96 procent af plejefamilierne og 95 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 80 procent af plejefamilierne og 73 procent af de sociale tilbud, og 16 procent af plejefamilierne og 22 procent af de sociale tilbud i nogen grad, se figur 4.10.

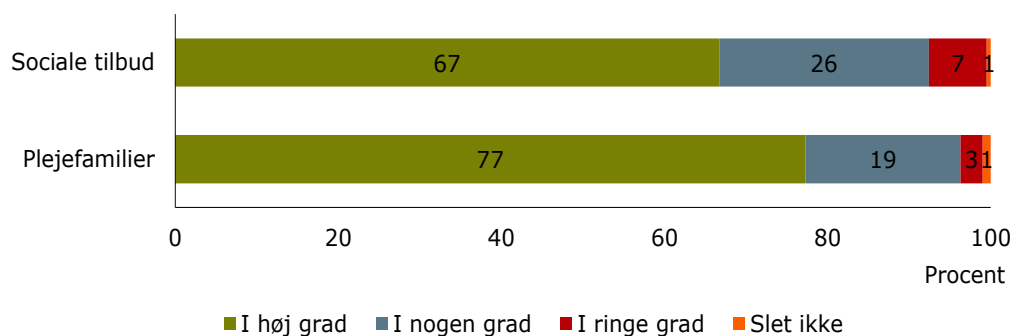
**Figur 4.10** I hvor høj grad oplevede du/I, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet var velforberejdede? (Plejefamilier N=996 og sociale tilbud=579)



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

Plejefamilier og sociale tilbud har også i stor udstrækning oplevet, at der på seneste tilsynsbesøg blev stillet relevante spørgsmål. 93 procent af plejefamilierne oplevede således relevante spørgsmål, fordelt på 77 procent i høj grad og 19 procent i nogen grad. 92 procent af de sociale tilbud tilsvarende relevante spørgsmål, heraf 67 procent i høj grad og 26 procent i nogen grad, se figur 4.11.

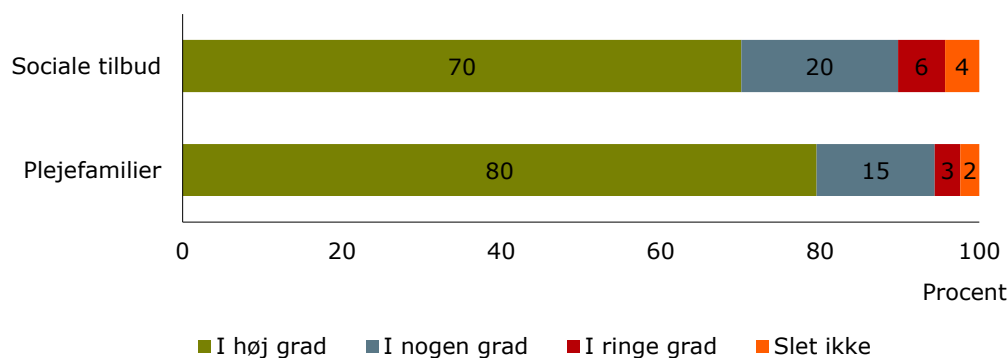
**Figur 4.11** I hvor høj grad oplevede du/I, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, stillede relevante spørgsmål? (Plejefamilier N=999 og sociale tilbud=580)



**I hvilken grad er de tilsynsførende anerkendende**

De tilsynsførende bliver af otte ud af ti plejefamilier og syv ud af ti sociale tilbud oplevet som anerkendende ved seneste tilsynsbesøg. Hvert femte sociale tilbud og hver syvende plejefamilie har oplevet det i nogen grad. Det er således ti procent af sociale tilbud og fem procent af plejefamilierne, der enten oplevede de tilsynsførende i ringe grad eller slet ikke anerkendende, se figur 4.12.

**Figur 4.12** I hvor høj grad oplevede du/I, at tilsynsførende, der gennemførte tilsynet, var anerkendende? (Plejefamilier N=999 og sociale tilbud=579)



Flere plejefamilier og sociale tilbud har sat ord på deres gode og dårlige oplevelser:

*"Jeg var noget spændt inden besøget, fordi det jo er en vurdering af mine kompetencer og mit arbejde, men jeg havde et rigtig behageligt besøg. En god snak og fint at få sat ord på noget af det, jeg laver, og som jeg finder naturligt. En rigtig sød interviewer, som var anerkendende og lyttende."* (Plejefamilie)

*"Det var et besøg på et dejligt højt fagligt niveau. Hun vidste, hvad hun havde med at gøre, og jeg oplevede også, at hun hørte på mig. Det var en dialog og ikke et forhør, som jeg har hørt andre fortælle om."* (Plejefamilie)

*"Den tilsynsførende meddelte hurtigt, at det normalt ikke var noget hun beskæftigede sig med, men at hun var blevet kaldt ind pga. travlhed. Spørgsmålene blev læst op, og der var ikke umiddelbart nogen fleksibilitet i spørgsmålene- For eksempel om vores plejebarn på 1 1/2 år deltager i fritidsaktiviteter, måtte vi jo svare, at han var startet i dagpleje, men ellers ikke. Det medfører så en pil ned, fordi han ikke deltager i fritidsaktiviteter.....!"* (Plejefamilie)

*"Det virkede som om de tilsynsførende var bekendt med målgruppen, men ikke evnede at omsætte handicapgraden til de spørgsmål, de havde. De tilsynsførende optrådte under hele dagen bedrevidende og belærende. De lagde ind i mellem op til dialog, men var ikke interesserede i at høre svarene/udbygning af spørgsmål. Dermed blev formen spørgsmål-svar/angreb-forsvar. Det er bestemt ikke rart at høre, at man ikke bliver forstået og samtidig ikke får lov at uddybe. Det er problematisk, når man skriver, at tilsynet vil anvende interviewformen uden at have kompetence til det...."* (Socialt tilbud)

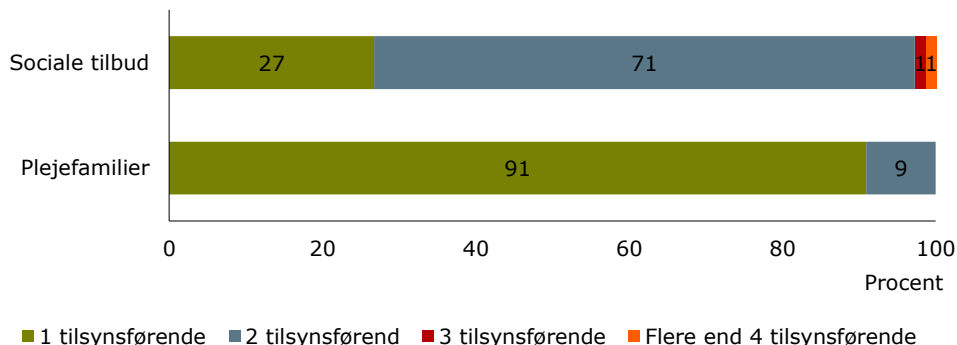
*"De havde deres egen dagsorden og var ud fra den velforberedt. Vi fik at vide, at alt ud over deres dagsorden ikke var relevant. To ud af de fire virkede faglige kompetente. Vi oplevede ikke, at de var anerkendende. "(Socialt tilbud)*

## 4.5 Antal tilsynsførende og varigheden af seneste tilsynsbesøg

Tilsynsbesøgene i sociale tilbud er typisk mere omfattende end besøgene i plejefamilier. Undersøgelsen viser også, at tilsynsbesøget typisk gennemføres af én tilsynsførende i plejefamilierne, det skete i 91 procent af de seneste gennemførte tilsynsbesøg, mens der ved ni procent af tilsynsbesøgende deltog to tilsynsførende, se figur 4.13.

Tilsynsbesøgene i de sociale tilbud gennemføres typisk af to tilsynsførende. Det var tilfældet i 71 procent af tilsynsbesøgene, mens 27 procent af tilsynsbesøgene blev gennemført af én tilsynsførende. I 16 tilfælde, svarende til to procent, deltog tre eller flere tilsynsførende, se figur 4.13.

**Figur 4.13** Hvor mange tilsynsførende deltog ved seneste tilsynsbesøg? (Plejefamilier N=916 og sociale tilbud=565)



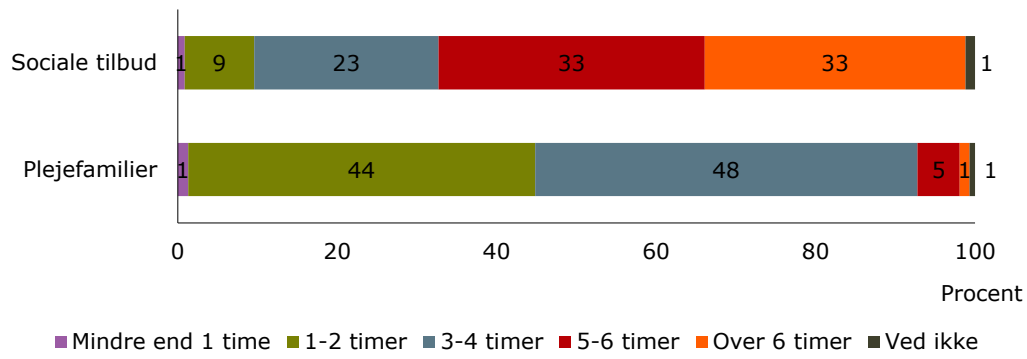
## 4.6 Varighed af tilsynsbesøg

Varigheden af tilsynsbesøget er generelt længere i de sociale tilbud, der generelt er større end plejefamilier i forhold til ansatte og pladser.

Varigheden af tilsynsbesøget i plejefamilier er typisk 1-2 timers varighed (44 procent) eller 3-4 timers varighed (48 procent). I 13 plejefamilier, svarende til én procent, varede tilsynsbesøget mindre end en time og i 65 plejefamilier, svarende til 6 procent, varede tilsynsbesøget mere end 6 timer, se figur 4.14.

En tredjedel af tilsynsbesøgene i de sociale tilbud varede 5-6 timer og ligeledes varede en tredjedel af besøgene mere end 6 timer. Den sidste tredjedel af tilsynsbesøgene i de sociale tilbud varede i 4 timer og derunder, se figur 4.14.

**Figur 4.14** Varigheden af seneste gennemførte tilsynsbesøg. (Plejefamilier N= 995 og sociale tilbud N= 584)





## 5 Kvalitetsmodellen

Plejefamilier og sociale tilbud er blevet spurgt om deres kendskab til kvalitetsmodellen forud for det seneste tilsynsbesøg. De er også spurgt til, hvorvidt socialtilsynets anvendelse af kvalitetsmodellen ved seneste tilsynsbesøg har givet et retvisende billede af deres tilbud.

Kvalitetsmodellen blev udviklet i tilknytning til tilsynsreformen og skal understøtte socialtilsynet i den faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet. Formålet er at sikre en ens, systematisk og struktureret tilgang til vurdering af kvaliteten.

Kvalitetsmodellen omfatter kvalitetskriterier og indikatorer inden for syv overordnede kvalitetstemaer. Mens de overordnede temaer er ens for vurdering af kvaliteten i plejefamilier og sociale tilbud (på nær temaet "Organisation og ledelse", som for plejefamilier hedder "Familiestruktur og familiedynamik"), så adskiller de underliggende kriterier sig mellem de to tilbudstyper.

### Kort om kvalitetsmodellen

Kvalitetsmodellen er et dialogredskab, som skal give systematik og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet. Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra følgende syv temaer:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgrupper, metoder og resultater
- Organisation og ledelse/Familiestruktur og familiedynamik (for plejefamilier)
- Kompetencer
- Økonomi
- Fysiske rammer

Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier, hvortil der er tilknyttet en eller flere kvalitetsindikatorer. Ved driftsorienteret tilsyn gives hver indikator i forbindelse med socialtilsynets bedømmelse en score. På baggrund af de enkelte scorer beregnes en opfyldelsesgrad for de enkelte kriterier og temaer.

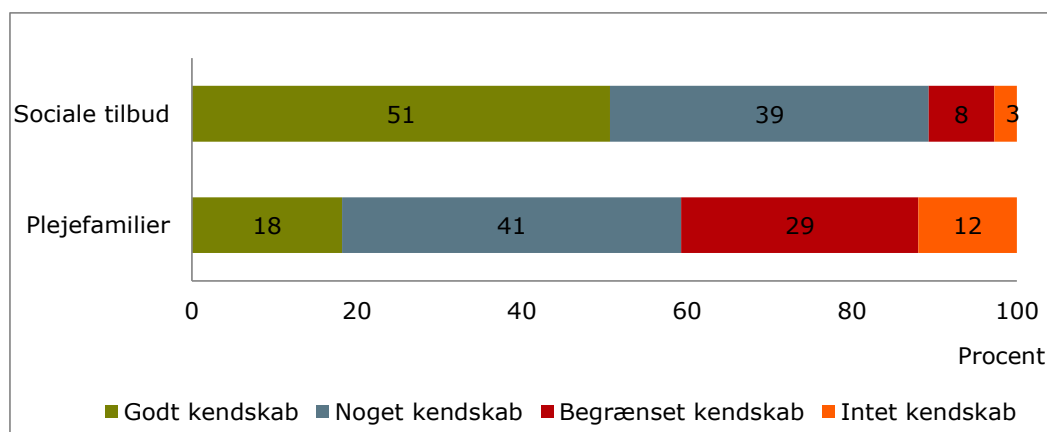
Ved godkendelse af et nyt socialt tilbud/plejefamilie skal socialtilsynet foretage en bedømmelse af alle indikatorer i kvalitetsmodellen. Ved driftsorienteret tilsyn vurderer socialtilsynet selv, hvor hyppigt det er nødvendigt at gennemgå alle indikatorer.

Ved godkendelse og re-godkendelse af et tilbud skal alle temaer og de underliggende kriterier og indikatorer gennemgås. Ved det løbende driftstilsyn kan antallet af temaer, der vurderes ved tilsynet, variere. Det er således ikke nødvendigt med en dybdegående gennemgang af alle temaer eller kriterier ved hvert driftsorienteret tilsyn. Det kan være tilfældet, hvis der er uændrede forhold af for eksempel personale og fysiske rammer.

## 5.1 Kendskab til kvalitetsmodellen forud for tilsynet

Besvarelserne viser, at de sociale tilbud havde et bedre kendskab til kvalitetsmodellen end plejefamilierne forud for seneste tilsynsbesøg. 51 procent af tilbuddene vurderer, at de havde et godt kendskab, mens det tilsvarende gælder for 18 procent af plejefamilierne. Samlet set har 90 procent af tilbuddene oplyst, at de havde et godt eller noget kendskab, mens den tilsvarende andel for plejefamilierne er 59 procent, *se figur 5.1*.

**Figur 5.1** Kendskab til kvalitetsmodellen forud for seneste tilsynsbesøg (plejefamilie N=995, sociale tilbud N=580)



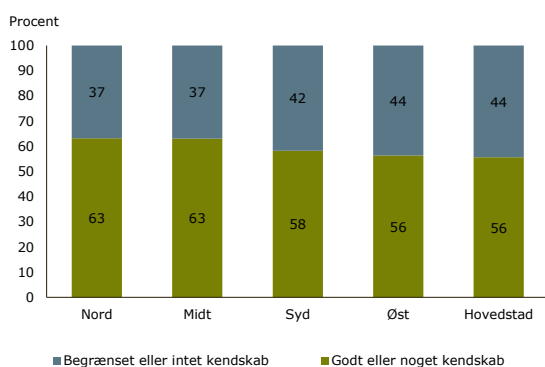
Tilsvarende oplyser en større andel af plejefamilierne (12 procent) end de sociale tilbud (3 procent), at de intet kendskab havde til kvalitetsmodellen forud for tilsynet.

Resultaterne skal blandt andet ses i lyset af, at besvarelserne relaterer sig til det seneste tilsyn. For nogle har tilsynet ligget lige efter tilsynsreformens ikrafttræden, mens nogle har haft længere tid – og muligvis flere tidligere tilsyn – til at orientere sig i kravene i den nye reform. Kendskabet bygger endvidere på socialtilsynenes formidlingsindsats samt plejefamiliernes og de sociale tilbuds egen indsats i forhold til at opsøge viden om konsekvenserne af tilsynsreformen.

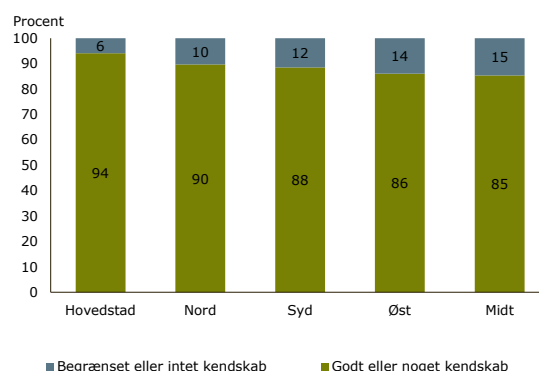
Det må endvidere antages, at alle plejefamilier og sociale tilbud i undersøgelsen, set i lyset af, at der nu har været gennemført et tilsyn, har kendskab til kvalitetsmodellen.

En opdeling på det forudgående kendskab til kvalitetsmodellen på socialtilsyn viser, at der ikke er væsentlig forskel på kendskabet mellem de enkelte socialtilsyn, se figur 5.2 og 5.3.

**Figur 5.2** Plejefamiliers kendskab fordelt på socialtilsyn (N=995)



**Figur 5.3** Sociale tilbuds kendskab fordelt på socialtilsyn (N=580)



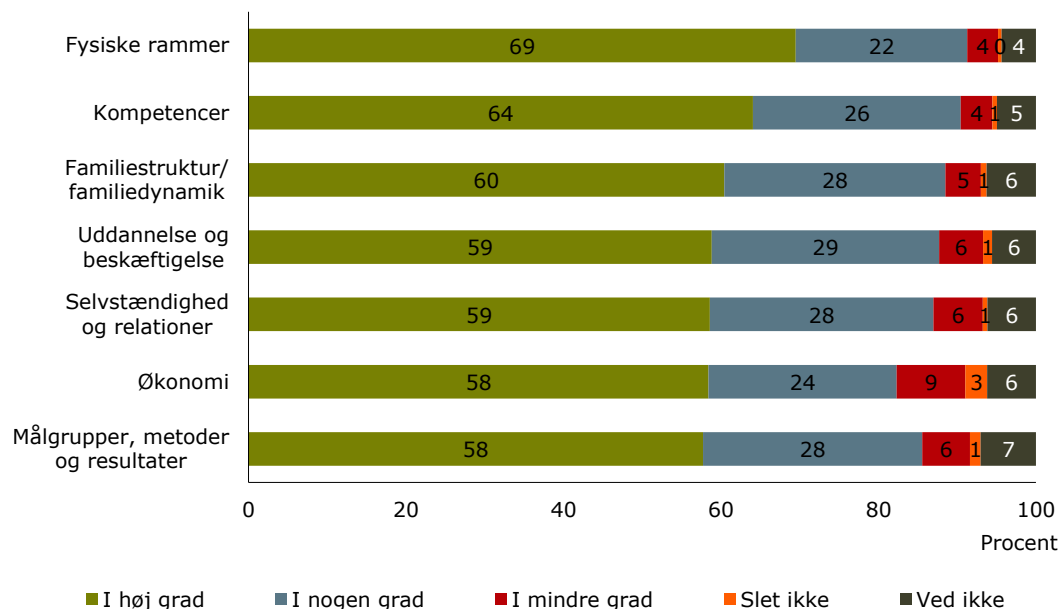
## 5.2 Kvalitetstemaernes beskrivelse af faktiske forhold

Plejefamilierne og de sociale tilbud i undersøgelsen er bedt om at vurdere, hvorvidt tilsynets bedømmelse 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.

Vurderingen er foretaget på baggrund af tilsynsrapporten, så det er de plejefamilier og sociale tilbud, som har modtaget rapporten efter tilsynsbesøget, som har svaret på spørgsmålet.

### 5.2.1 Plejefamiliernes vurdering af kvalitetstemaerne

Størstedelen af plejefamilierne oplever i høj grad eller i nogen grad, at bedømmelsen af hvert tema har givet et retvisende billede af plejefamilien. Det gælder for mellem 82 og 91 procent af plejefamilierne afhængig af temaet for bedømmelse, se figur 5.4.

**Figur 5.4** Om temaet gav retvisende billede for plejefamilier (N mellem 811 og 865)


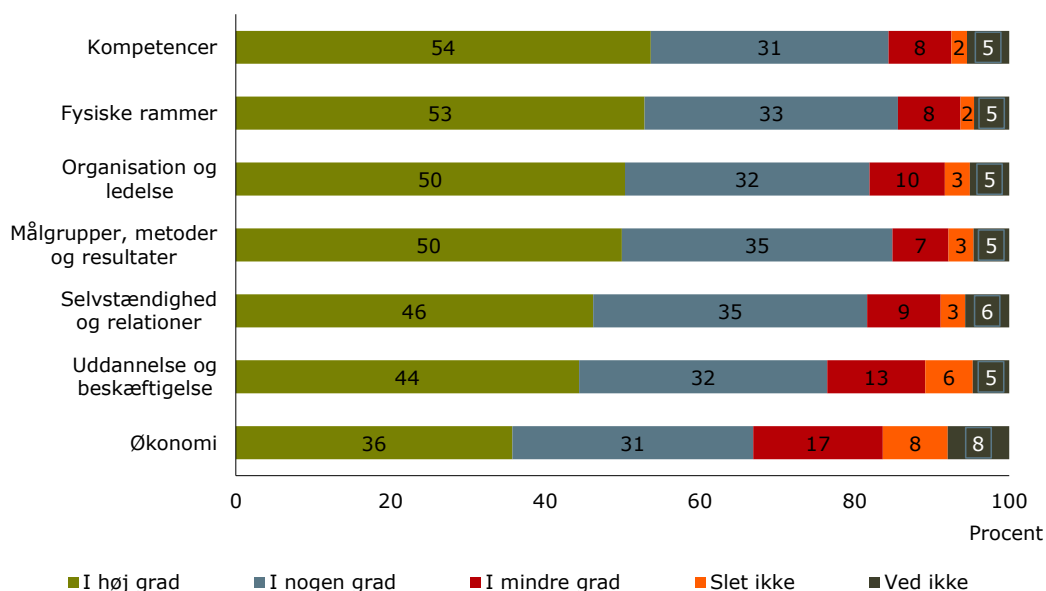
Der er ikke stor forskel mellem, hvordan de enkelte temaer vurderes at give et retvisende billede. En lidt større andel af plejefamilierne mener dog, at bedømmelsen af temaet "Fysiske rammer" i høj grad eller i nogen grad har givet et retvisende billede sammenlignet med de andre temaer.

Tilsynets bedømmelse af temaet "Økonomi" er umiddelbart det tema, som plejefamilierne finder, har givet det mindst retvisende billede af de faktiske forhold for plejefamilien. 12 procent af de plejefamilier, hvor temaet har været en del af det seneste tilsyn, finder, at temaet i mindre grad eller slet ikke er belyst.

### 5.2.2 Sociale tilbuds vurdering af kvalitetstemaerne

For så vidt angår de sociale tilbud, oplever størstedelen ligeledes, at alle temaer – hvis de var en del af seneste tilsyn - i høj grad eller i nogen grad har givet et retvisende billede af deres tilbud. Inden for hvert tema vurderer mellem 67 og 86 procent af de sociale tilbud, at temaet i høj grad eller i nogen grad har givet et retvisende billede af forholdene i tilbuddet, se figur 5.5.

**Figur 5.5** Om temaet gav et retvisende billede for sociale tilbud (N mellem 453 og 507)



Som for plejefamilier vurderer de sociale tilbud, at tilsynets bedømmelse af temaet "Økonomi" har givet det mindst retvisende billede. Her vurderer 24 procent af tilbuddene, at bedømmelsen kun i mindre grad (8 procent) eller slet ikke (16 procent) afspejler de faktiske forhold.

Resultatet kan skyldes, at de økonomiske forhold i mindre grad er genstand for drøftelser ved selve tilsynsmødet, men bliver vurderet af socialtilsynet på baggrund af de indhentede skriftlige oplysninger. Plejefamilien/det sociale tilbud kan således opleve, at der ikke har været en forudgående drøftelse af temaet, inden det bliver bedømt i tilsynsrapporten.

Sammenlignes plejefamiliernes vurdering med de sociale tilbud ses det, at en mindre andel af de sociale tilbud inden for hvert tema scorer i høj grad, end det er tilfældet for plejefamilier.

Samlet set er der inden for alle temaer en tendens til, at en større andel af sociale tilbud vurderer, at temaet i mindre grad eller slet ikke har givet et retvisende billede, end det er gældende for plejefamilier. Mellem 8 og 16 procent af de sociale tilbud har haft den oplevelse, men den tilsvarende andel ligger mellem 5 og 8 procent for plejefamilierne.

Forskellen kan 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

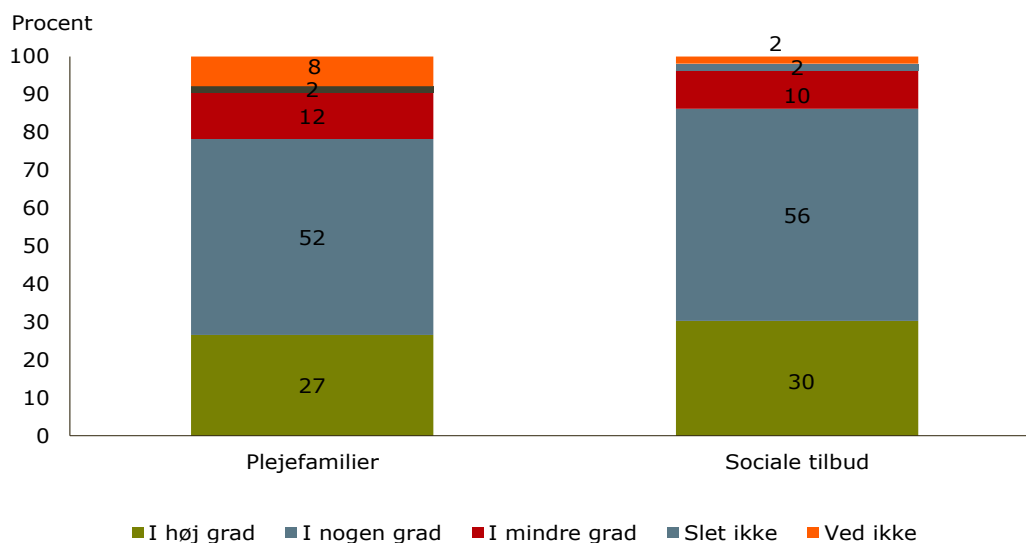
plejefamilier. Socialtilsynene er imidlertid forpligtet til at sikre, at der er de fornødne tilsynsfaglige kompetencer repræsenteret i socialtilsynet.

### 5.3 Kvalitetsmodellens bidrag til kvalitetsudvikling

Plejefamilierne og de sociale tilbud er nogenlunde enige om, i hvilken grad kvalitetsmodellen og bedømmelsen af de gennemgåede temaer mv. kan anvendes til at udvikle plejefamilien/det sociale tilbud.

Samlet set vurderer 27 procent af plejefamilierne og 30 procent af de sociale tilbud, at kvalitetsmodellen med temaer og de underliggende kriterier og indikatorer i høj grad kan anvendes til at vurdere kvaliteten i tilbuddet. Herudover vurderer flere end halvdelen af både plejefamilier og sociale tilbud, at kvalitetsmodellen i nogen grad bidrager til kvalitetsudvikling, se figur 5.6.

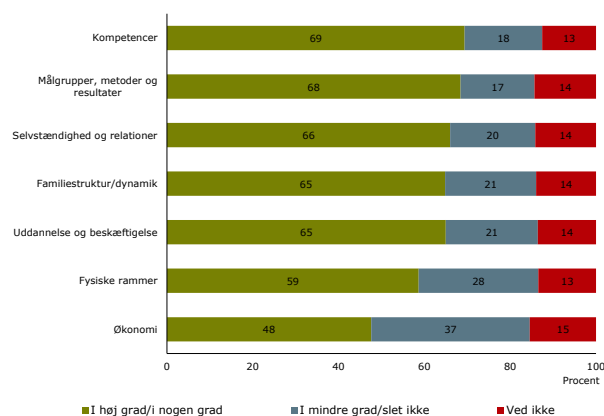
**Figur 5.6** Overordnet vurdering af kvalitetsmodellens bidrag til kvalitetsudvikling



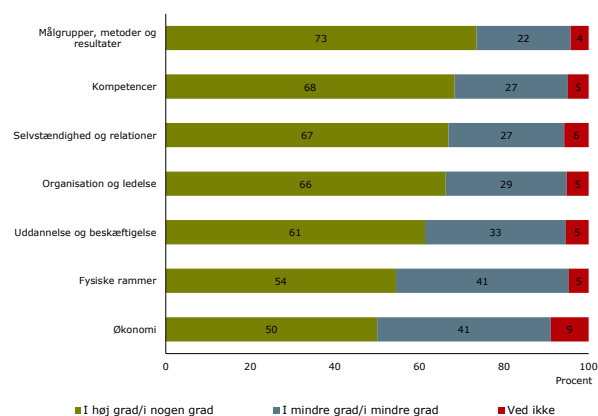
De fleste vurderer, at temaerne og de underliggende kvalitetskriterier i høj grad eller i nogen grad giver plejefamilierne og tilbuddene viden i forhold til at udvikle kvaliteten af tilbuddet. Der er gennemsnitligt 63 procent af plejefamilierne og tilbuddene, som mener dette. For plejefamilierne er det i gennemsnit 23 procent, som mener, at temaerne i mindre grad eller slet ikke bidrager til kvalitetsudvikling. Det tilsvarende tal for sociale tilbud er 31 procent.

En større del af de sociale tilbud har en holdning til spørgsmålet i forhold til plejefamilier. Der er således i gennemsnit 14 procent af plejefamilierne, der svarer ved ikke på spørgsmålet, mens det tilsvarende tal er 6 procent for de sociale tilbud, se figur 5.7. og figur 5.8.

**Figur 5.7** Om temaet bidrager til kvalitetsudvikling (Plejefamilier N mellem 771-797)



**Figur 5.8** Om temaet bidrager til kvalitetsudvikling (Sociale tilbud N mellem 448 og 497)



### Uddrag af bemærkninger fra plejefamilier i forhold deres vurdering af kvalitetsmodellen

Plejefamilier, som i høj grad mener, at kvalitetsmodellen bidrager til kvalitetsudvikling mener blandt andet, at temaerne er relevante til at give en helhedsvurdering af plejefamilien. Nogle er tilfredse med, at modellen giver synlighed om og dermed anerkendelse af plejefamiliens indsats og arbejde. De oplever det samtidig positivt, at modellen bidrager til at sikre, at tilsynet får viden om plejefamilien og stabiliteten i hjemmet af hensyn til det anbragte barn.

*"Synes faktisk, at kvalitetsmodellen er rigtig god, ikke mindst fordi den både for tilsynet og for os er et godt redskab til at komme omkring alle de emner, som er relevante for vores arbejde som plejefamilie."*

*"Jeg oplever, at kvalitetsmodellen er et løft i arbejdet med tilsyn hos plejefamilier. Der kan fortsat være ting, som tilsynet ikke kan opnå indblik i under deres korte besøg. Men da også plejebarnet bliver spurgt, vil der kunne dannes et ganske godt indtryk af hele situationen."*

Plejefamilier, som er utilfredse med kvalitetsmodellen, er især utilfredse med det scoresystem, som skal benyttes til at vurdere de enkelte temaer og kriterier. Nogle nævner således, at de har fået en lav score på grund af forhold, som de ikke direkte selv har haft indflydelse på. For eksempel at de ikke har fået udleveret handleplanen for det anbragte barn af anbringende kommune.

*"Tal siger ikke noget om, hvor god en familie er. Det er helt absurd, at man skal have en dårlig karakter for, at børnene passer deres skole og derfor ikke er hjemme, når tilsynet er her. Eller at kommunen ikke har udleveret en handleplan."*



*"Tænker modellen i store træk er godt. Man kan dog støde ind i problemer i forhold til handleplanen, når man bliver vurderet. Hvis man ikke – efter forgæves forsøg – har fået udleveret denne fra kommunen, bliver man straffet. På de områder, man selv har indflydelse på, virker kvalitetsmodellen, men de områder, hvor man er afhængig af for eksempel kommunen virker den ikke."*

Generelt peger de mindre tilfredse plejefamilier på, at kvalitetsmodellen alene giver et øjebliksbillede og ikke rummer de nuancer, som plejefamilierne kan tilbyde. For eksempel rummer kvalitetsmodellen ikke "stemninger" og "den menneskelige del", som enkelte plejefamilier udtrykker det. Endvidere er der flere plejefamilier, som kritiserer konklusionerne på baggrund af kvalitetsmodellen som værende for subjektive.

*"Der vil altid være nuancer af et tilbud/plejefamilie, som ikke kan vurderes af kvalitetsmodellen. Uanset hvor objektiv det forsøges lavet, vil der altid være nogle stemninger mm som vil påvirke rapporten f.eks. konsulentens humør netop denne dag, plejefamiliens humør og stemning, kemien mellem konsulent og plejefamilien. Dog tænker jeg/vi, at man med denne model, får målt de samme punkter hos samtlige familier, og det er positivt og konstruktivt."*

Øvrige kritikpunkter dækker blandt andet over, at aflastningsfamilier oplever kvalitetsmodellen for omfattende i forhold til deres rolle som aflastningsfamilie. Også almindelige plejefamilier mener, at modellen er for bureaukratisk og ikke afspejler hverdagen og de kvaliteter, som de kan levere.

### **Uddrag af bemærkninger fra sociale tilbud i forhold til deres vurdering af kvalitetsmodellen**

Uddybningerne fra de sociale tilbud har samme karakter som plejefamiliernes. Gruppen af tilbud, som ikke mener, at kvalitetsmodellen giver et retvisende billede eller kan anvendes til at vurdere kvaliteten nævner for eksempel, at modellen netop kun er en model, som ikke rummer et komplet billede af de sociale tilbuds praksis. De uddyber, at vurderingen alene giver et øjebliksbillede relateret til de udsagn, som tilsynet får fra medarbejdere og personale på de dage, som tilsynet er der. Kvaliteten bliver således efter deres mening vurderet ud fra subjektive udsagn.

Nogle sociale tilbud efterlyser, at temaer og kriterier i kvalitetsmodellen i højere grad specifikt bliver målrettet tilbuddet og tilbuddets målgruppe. Den brede 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 for.

For eksempel kan der være temaer, som ikke giver mening for det enkelte sociale tilbud.

*”Generelt giver det ikke mening, at krisecentre vurderes på temaet ”Uddannelse og beskæftigelse”. Der er ikke mange voldsudsatte kvinder og børn, der opnår beskæftigelse i kraft af en indsats fra et krisecenters side.”*

Aflastningsinstitutioner og institutioner for borgere med psykiske funktionsnedsættelser oplever heller ikke, at kvalitetsmodellen rummer deres målgrupper.

Som det fremgår af forrige afsnit, er der mange der udtrykker tilfredshed med kvalitetsmodellen. Her bliver nævnt tilfredshed med temaerne, og at modellen giver en systematik til at komme hele vejen rundt om tilbuddet.

En pointe, som går igen i flere bemærkninger, er dog, at en forudsætning for, at modellen giver et retvisende billede og bidrager til kvalitetsudvikling, er de tilsynsførendes kompetencer, samt at modellen bliver anvendt som dialogredskab fremfor kontrolskema.

*”Temaer, kriterier og indikatorer er relevante i forhold til en bedømmelse, men hvorvidt de konkret kan anvendes til at vurderes vores tilbuds kvalitet afhænger meget af, ud fra hvilken synsvinkel temaerne og kriterierne blive bedømt. Det er problematisk, at der oftest kun er én konsulent der bedømmer. Bedømmelsen kan næsten ikke undgå at blive personafhængig.”*

## 6 Socialtilsynets bidrag til kvalitetsudvikling i tilbuddet

En af socialtilsynenes vigtigste 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 plejefamilie/det sociale tilbud, der skal bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet.

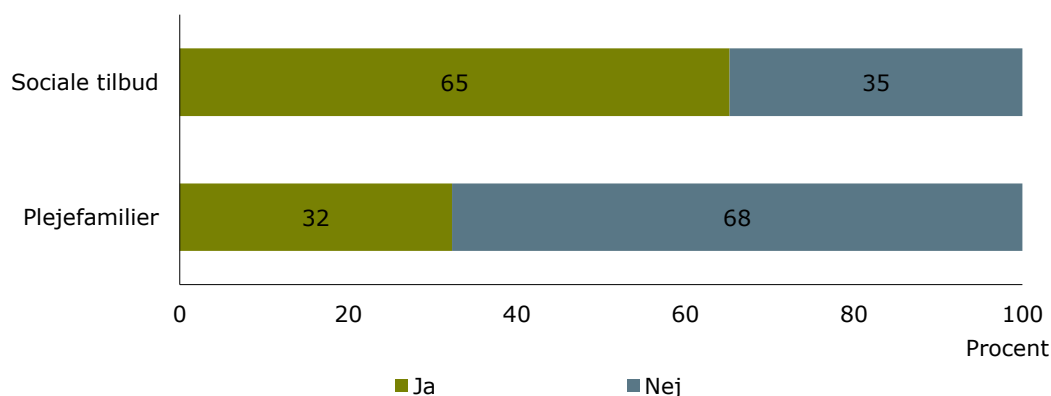
### 6.1 Vurdering af tilsynenes bidrag til kvalitetsudvikling

Undersøgelsen viser, at der er forskel mellem plejefamilier 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, er en stor andel af både plejefamilier og sociale tilbud enige i, 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.

Ca. en tredjedel af plejefamilierne svarer ja til, at socialtilsynet på baggrund af seneste tilsyn har peget på konkrete muligheder for at fastholde og udvikle kvaliteten i plejefamilien. To tredjedele af plejefamilierne mener således ikke, at socialtilsynet har givet dem konkrete forslag til, hvordan kvaliteten af plejefamiliens indsats kan udvikles.

Omvendt gælder det for de sociale tilbud. Her mener to tredjedele, at de har fået konkrete forslag til kvalitetsudvikling, se figur 6.1.

**Figur 6.1** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for kvalitetsudvikling (Plejefamilier N=984, sociale tilbud N=570)



Flere plejefamilier, som har svaret, at socialtilsynet ikke pegede på konkrete udviklingsmuligheder, uddyber som begrundelse, at tilsynet ikke havde noget at udsætte på kvaliteten. Der var derfor ikke behov for konkrete udviklingsmuligheder.

Nogle nævner, at de ser det som anbringende kommunes og ikke tilsynets opgave at udvikle kvaliteten af plejefamilien via supervision og kurser.

Socialtilsynenes forslag til kvalitetsudvikling til plejefamilierne omfatter 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.

*”Flere steder, hvor vi ikke scorer fuldt [i kvalitetsmodellen], er årsagen tydelig forklaret. Det synes vi giver os mulighed for at sige: ja, det er også rigtigt, men det er noget vi pt. ikke kan have indflydelse på. Andre steder kan vi overveje, om vi vil gøre noget aktivt ved de vilkår, som betyder, at vi ikke scorer fuldt. Man kan måske sige, at de peger indirekte. Det er områder, som fx at der mangler en handleplan. Derfor scorer vi ikke fuldt på et givent område. Handleplanens tilblivelse er jo ikke vores ansvar, men vi kan jo gå tilbage til den ansvarlige og bede om, at den handleplan bliver formuleret.”*

For de sociale tilbud har socialtilsynet peget på udviklingsmuligheder af både generel og konkret karakter. Det har for eksempel været i forhold til de fysiske rammer, regler for magtanvendelse, opkvalificering af fagligheden via kurser og supervision mv.

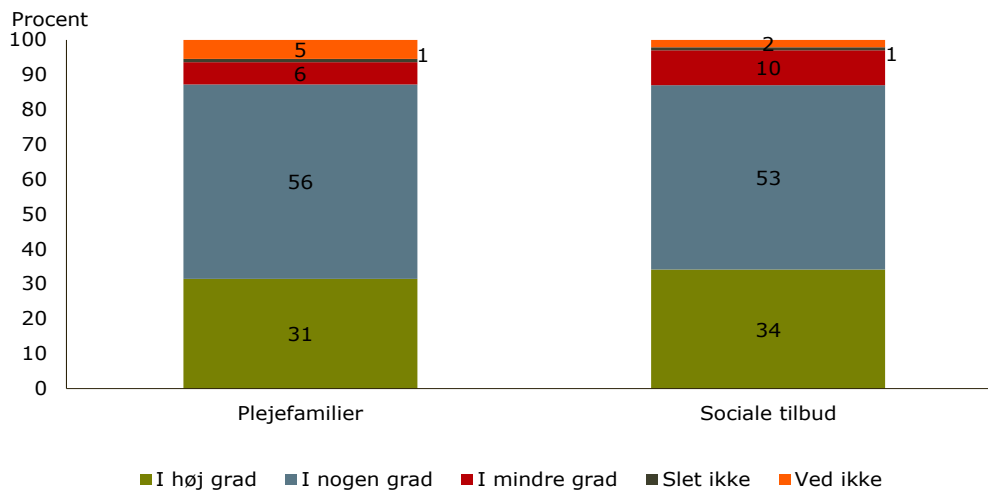
*”[Der er peget på udvikling] omkring vores resultatdokumentation. Vi kunne blive meget bedre til at definere meget mere detaljeret omkring vores pædagogiske tilgang i vores behandlingsplaner. Få budgetteret med vores efteruddannelser, kurser og supervision. Få udregnet vores personale normering, således at det fremgår, at vi prioriterer et højt personale fremmøde. At vi får udarbejdet nogle politikker / retningslinjer i tilfælde af, at vi udsættes for anklager af forskellig art.”*

Nogle sociale tilbud uddyber, at de er i tvivl om tilsynsbesøgets direkte effekt i forhold til kvaliteten af tilbuddet, men at besøget har givet anledning til refleksioner, som på sigt, kan vise sig som et løft i kvaliteten.

Af de plejefamilier og sociale tilbud, som har angivet, at socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for kvalitetsudvikling, oplever ca. en tredjedel, at tilsynets anvisninger i høj grad kan anvendes af plejefamilien/det sociale tilbud. 31 procent af plejefamilierne og 34 procent af de sociale tilbud mener dette.

Lidt flere end halvdelen af både plejefamilier og sociale tilbud mener, at de i nogen grad har kunnet anvende de udviklingsmuligheder, som socialtilsynet har peget på, se figur 6.2.

**Figur 6.2** Om plejefamilien/tilbuddet kan anvende de udviklingsmuligheder, som socialtilsynet har peget på (plejefamilier N=312, sociale tilbud N=369)

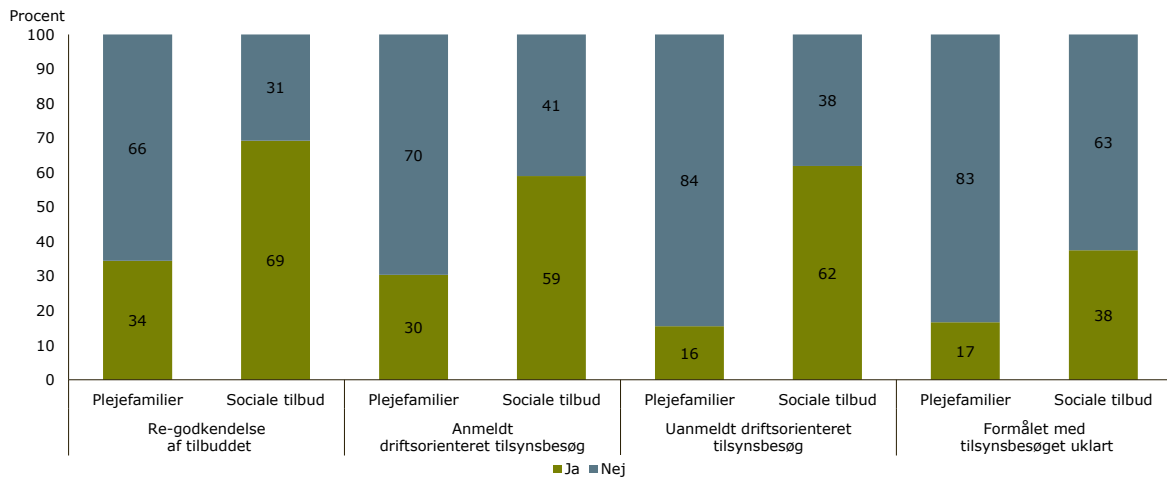


Forklaringerne fra de sociale tilbud, som i nogen grad har kunnet anvende socialtilsynets forslag, omfatter for eksempel, at det sociale tilbud allerede var i gang med at implementere det, som tilsynet pegede på. Andre uddyber, at forslagene fra tilsynet indgik i drøftelser med tilbuddets ledergruppe.

### 6.1.1 Udviklingsmuligheder og formålet med tilsynsbesøget

Det har primært været ved tilbagemelding fra re-godkendelse af plejefamilien samt ved et anmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg, at plejefamilierne har oplevet at få konkrete forslag til udvikling af kvaliteten af tilbuddet. Det gælder i 34 procent og 30 procent af besøgene. De sociale tilbud har i højere grad fået konkrete forslag til kvalitetsudvikling på baggrund af alle typer tilsynsbesøg, se figur 6.3.

**Figur 6.3** Om socialtilsynet har peget på udviklingsmuligheder fordelt på formålet med seneste tilsynsbesøg, (plejefamilier N=973, sociale tilbud N=566)

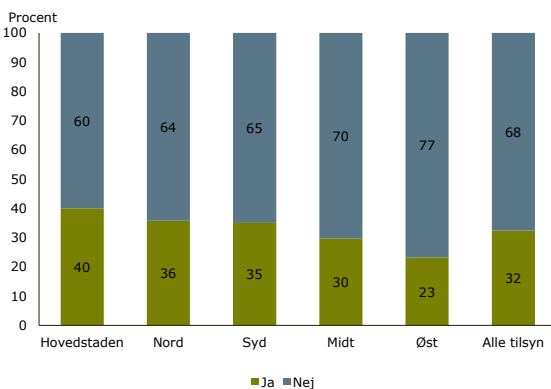


### 6.1.2 Oplevelsen af de enkelte tilsyns bidrag til kvalitetsudvikling fordelt på socialtilsyn

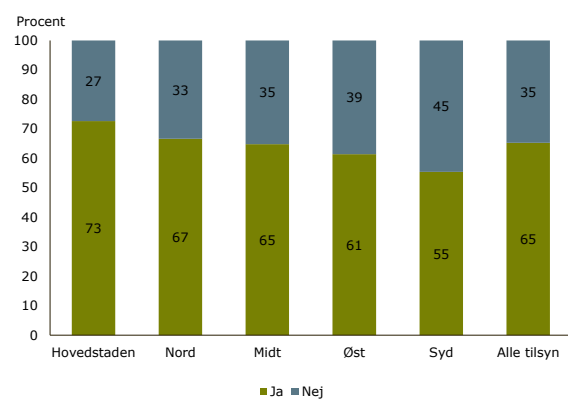
Den samlede tilbagemelding fra plejefamilierne og de sociale tilbud dækker over variation mellem de enkelte socialtilsyn. Socialtilsyn Hovedstaden er det tilsyn, som størst andel af plejefamilierne (40 procent) og de sociale tilbud (73 procent) mener, har givet konkrete forslag til udviklingsmuligheder. Socialtilsyn Øst og Socialtilsyn Syd er de tilsyn, hvor færrest henholdsvis plejefamilier (23 procent) og sociale tilbud (55 procent) oplever at have fået konkret tilbagemelding, se figur 6.4. og 6.5.

Om socialtilsynet har peget på udviklingsmuligheder fordelt på socialtilsyn

**Figur 6.4** Plejefamilier (N=984)



**Figur 6.5** Sociale tilbud (N=570)

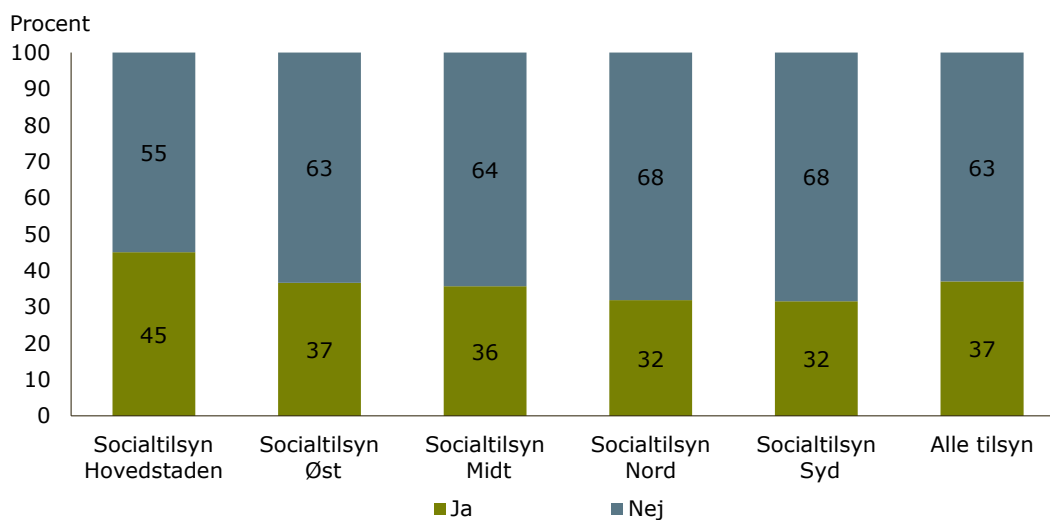


## 6.2 Resultatdokumentation for sociale tilbud

Et væsentligt formål med lov om socialtilsyn er at opnå, at plejefamilier og sociale tilbud skaber en reel og positiv forskel for de mennesker, som benytter tilbuddet. Der blev ved reformens tilblivelse udtrykt et politisk ønske om, at socialtilsynene skal vurdere tilbuddenes resultatdokumentation og udfordre tilbuddene på deres pædagogiske metoder. Herunder skal de vurdere, hvordan tilbuddene dokumenterer hvilke resultater, som disse metoder skaber for borgerne.

Størstedelen af de sociale tilbud (63 procent) oplever ikke, at tilsynet har givet dem konkrete forslag til at udvikle kvaliteten af tilbuddets resultatdokumentation. For de resterende 37 procent af de sociale tilbud pegede tilsynet ved seneste tilsynsbesøg på konkrete muligheder for udvikling af tilbuddets resultatdokumentation, se figur 6.6.

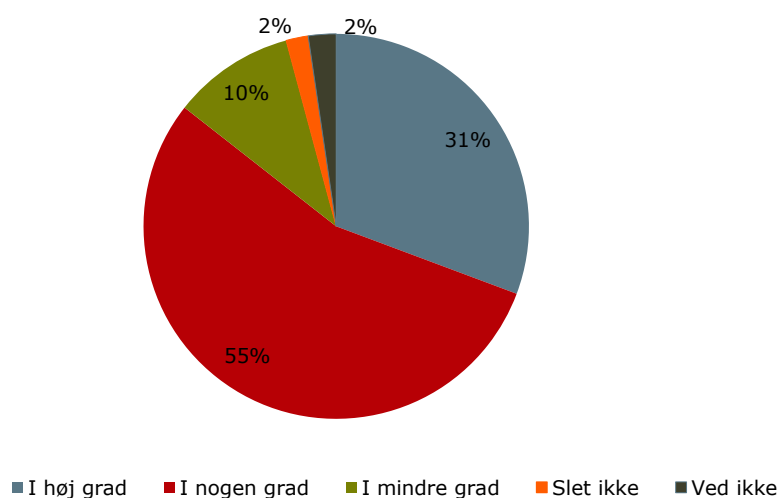
**Figur 6.6** Om socialtilsynet har peget på konkrete muligheder for at udvikle kvaliteten i det sociale tilbuds resultatdokumentation (N=588)



Af de sociale tilbud, hvor resultatdokumentation var en del af tilsynet, svarer 86 procent, at de enten i høj grad (31 procent) eller i nogen grad (55 procent) kunne anvende tilsynets forslag til udviklingsmuligheder vedrørende resultatdokumentation. 12 procent mener, at de kun i mindre grad (10 procent) eller slet ikke (2 procent) har kunnet anvende tilsynets tilbagemelding, se figur 6.7.



**Figur 6.7** I hvor høj grad det sociale tilbud kan anvende tilsynets forslag til udviklingsmuligheder vedrørende resultatdokumentation (N=215)



Der er meget få sociale tilbud, som i bemærkningerne har uddybet deres svar. Enkelte nævner, at tilsynet har foreslået anvendelse af et "Dagbogssystem". Nogle er allerede i gang med at implementere resultatdokumentation.

Enkelte savner vejledning fra tilsynet om resultatdokumentation.

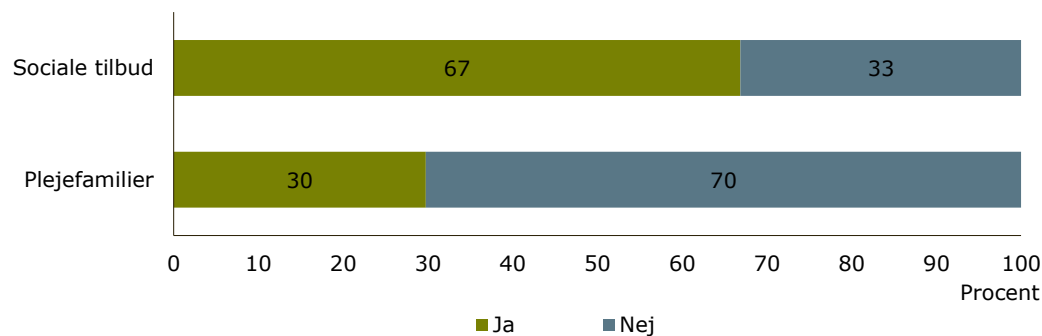
*"Tilsynets vejledning om resultatdokumentation er fraværende i rapporten. Der står hvilke udviklingsområder der er, men ingen vejledning om hvordan det kan gøres. Socialtilsynet kunne med fordel lære af arbejdstilsynets vejledninger."*

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

837 af plejefamilierne, svarende til 82 procent, og 456, svarende til 77 procent, af de sociale tilbud har modtaget tilbagemelding på seneste tilsynsbesøg.

Selvom en lige stor andel af plejefamilier og sociale tilbud mener, at tilsynenes konkrete forslag til kvalitetsudvikling er brugbare (87 procent), så er der forskel på, om plejefamilierne og de sociale tilbud har iværksat konkrete tiltag til kvalitetsudvikling. Således har 30 procent af plejefamilierne og 67 procent af de sociale tilbud iværksat tiltag på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger, se figur 6.8.

**Figur 6.8** Om plejefamilien/det sociale tilbud har iværksat tiltag til kvalitetsudvikling på baggrund af tilsynets konklusioner og vurderinger (plejefamilier N=837, sociale tilbud N=456)



Udviklingstiltagene for de sociale tilbud omfatter for eksempel: implementering af digitale dokumentationsredskaber, nedsættelse af uddannelsesudvalg, oprettelse af pårørenderåd og opdatering af nyansatte på tilbuddets faglige metoder. Andre sociale tilbud har fået mere fokus på videndeling og afholdt konflikthåndteringskursus.

*"For eksempel undersøger vi digitale dokumentationsredskaber/ny type døgnjournal. Og for eksempel forsøger vi at indkredse målgruppen bedre og synliggøre forskellen på psykiatrisk og socialpædagogisk arbejde. Så kan den politiske forståelse måske komme senere."*

*"Vi tager det meget alvorlig, når der bliver påpeget ting, der kunne gøres bedre, og vi har efterfølgende været på kursus i de påpegede to problemstillinger, og der bliver fremadrettet fulgt op på disse kontinuerlig således vi sikrer os, at alle medarbejdere har styr på det."*

Nogle af de sociale tilbud, som ikke har iværksat tiltag peger på, at de generelt har fokus på udviklingstiltag og kompetenceudvikling, så det er ikke konkret på baggrund af tilsynets vurderinger, at de igangsætter tiltag. Andre havde allerede planlagt de ændringer, som tilsynet pegede på.

Plejefamilier, som har iværksat tiltag til kvalitetsudvikling, nævner at de har handlet på tilsynets forslag til forbedringer med blandt andet følgende tiltag:

- har bedt om handleplan fra anbringende kommune
- har tilmeldt sig og deltaget i kurser samt bedt om yderligere supervision
- har iværksat istandsættelser af bolig for at forbedre de fysiske rammer

Lige som de sociale tilbud nævner flere plejefamilier, at de konstant kvalitetsudvikler, så det er ikke nødvendigvis på baggrund tilsynets konklusioner, at de iværksætter udviklingstiltag. Andre bruger tilsynets tilbagemeldinger til refleksion.

*"Der har da været nogle refleksioner over enkeltelementer fra samtalen, men ikke decideret iværksat tiltag til udvikling."*

## 7 Anbringelsessteders oplevelse af tilsynet i forhold til tidligere

Før tilsynsreformen trådte i kraft var det kommunernes ansvar at godkende og føre driftsorienterede tilsyn med generelt godkendte plejefamilier og de kommunale, sociale tilbud. Ankestyrelsen gennemførte i 2012 en undersøgelse af plejefamilier og øvrige anbringelsessteders (døgninstitutioner og socialpædagogiske opholdssteder) oplevelse af det kommunale tilsyn<sup>2</sup>. Dette kapitel sammenligner relevante resultater fra den tidligere undersøgelse med resultaterne fra besvarelserne i denne undersøgelse.

Sammenligningen viser overordnet set:

- Lidt under halvdelen af plejefamilierne (40 procent) og flere end halvdelen af anbringelsessteder for børn og unge anbragt uden for hjemmet (57 procent) er mere positive over for det nye tilsyn i forhold til det tidligere tilsyn. 29 procent af plejefamilierne og 19 procent af anbringelsesstederne har ikke oplevet nogen forskel.
- I forhold til tilfredsheden med samarbejdet med den tilsynsførende myndighed er der også en højere grad af tilfredshed blandt plejefamilier og andre anbringelsessteder.
- Kvalitetsmodellen betyder umiddelbart, at det driftsorienterede tilsyn foregår mere systematisk i forhold til hvilke emner, som bliver gennemgået ved tilsynet.

Fortolkning af resultaterne skal dog tages med forbehold. Der er ikke direkte sammenlignelighed mellem resultaterne fra de to undersøgelser, da konteksten for besvarelserne har været forskellig.

Besvarelserne i 2012 var således præget af, at kommunerne på daværende tidspunkt varetog hele opgavepaletten i forhold til godkendelse af tilbud, driftsorienterede tilsyn, personrettede tilsyn med barnet/den unge, supervision med plejefamilier, vederlagsforhandlinger mv. Det har således ikke givet mening at stille nøjagtig samme spørgsmål i denne undersøgelse, som i den tidligere undersøgelse.

---

<sup>2</sup> Se "Anbringelsessteders oplevelse af det kommunale tilsyn", Ankestyrelsen marts 2012

### Forbehold for sammenligningen af resultater

Resultaterne fra de to undersøgelser er ikke direkte sammenlignelige, da der har været forskellige forudsætninger for undersøgelserne. Der har blandt andet været følgende forskelle:

- Da undersøgelsen blev gennemført i 2012, var det kommunerne, der havde tilsynsforpligtelsen med plejefamilier og andre anbringelsessteder. Med tilsynsreformen er tilsynsforpligtelsen overgået til de fem socialtilsyn.
- Med tilsynsreformen trådte også nye lovkrav til driftsorienterede tilsyn i kraft. Herunder lovkrav i forhold til hyppighed, indhold og opfølgning af tilsynsbesøg.
- I undersøgelsen fra 2012 blev plejefamilierne udvalgt fra 10 kommuner. Det var kommunerne, som sendte kontaktoplysninger på plejefamilier. I alt 288 plejefamilier besvarede skemaet. I denne undersøgelse er plejefamilier fra hele landet valgt ud fra oplysninger på Tilbudsportalen. I alt 1.028 plejefamilier har besvaret skemaet. En delmængde heraf er anvendt som sammenligningsgrundlag.
- Der er ikke stillet de præcis samme spørgsmål og svarmulighederne har heller ikke været ens.

## 7.1 Udvikling i tilfredshed for plejefamilier

Før tilsynsreformen var der ikke et lovkrav om, hvor ofte plejefamilier skulle have gennemført et driftsorienteret tilsyn. Med tilsynsreformen blev det et lovkrav, at plejefamilier mindst én gang årligt skal have besøg af tilsynet som led i det løbende driftsorienterede tilsyn. Tilsynsbesøgene skal omfatte både anmeldte og uanmeldte besøg.

Da undersøgelsen blev gennemført i 2012 var det op til den enkelte kommune at fastsætte retningslinjer for hvor hyppigt og hvordan kommunen førte driftsorienteret tilsyn med plejefamilier. Kvalitetsmodellen udgør i dag det obligatoriske redskab, som socialtilsynet skal benytte som grundlag for tilsynsbesøg, se kapitel 5.

For at få et så ens sammenligningsgrundlag som muligt sammenlignes 2012-undersøgelsen med plejefamilier i denne undersøgelse, hvor seneste tilsyn omhandlede et anmeldt driftsorienteret tilsyn. Der indgik 288 plejefamilier i 2012-undersøgelsen. I denne undersøgelse udgør undergruppen af plejefamilier, som senest havde et anmeldt driftsorienteret tilsyn, 254 plejefamilier.

### Sammenligning i forhold til emner, der blev drøftet ved seneste tilsynsbesøg

I undersøgelsen fra 2012 blev plejefamilierne spurgt ind til, hvilke emner, som blev drøftet ved seneste tilsynsbesøg. Størstedelen af plejefamilierne (82 procent) svarede dengang, at det hyppigste emne, der blev drøftet, var "udfordringer med plejebørn". Det

tyder på, at tilsynsbesøget i lige så høj grad blev anvendt af plejefamilierne til at få supervision på konkrete problemstillinger vedrørende plejebarnet og ikke alene omhandlede kommunens vurdering af, hvorvidt plejefamilien fortsat levede op til godkendelseskriterierne, se tabel 7.1.

**Tabel 7.1** Emner, som blev drøftet med plejefamilier ved seneste tilsynsbesøg, 2012

	Andel i procent
Udfordringer med plejebørn	82
Den familiemæssige situation	63
Behov for supervision	50
Pædagogiske metoder	46
Plejefamiliens godkendelse	42
Behov for uddannelse	34
Andet	18
<b>Plejefamilier i alt</b>	<b>288</b>

Kilde: "Anbringelsessteders oplevelse af det kommunale tilsyn", Ankestyrelsen marts 2012.

Note: Procenterne summer ikke til 100, da der har været mulighed for at markere flere emner.

Som nævnt udgør kvalitetsmodellen i dag det obligatoriske redskab, som socialtilsynet skal benytte som grundlag for tilsynsbesøg. Det har i sig selv betydet langt mere strukturerede tilsynsbesøg. I denne undersøgelse er plejefamilierne bedt om at markere, hvilke temaer i kvalitetsmodellen, som blev gennemgået ved seneste driftsorienterede tilsyn. Ved de driftsorienterede tilsyn er der ikke krav til, at alle temaer i kvalitetsmodellen bliver gennemgået.

Tabel 7.2 viser fordelingen af temaer i kvalitetsmodellen for plejefamilier, hvor seneste tilsyn var et anmeldt driftsorienteret tilsyn.

Ved flest tilsyn indgik temaerne "Fysiske rammer" (91 procent) og "Kompetencer" (86 procent). Temaet "Målgruppe, metoder og resultater" indgik i færrest tilsyn (77 procent), se tabel 7.2.

**Tabel 7.2** Temaer i kvalitetsmodellen, som blev drøftet med plejefamilier ved seneste anmeldte driftsorienterede tilsynsbesøg, 2015

	Andel i procent
Fysiske rammer	91
Kompetencer	86
Uddannelse og beskæftigelse	81
Familiestruktur og familiedynamik	81
Selvstændighed og relationer	80
Økonomi	80
Målgruppe, metoder og resultater	77
<b>Plejefamilier i alt</b>	<b>254</b>

Kilde: Spørgeskema til plejefamilier, 2015

Note: Procenterne summer ikke til 100, da der har været mulighed for at markere flere temaer.

Der kan ikke sammenlignes direkte med undersøgelsen fra 2012 i forhold til emner, som blev drøftet. Umiddelbart viser undersøgelserne, at socialtilsynet i højere grad kommer rundt om relevante temaer, end det var tilfældet tidligere, hvilket må antages at skyldes brugen af kvalitetsmodellen.

### **Sammenligning i forhold til overordnet tilfredshed med seneste tilsyn**

I 2012 gav 44 procent af plejefamilierne udtryk for, at de var meget tilfredse med kommunens driftsorienterede tilsyn. 38 procent var nogenlunde tilfredse, mens de resterende 18 procent i mindre grad eller slet ikke var tilfredse.

I denne undersøgelse er spørgsmålet om tilfredshed med tilsynet opdelt i spørgsmål om tilfredshed med forløbet forud for tilsynsbesøget samt forløbet efter tilsynsbesøget. Et gennemsnit af tilfredsheden på de to spørgsmål viser, at 70 procent af plejefamilierne nu oplever høj grad af tilfredshed, mens 24 procent i nogen grad er tilfredse. 6 procent af plejefamilierne er i ringe grad eller slet ikke tilfredse, se tabel 7.3.

**Tabel 7.3** Sammenligning af plejefamiliers tilfredshed med seneste tilsyn, procent

	2012	2015
Meget tilfreds	44	70
Nogenlunde tilfreds/i nogen grad tilfreds	38	24
Mindre tilfreds/i ringe grad tilfreds	9	4
Ikke tilfreds	9	2
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: "Anbringelsessteders oplevelse af det kommunale tilsyn", Ankestyrelsen 2012 samt spørgeskema til plejefamilier i 2015  
 Note: Bygger på besvarelse fra 288 i 2012 og 256 plejefamilier i 2015. Spørgsmålet i 2012 lød: "Hvor tilfreds er du samlet set med kommunens driftsorienterede tilsyn med dig som plejefamilie?". Spørgsmålene i 2015 lyder: "Hvordan er du samlet set tilfreds med forløbet forud for tilsynsbesøget?" og "Hvordan er din samlede tilfredshed med forløbet efter seneste tilsyn?"

De plejefamilier, som var utilfredse med kommunernes tilsyn i 2012, angav følgende årsager til utilfredsheden:

- For få eller slet ingen tilsynsbesøg
- Uklart formål og manglende struktur på tilsynsbesøget
- Manglende professionel tilgang til tilsynsopgaven
- Manglende opfølgning på tilsynsbesøg

I denne undersøgelse spænder kritikken fra plejefamilierne over, at processen omkring tilsynsbesøget var langstrakt, at mængden af oplysninger var omfangsrig og tog uforholdsmæssig lang tid at indsamle/besvare og især aflastningsfamilier oplever ikke, at processen rummer deres indsats (særligt kvalitetsmodellen).

#### **Udvikling i tilfredsheden i forhold til samarbejdet med tilsynsmyndigheden**

I 2012 oplevede 74 procent af plejefamilierne enten et meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende samarbejde med kommunen. 26 procent af plejefamilierne oplevede samarbejdet som mindre tilfredsstillende eller ikke tilfredsstillende.

Samarbejdet er vurderet bredt, idet kommunerne på daværende tidspunkt både havde ansvar for det driftsorienterede tilsyn, supervision af plejefamilien, forhandling af vederlag og det personrettede tilsyn med plejebarnet.

I denne undersøgelse svarer 95 procent af plejefamilierne, at de enten i høj grad eller i nogen grad er tilfredse med samarbejdet. 5 procent af plejefamilierne er i ringe grad eller ikke tilfredse, se tabel 7.4.



**Tabel 7.4** Oplevelse af samarbejdet med tilsynsmyndigheden, procent

	2012	2015
Meget tilfredsstillende/i høj grad tilfreds	34	69
Tilfredsstillende/i nogen grad tilfreds	40	26
Mindre tilfredsstillende/i ringe grad tilfreds	18	3
Ikke tilfredsstillende/ikke tilfreds	7	2
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: "Anbringelsessteders oplevelse af det kommunale tilsyn", Ankestyrelsen 2012 samt spørgeskema til plejefamilier i 2015  
 Note: Bygger på besvarelse fra 288 i 2012 og 256 plejefamilier i 2015. Spørgsmålet i 2012 lød: "Hvordan oplever du generelt samarbejdet med kommunen?". Spørgsmålet i 2015 lyder: "Hvordan er du generelt tilfreds med samarbejdet med socialtilsynet?" Svaremulighederne fremgår af tabellen.

Umiddelbart er der større tilfredshed med det nuværende samarbejde mellem plejefamilierne og tilsynsmyndighederne, end det var tilfældet tidligere.

Plejefamiliernes uddybning af årsager til et utilfredsstillende samarbejde viser imidlertid, at utilfredsheden i 2012 primært gik på forhold, som i dag fortsat er anbringende kommunes opgaver. Besvarelserne bar ydermere præg af, at frekvensen af tilsynsbesøgene ikke var så hyppig som ønsket.

i 2012 pegede plejefamilierne især på følgende årsager, som var skyld i deres utilfredshed med samarbejdet med kommunen:

- Manglende supervision
- Manglende støtte i forhold til biologiske forældre
- Manglende tilsyn

Herudover angav plejefamilierne også uenigheder om vederlag og manglende uddannelse som årsager til det utilfredsstillende samarbejde med kommunen.

I denne undersøgelse peger plejefamilierne på følgende årsager til et ikke tilfredsstillende samarbejde med socialtilsynet:

- at det kan være svært at afgøre, om der er tale om et egentligt samarbejde
- at kontakten med tilsynet ikke er et samarbejde, men kontrol
- ufleksibilitet i forhold til tidspunkter, hvor tilsynsbesøget kan foregå.

### 7.1.1 Plejefamiliers vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn

Plejefamilierne i denne undersøgelse er bedt om konkret at forholde sig til, hvordan de vurderer det nuværende socialtilsyn i forhold til de tidligere kommunale tilsynsmyndigheder.

41 procent af plejefamilierne oplever, at tilsynet fungerer bedre end tidligere. 29 procent mærker ingen forskel i forhold til tidligere, mens 12 procent mener, at tilsynet er dårligere nu med de nye socialtilsyn, end da tilsynsopgaven blev varetaget af kommunerne.

18 procent af plejefamilierne har ikke taget stilling eller kan ikke afgøre, hvorvidt tilsynet fungerer bedre eller værre nu end tidligere, se tabel 7.5.

**Tabel 7.5** Plejefamiliers sammenligning med tidligere tilsyn – hvordan socialtilsynet fungerer i forhold til det tidligere tilsyn (2015)

	Antal	Procent
Bedre	107	41
Ingen forskel	75	29
Dårligere	32	12
Ved ikke	48	18
<b>I alt</b>	<b>262</b>	<b>100</b>

Note: Omfatter alene de plejefamilier, hvor seneste tilsyn var et anmeldt driftsorienteret tilsyn

En stor del af de plejefamilier, som har oplevet en forbedring af tilsynet i forhold til tidligere, uddyber blandt andet, at kvalitetsmodellen har været med til at ensarte tilsynet, at tilsynet er blevet mere professionelt og uvildigt. Der er endvidere tilfredshed fra aflastningsfamiliernes side, at der nu gælder samme krav for dem i forhold til for eksempel tilsynshyppighed. Generelt udtrykker plejefamilierne tilfredshed med den øgede tilsynsfrekvens.

Nedenfor er et udpluk af kommentarer fra de plejefamilier, som har oplevet en forbedring:

*“Det er godt, at der er kommet større ensartethed i tilsynet, uanset hvor i landet man befinder sig. Vi har oplevet en langt højere frekvens af tilsynsbesøg i de seneste 2 år end i de første 20 år, vi var plejefamilie.”*

*“De tør godt være kritiske. Det virker mere handlings-minded og insisterende i forhold til, at der skal være orden i tingene; hele vejen rundt. For os bliver det også en slags incitament til at kvalificere os yderligere. Bliver mere opmærksomme generelt.”*

*“Tilsynet er blevet mere professionelt og dybdegående. Det er kompetente og uvildige personer, der foretager tilsynet. Vi synes at det er godt at der er fokus på børnenes vilkår i plejefamilierne.”*

*"Vi oplever tilsynet uvildig i forhold til økonomi - det er rart at kunne tale om vores udfordringer i arbejdet med vores plejebarn, uden at det skal vurderes i forhold til plejevederlag. Vi oplever, at det er meget kompetente personer, der kommer og som har en god tilgang, indsigt i plejefamiliers arbejde/arbejdsforhold."*

*"Tilsynet er meget professionelle. Man får kompetent sparring. De har en høj faglighed. De er seriøse. Som uvildig instans, kan de i højere grad end kommunen objektivt give råd og vejledning. Aftaler overholdes."*

*"At det er uvildigt. At det er erfarne mennesker der kommer ud. At vi har en part vi kan kontakte og drøfte sager i forhold til kommunen. At vi har fået tilbudt kurser."*

De plejefamilier, som vurderer, at tilsynet er blevet dårligere, peger blandt andet på, at de savner tilsynskonsulenternes indsigt i og kendskab til plejefamilien – herunder viden om biologiske børn, plejebarnet og deres biologiske familie.

Der er også flere, som har oplevet, at tilsynsbesøget med det nye socialtilsyn er baseret mere på kontrol frem for dialog og samarbejde.

Udpluk af forklaring fra de plejefamilier, som har oplevet en forværring af tilsynet:

*"At tilsynet måske ikke har kendskab til familien/forholdene i forvejen, at der ikke er indhentet udtalelser fra andre forinden tilsynsmødet, at der skal udfyldes et kæmpeskema for hvert tilsynsmøde med de samme oplysninger fra år til år - selvom der ikke er sket forandringer i plejeforholdene, at tilsynsmødet kan vare ca. 4 timer således at det kræver en fridag for dem der har andet arbejde udover plejjobbet."*

*"Der fokuseres på fejl og mangler på det fysiske i stedet for de pædagogiske kompetencer. Der mangles dialog, således at et fremtidigt samarbejde kan trives. Der mangles ledelses kompetencer, da de tilsynsførendes rolle er det samme som chefen i en MedarbejderUdviklingsSamtale."*

Selvom størstedelen af plejefamilierne har oplevet en forbedring, så peger de på, at det også fortsat er forbedringspotentiale.

## **7.2 Udvikling i tilfredshed for andre anbringelsessteder**

Udover plejefamilier omfattede undersøgelsen fra 2012 døgninstitutioner og socialpædagogiske opholdssteder for børn og unge anbragt uden for hjemmet. 57 anbringelsessteder fra 10 kommuner besvarede dengang undersøgelsens spørgeskema.

Denne undersøgelse omfatter alle typer af sociale tilbud for både børn og voksen. For at kunne sammenligne besvarelserne i undersøgelsen er resultaterne for almindelige døgninstitutioner og socialpædagogiske opholdssteder trukket ud. Endvidere sammenlignes, ligesom for plejefamilier, med anbringelsessteder, som senest har haft et driftsorienteret tilsynsbesøg. Besvarelserne omfatter således 46 anbringelsessteder.

### Udvikling i tilfredsheden med samarbejdet med tilsynsmyndigheden

Som det er tilfældet med plejefamilier er der også for anbringelsessteder en højere grad af tilfredshed med samarbejdet med det nuværende socialtilsyn. I 2012 oplevede 46 procent af anbringelsesstederne således et meget tilfredsstillende samarbejde med tilsynsmyndigheden (kommunen). I 2015 svarer 68 procent af den samme type anbringelsessteder, at de i høj grad var tilfredse med samarbejdet i forhold til seneste driftsorienterede tilsynsbesøg. Fordelingen på de mellemste svarkategorier kan ikke direkte sammenlignes, da forskelle kan skyldes den forskellige formulering af svarkategorien, se tabel 7.6.

**Tabel 7.6** Anbringelsessteders oplevelse af samarbejdet med tilsynsmyndigheden, procent (2015)

	2012	2015
Meget tilfredsstillende/i høj grad tilfreds	46	68
Tilfredsstillende/i nogen grad tilfreds	42	28
Mindre tilfredsstillende/i ringe grad tilfreds	10	4
Ikke tilfredsstillende/ikke tilfreds	2	0
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Antal anbringelsessteder</b>	<b>57</b>	<b>46</b>

Note: 2015 omfatter besvarelsen for døgninstitutioner og socialpædagogiske opholdssteder for anbragte børn og unge samt hvor formålet med seneste besøg fra socialtilsynet var et anmeldt driftsorienteret besøg. Der er ikke helt overensstemmelse mellem svarmulighederne i de to undersøgelser – men det har i begge undersøgelser været en firepunktsskala.

Anbringelsesstedernes tilfredshed var generelt i 2012 i den høje ende. Dog pegede nogle anbringelsessteder på, at de oplevede tilsynet som uprofessionelt og vilkårligt. Endvidere blev det fremhævet, at forudsætningen for at godt samarbejde er, at tilsynsførende har indsigt i anbringelsesstederne målgruppe og problemstillinger.

Mens det ikke lader til, at der i denne undersøgelse er utilfredshed med vilkårligheden i det nuværende tilsyn, så peger flere anbringelsessteder også i denne undersøgelse på, at tilsynsførendes kompetencer og indsigt i anbringelsesstederne målgruppe er en forudsætning for et godt samarbejde.

#### 7.2.1 Andre anbringelsessteders vurdering af det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere tilsyn

Stigningen i andelen, som oplever et bedre samarbejde nu end tidligere hænger sammen med, at 57 procent af anbringelsesstederne vurderer, at de driftsorienterede tilsyn fungerer bedre i dag end tidligere, hvor de kommunale myndigheder varetog tilsynet. 17 procent, svarende til otte anbringelsessteder, har ikke oplevet nogen forskel, mens andre

17 procent har haft en dårligere oplevelse med det nuværende tilsyn i forhold til tidligere. Fire anbringelsessteder har ikke taget stilling til spørgsmålet, se *tabel 7.7*.

**Table 7.7** Anbringelsessteders sammenligning med tidligere tilsyn – hvordan socialtilsynet fungerer i forhold til det tidligere tilsyn (2015)

	Antal	Procent
Bedre	26	57
Ingen forskel	8	17
Dårligere	8	17
Ved ikke	4	9
<b>Antal anbringelsessteder</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

Et af de anbringelsessteder, som oplever et meget forbedret tilsyn peger på følgende årsager til oplevelsen:

*”Meget bedre fordi:*

- 1) de tilsynsførende er ikke en del af den daglige forvaltning (det eksterne aspekt)*
- 2) de tilsynsførende har stor erfaring fra området/andre tilbud (det kvalitative aspekt)*
- 3) det virker som om der er større/systematisk sammenhæng mellem tilsynet/kvalitetsmodellen og lovgivningen på området.”*

De der har oplevet en forværring af tilsynsopgaven har blandt andet oplevet, at der er kommet et mere distanceret forhold til socialtilsynet og at socialtilsynet først er ved et ”finde sin plads”.

### **Tilsynets indblik i hverdagen og det pædagogiske arbejde**

I undersøgelsen fra 2012 blev anbringelsesstederne spurgt om, i hvilken grad tilsynsførende fik indblik i anbringelsesstedet hverdag og udfordringer i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn. 63 procent af anbringelsesstederne oplevede dengang, at den tilsynsførende fik et godt indblik, mens 35 procent mente, de den tilsynsførende fik et nogenlunde indblik. De blev også spurgt om, hvor høj grad det driftsorienterede tilsyn formåede at afdække det pædagogiske arbejde, som blev udført på stedet. Her oplevede 46 procent i høj grad og 47 procent i nogen grad, at tilsynet afdækkede det pædagogiske arbejde.

I denne undersøgelse er der spurgt lidt anderledes. Men overordnet set viser undersøgelsen, at stort set alle (mellem 93 og 98 procent) oplever, at socialtilsynet får indblik i anbringelsesstedets hverdag og udfordringer, den kvalitet, som stedet leverer samt det pædagogiske arbejde, der udføres, se *tabel 7.8*. Færrest oplever, at socialtilsynet får et indblik i de økonomiske forhold for anbringelsesstedet. 67 procent mener dette.

**Table 7.8** Om socialtilsynet fik tilstrækkelig indsigt i hverdag, kvalitet, pædagogiske arbejde og økonomiske forhold (2015)

	Antal	Procent
Tilbuddets hverdag og udfordringer	42	98
Kvaliteten af de indsatser, som tilbuddet leverer	40	93
Det pædagogiske arbejde, som tilbuddet leverer	41	95
De økonomiske forhold for tilbuddet	29	67
<b>Antal anbringelsessteder</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Note: Besvarelse fra døgninstitutioner og socialpædagogiske opholdssteder, som senest har fået gennemført et anmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg. 43 af de 46 anbringelsessteder har besvaret spørgsmålet.

### 7.3 Forbehold for sammenligningen

Resultaterne fra de to undersøgelser er ikke direkte sammenlignelige, da der har været forskellige forudsætninger for undersøgelserne. Der har blandt andet været følgende forskelle:

- Da undersøgelsen blev gennemført i 2012 var det kommunerne, der havde tilsynsforpligtelsen med plejefamilier og andre anbringelsessteder. Med tilsynsreformen er tilsynsforpligtelsen overgået til de fem socialtilsyn.
- Med tilsynsreformen trådte også nye lovkrav til driftsorienterede tilsyn i kraft. Herunder lovkrav i forhold til hyppighed, indhold og opfølgning af tilsynsbesøg.
- I undersøgelsen fra 2012 blev plejefamilierne udvalgt fra 10 kommuner. Det var kommunerne, som sendte kontaktoplysninger på plejefamilier. I alt 288 plejefamilier besvarede skemaet. I denne undersøgelse er plejefamilier fra hele landet valgt ud fra oplysninger på Tilbudsportalen. I alt 1.028 plejefamilier har besvaret skemaet. En delmængde heraf er anvendt som sammenligningsgrundlag.
- Der er ikke stillet de præcis samme spørgsmål og svarmulighederne har heller ikke været ens.





Ankestyrelsens undersøgelse af  
Sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med det  
nye socialtilsyn

Januar 2016

BILAG

---

**Titel** Sociale tilbuds og plejefamiliers erfaringer med det nye socialtilsyn\_Bilag  
**Udgiver** Ankestyrelsen, januar 2015  
**ISBN nr** 978-87-7811-312-2  
**Layout** Identitet & Design AS

**Kontakt** Ankestyrelsen  
Teglholmsgade 3, 2450 København SV  
Telefon 33 41 12 00  
**Hjemmeside** [www.ast.dk](http://www.ast.dk)  
**E-mail** [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

---

## Bilag 1 Undersøgelsens baggrund og metode

### 1.1 Baggrund

Den 1. januar 2014 trådte tilsynsreformen i kraft. Reformen betyder blandt andet, at tilsynsforpligtelsen med plejefamilier og sociale tilbud, som tidligere var en kommunal forpligtelse, nu varetages af fem regionale tilsynsmyndigheder. De fem tilsynsmyndigheder skal således godkende og føre driftsorienteret tilsyn med alle sociale tilbud – herunder plejefamilier, anbringelsessteder for børn og unge og sociale tilbud til voksne. De fem tilsyn er regionalt fordelt og omfatter Socialtilsyn Hovedstaden, Socialtilsyn Midt, Socialtilsyn Nord, Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Øst.

Med reformen besluttede forligspartierne bag reformen, at der skal ske en opfølgning på reformens implementering og virkninger, og der gennemføres derfor en evaluering af tilsynsreformen. Evalueringen skal blandt andet vurdere, om de centrale formål med reformen er opnået samt tilvejebringe viden til den fortsatte implementeringsstøtte og udvikling af socialtilsynene.

Denne rapport udgør en del af den samlede evaluering. Den samlede evaluering består af følgende devalueringer:

- Devaluering 1: Evaluering af implementering af tilsynsreformen
- Devaluering 2: Evaluering af whistleblower-ordningen
- Devaluering 3: Evaluering af socialtilsynets bidrag til læring og udvikling i tilbuddene
- Devaluering 4: Analyse og vurdering af udviklingen i kvaliteten i tilbuddene
- Devaluering 5: Trivselsundersøgelse blandt anbragte børn og unge (SFI)
- Devaluering 6: Analyse af udviklingen i tilbudsstrukturen.

Socialstyrelsen er ansvarlig for den samlede evaluering og har bedt Ankestyrelsen om at udarbejde devaluering 3. Denne undersøgelse afrapporterer således devaluering 3, hvor plejefamilier og sociale tilbud har givet deres vurdering af, i hvilken grad socialtilsynet bidrager til læring og udvikling af tilbuddene. De øvrige devalueringer er udarbejdet af Socialstyrelsen på nær devaluering 5, som er udarbejdet af SFI.

### 1.2 Temaer i undersøgelsen

Til at vurdere, hvordan socialtilsynene har bidraget til læring og udvikling i plejefamilier og sociale tilbud, er der sendt et spørgeskema til en stikprøve af plejefamilier og en stikprøve af sociale tilbud. De er bedt om at give deres vurdering inden for en række temaer.



Spørgeskemaet er inddelt i følgende temaer:

1. Grundoplysninger om tilbuddet/plejefamilien
2. Tilsynsbesøg siden 1. januar 2014
3. Vurdering af forløbet forud for seneste tilsynsbesøg
4. Vurdering af form og indhold af seneste tilsyn
5. Vurdering af tilsynets bedømmelser og konklusioner ved seneste besøg
6. Vurdering af forløbet efter seneste tilsyn
7. Generel vurdering af tilsynet

Der har til størstedelen af besvarelserne været mulighed for at uddybe besvarelsen i et bemærkningsfelt. Nogle spørgsmål har givet anledning til mange bemærkninger fra plejefamilier og sociale tilbud. For eksempel har 450 plejefamilier, svarende til 45 procent, uddybet deres besvarelser i forhold til, hvad der fungerer godt, mindre godt og/eller hvad socialtilsynet kan gøre anderledes. 400 af de sociale tilbud, svarende til 68 procent, har tilsvarende haft bemærkninger.

Resultaterne er på udvalgte spørgsmål uddybet med plejefamiliernes og de sociale tilbuds bemærkninger. Hovedvægten er lagt på de plejefamilier og sociale tilbud, som har peget på udviklingsmuligheder for socialtilsynet.

Plejefamilierne og de sociale tilbud er bedt om primært at tage udgangspunkt i det seneste tilsyn, som socialtilsynet har gennemført.

Der har til spørgsmålene i undersøgelsen ikke været besvarelsesvang. Til gengæld har der til nogle spørgsmål været mulighed for at svare "ved ikke". Kategorien "ved ikke" indgår i afrapporteringen af spørgsmålene.

### 1.3 Sådan er respondenterne udvalgt

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 2014. Tilsynet kan både have omfattet en re-godkendelse og/eller et driftsorienteret tilsyn. Udtrækket (N) omfatter 1.328 sociale tilbud og 6.330 plejefamilier. Den samlede besvarelsesprocent er på 46 procent. Den dækker over en besvarelsesprocent på 48 fra de sociale tilbud og 43 fra plejefamilierne (se nedenfor).

#### Sociale tilbud

Spørgeskemaet er sendt til alle 1.328 sociale tilbud. På grund af fejlagtige mailadresser for 102 tilbud er spørgeskemaet modtaget af 1.226 tilbud. Heraf har 589 sociale tilbud besvaret spørgeskemaet. Det svarer til en besvarelsesprocent på 48.

Tabel 1 viser, hvordan besvarelserne fordeler sig mellem de enkelte tilbudstyper, der er udvalgt til at indgå i undersøgelsen:

**Tabel 1** Fordeling af tilbudstyper, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal i stikprøven	Andel i stikprøven (procent)	Andel i populationen (procent)
Ambulant behandlingstilbud til børn og unge § 101	2	1	2
Almindelig døgninstitution § 66, stk. 1, nr. 6	59	10	13
Almindeligt socialpædagogisk opholdssted § 66, stk. 1, nr. 5	129	23	30
Ambulant behandlingstilbud til voksne § 101	22	4	5
Dagbehandlingstilbud til voksne § 101	5	1	1
Døgnbehandlingstilbud til voksne § 101	5	1	1
Forsorgshjem/ herberg § 110	23	3	4
Krisecenter § 109	26	2	3
Almindeligt længerevarende botilbud til voksne § 108	72	17	22
Midlertidigt botilbud til voksne § 107	165	36	47
Andet	85	1	
<b>I alt</b>	<b>589</b>	<b>100</b>	

Note: Hvert tilbud kan omfatte flere tilbudstyper. Fordelingen afspejler, hvilken tilbudstype, som tilbuddet har oplyst senest har været omfattet af tilsyn.

### Plejefamilierne

De plejefamilier, som indgår i undersøgelsen, er generelt godkendte plejefamilier som enten har børn i fuldtidspleje og/eller har børn i aflastning.

Der er i alt 6.330 plejefamilier, som ifølge Tilbudsportalen har haft mindst ét tilsynsbesøg siden 1. januar 2014. Med et ønske om at resultaterne fra hvert socialtilsyn er repræsentative, er populationen af plejefamilier opdelt i fem strata/socialtilsyn. For hvert strata er der udtrukket en tilfældig stikprøve. Der er samlet set sendt spørgeskema til 2.600 plejefamilier, hvoraf 200 ikke har modtaget spørgeskemaet på grund af fejlagtige mailadresser. 1.028 plejefamilier har besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til en besvarelsesprocent på 43 procent.

#### 1.3.2 Usikkerhed om resultaterne

Størrelsen på den samlede stikprøve af plejefamilier er repræsentativ og tilstrækkelig stor til, at resultaterne med 95 procent sikkerhed ligger inden for et interval på plus/minus fem procent af det faktiske resultat for alle plejefamilier. Der er ingen

systematik for andelen, der ikke har besvaret (frafaldet), i forhold til tilgængelige baggrundsvariable.

For de sociale tilbud viser resultaterne, hvad 48 procent af de sociale tilbud mener, om det nye socialtilsyn. Der er imidlertid ingen umiddelbar systematik for den andel, der ikke har besvaret spørgeskemaet, i forhold til tilgængelige baggrundsvariable. Der er således ingen indikationer på, at den andel, der ikke har besvaret adskiller sig fra den andel, der har besvaret spørgeskemaet. Resultaterne for de 48 procent, der har besvaret spørgeskemaet, ligger med 95 procent sikkerhed inden for et interval på plus/minus fem procent af det faktiske resultat for alle sociale tilbud.

Hvis resultaterne bliver opdelt på de fem socialtilsyn vil intervallet omkring de enkelte resultater blive større. Der er således en større usikkerhed på de enkelte resultater, end der normalt arbejdes med.

Fordelingen af tilbud mellem de enkelte socialtilsyn svarer stort set til fordelingen af det totale antal tilbud i populationen. Det er derfor valgt at benytte de uvægtede gennemsnit, når resultatet for landet bliver anvendt.

**Tabel 2** Fordeling af sociale tilbud i stikprøven (den andel der har besvaret) og for alle sociale tilbud

	Hovedstaden	Nord	Syd	Midt	Øst	<b>I alt</b>
Antal tilbud i populationen	402	179	269	183	296	<b>1.329</b>
Fordeling i populationen (pct.)	30	13	20	14	22	<b>100</b>
Antal tilbud, der har besvaret	171	88	115	84	131	<b>589</b>
Fordeling i stikprøven (pct.)	29	15	20	14	22	<b>100</b>

Størrelsen af de enkelte stikprøver af plejefamilier fra hvert socialtilsyn svarer ikke fuldstændigt til andelen i populationen. Det er undersøgt, hvilken betydning det har for landstotalerne, at besvarelsene fra de enkelte socialtilsyn ikke vægter med samme andel i stikprøven, som de gør i populationen. Afvigelserne ligger i størrelsesordenen 0 til 1 procentpoint på de vægtede gennemsnit. Med så lille en forskel er det valgt at anvende de uvægtede fordelinger i tabeller og figurer.

**Table 3** Fordeling af plejefamilier i stikprøven og for alle plejefamilier

	Hovedstad en	Nord	Syd	Midt	Øst	<b>I alt</b>
Antal i populationen	950	1.065	1.516	1.511	1.288	<b>6.630</b>
Fordeling i populationen (pct.)	15	17	24	24	20	<b>100</b>
Antal plejefamilier i stikprøven	176	183	220	228	221	<b>1.028</b>
<b>Fordeling i stikprøven (pct.)</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Det skal bemærkes, at respondenterne i undersøgelsen omfatter plejefamilier og sociale tilbud, som pr. maj 2015 var registreret i Tilbudsportalen.

## Bilag 2 Baggrundsoplysninger

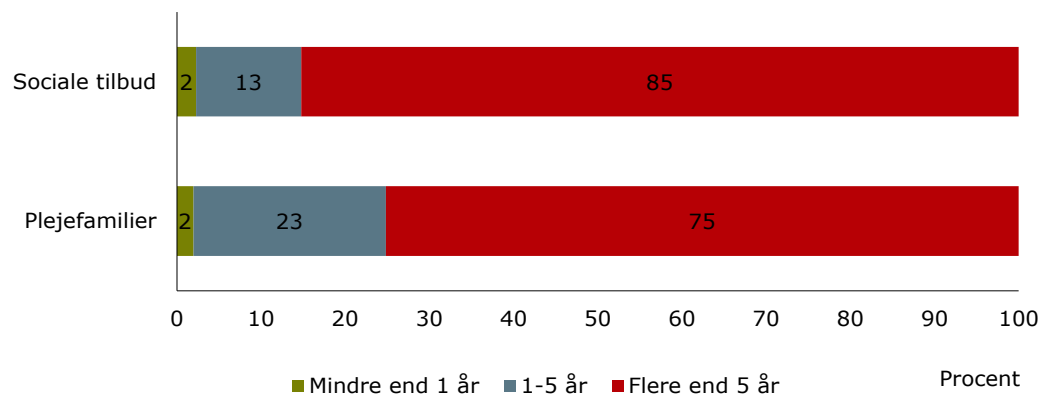
Respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen er bedt om at besvare nogle baggrundsspørgsmål, som giver et billede respondenternes karakteristika samt ramme for besvarelsene.

Samlet set viser besvarelsene af baggrundsspørgsmålene:

- Der er gennemsnitligt gået 6,6 måneder for plejefamilier og 6 måneder for sociale tilbud siden seneste tilsynsbesøg på undersøgelsestidspunktet.
- 
- De fleste plejefamilier (95 procent) og de fleste sociale tilbud (78 procent) blev godkendt uden anmærkninger ved seneste tilsynsbesøg.
- Formålet med seneste tilsynsbesøg var 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 2014 eller i 2015.
- 75 procent af plejefamilierne og 85 procent af de sociale tilbud har fungeret som plejefamilie/socialt tilbud i flere end 5 år.
- For ca. halvdelen af de sociale tilbud omfattede seneste tilsyn flere afdelinger.
- Lidt flere end halvdelen af de sociale tilbud i undersøgelsen er mellemstore tilbud med mellem 8 og 24 pladser.

### 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 75 procent af plejefamilierne. De har således generelt et bredt erfaringsgrundlag at udtale sig på. 2 procent af både plejefamilier og 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

## 2.2 Størrelsen på de sociale tilbud

Lidt flere end halvdelen (52 procent) af de sociale tilbud har mellem 8 og 24 pladser, mens en fjerdedel er mindre tilbud med færre end 8 pladser. 9 procent af de sociale tilbud er store tilbud med flere end 50 pladser, se *tabel 1*.

**Tabel 1** Fordeling af sociale tilbud i forhold til antal pladser

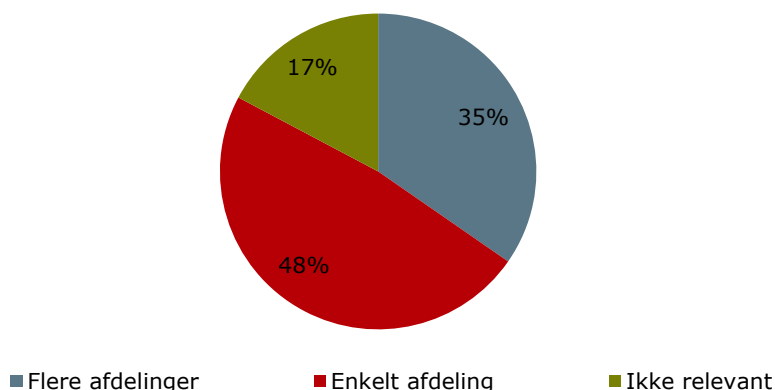
	Antal pladser	Procent
1-7 pladser	146	25
8-24 pladser	306	52
25-49 pladser	80	14
Flere end 50 pladser	55	9
<b>Antal sociale tilbud i alt</b>	<b>587</b>	<b>100</b>

## 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 48 procent af en enkelt afdeling og i 35 procent består tilbuddet af flere afdelinger, se *figur 2*.

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

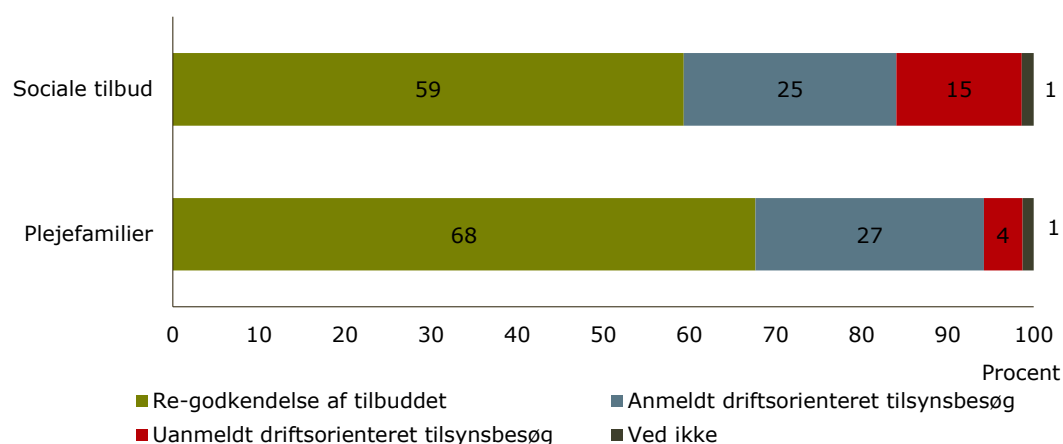


Note: 580 sociale tilbud har besvaret spørgsmålet

## 2.4 Formålet med seneste tilsynsbesøg

Størstedelen af de tilsynsbesøg, som bliver vurderet i undersøgelse, vedrører re-godkendelse af tilbuddet/plejefamilien. Det gælder for 68 procent af plejefamilierne og 59 procent af de sociale tilbud. 27 procent af plejefamilierne og 25 procent af de sociale tilbud svarer ud fra et anmeldt driftsorienteret tilsyn, mens 4 procent af plejefamilierne og 15 procent af de sociale tilbud svarer ud fra et uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg, se figur 3.

**Figur 3** Formålet med seneste tilsynsbesøg

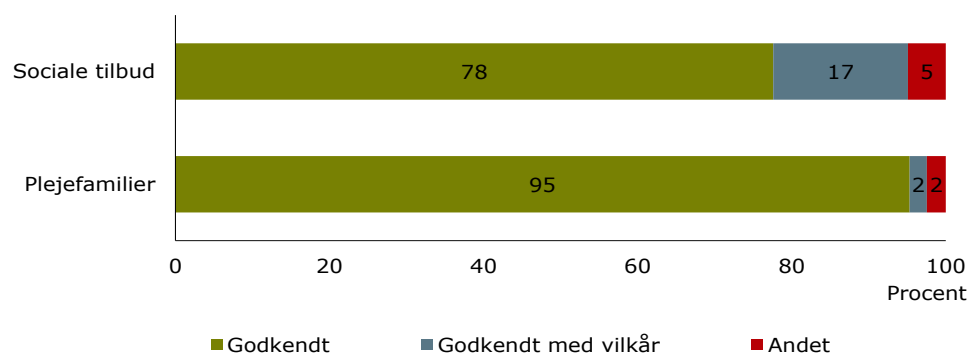


Note: Omfatter de tilbud, som har fået tilbagemelding fra seneste tilsynsbesøg  
 Kilde: 1.003 plejefamilier og 583 sociale tilbud har besvaret spørgsmålet

## 2.5 Udfaldet af socialtilsynets bedømmelse

95 procent af plejefamilierne og 78 procent af de sociale tilbud fik ved seneste tilsyn opretholdt godkendelsen uden anmærkninger. 17 procent af de sociale tilbud blev godkendt med vilkår, og det samme gælder for 2 procent af plejefamilierne, se figur 4.

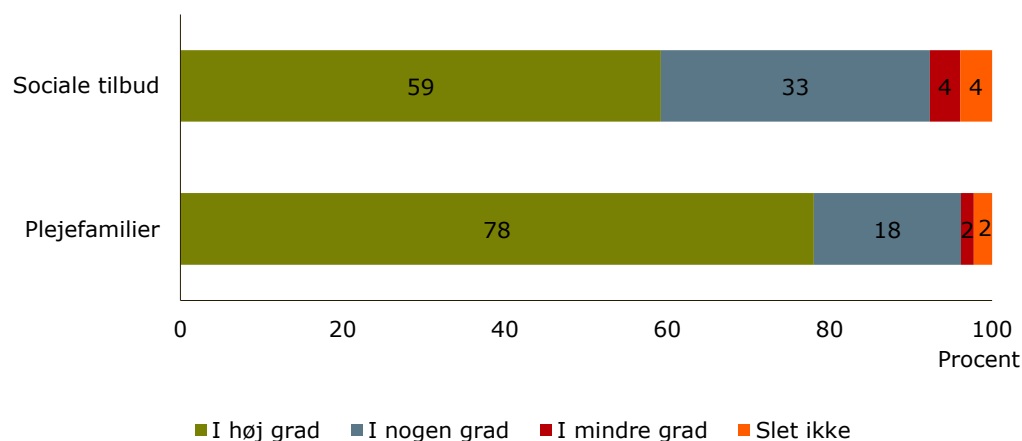
**Figur 4** Socialtilsynets bedømmelse efter seneste tilsynsbesøg



Note: 1.005 plejefamilier og 585 sociale tilbud har besvaret spørgsmålet.

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 78 procent af plejefamilierne og 59 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 2014 og frem til tidspunkt for besvarelse af spørgeskemaet medio 2015.

### Antal tilsyn for plejefamilier

95 procent af plejefamilierne har angivet, at de har haft mindst ét tilsyn i 2014. Stikprøven er i Tilbudsportalen udvalgt ud fra, at de skulle have haft mindst ét tilsynsbesøg i perioden 1. januar 2014 til 1. juni 2015. 3 procent af plejefamilierne (26 plejefamilier), mener ikke, at de har modtaget et tilsynsbesøg og/eller re-godkendelse i 2014 på trods af, at der er krav om mindst ét årligt tilsynsbesøg.

Af bemærkningsfelterne fremgår det, at nogle fejlagtigt ikke har oplyst antal tilsynsbesøg i 2014, hvis de alene er blevet re-godkendt af socialtilsynet, men ikke har haft et driftsorienteret tilsyn. De har dog oplyst, at de har modtaget et tilsynsbesøg i 2015, således at alle i undersøgelsen har modtaget mindst et tilsyn/re-godkendelse i perioden siden tilsynsreformens ikrafttræden. En anden forklaring på, at nogle ikke har oplyst om tilsynsbesøg i 2014 er, at de først er blevet godkendt i 2015.

79 procent havde alene modtaget et anmeldt tilsynsbesøg, mens 10 procent alene modtog et uanmeldt tilsynsbesøg. Seks procent modtog både et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg. I 2015 havde 69 procent af plejefamilierne frem til august 2015 modtaget mindst ét tilsynsbesøg, se tabel 2.

**Tabel 2** Plejefamiliers oplysninger om tilsynsbesøg i 2014 og 2015

	2014		2015 (frem til august 2015)	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Anmeldte tilsyn	807	79	637	63
Uanmeldte tilsyn	105	10	24	2
Både uanmeldt og anmeldt tilsyn	58	6	41	4
<b>Antal med mindst ét tilsyn</b>	<b>970</b>	<b>95</b>	<b>702</b>	<b>69</b>
Intet tilsyn	26	3	204	20
Uoplyst	18	2	108	11
<b>Plejefamilier i alt</b>	<b>1.014</b>	<b>100</b>	<b>1.014</b>	<b>100</b>

Plejefamilierne er også bedt om at oplyse antallet af årlige besøg af socialtilsynet. De fleste plejefamilier har modtaget et enkelt anmeldt tilsynsbesøg. Det gælder for 83 procent i 2014, se tabel 3.

**Tabel 3** Plejefamiliers oplysninger om antal tilsynsbesøg i 2014 og 2015

	Anmeldte 2014	Procent	Uanmeldte 2014	Procent	Anmeldte 2015 (frem til august 2015)	Procent	Uanmeldte 2015 (frem til august 2015)	Procent
1 tilsyn	714	83	162	99	570	84	58	89
2 tilsyn	98	11	1	1	75	11	7	11
3 tilsyn	27	3	0	0	13	2	0	0
Flere end 4	26	3	0	0	20	3	0	0
<b>Plejefamilier</b>	<b>865</b>	<b>100</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	<b>678</b>	<b>100</b>	<b>65</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

Også 95 procent af de sociale tilbud i undersøgelsen oplyser, at de har haft mindst ét tilsynsbesøg i 2014. Lige som for plejefamilierne gælder, at nogle fejlagtigt ikke har opfattet re-godkendelse som et tilsynsbesøg. Frem til midten af 2015 havde 72 procent af de sociale tilbud modtaget mindst ét tilsynsbesøg i 2015, se tabel 4.

**Tabel 4** Sociale tilbuds oplysninger om antal tilsynsbesøg i 2014 og 2015

	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Anmeldte	389	66	329	56
Uanmeldte	80	14	56	10
Både uanmeldt og anmeldt	87	15	38	6
<b>Antal sociale tilbud med mindst ét tilsynsbesøg</b>	<b>556</b>	<b>95</b>	<b>423</b>	<b>72</b>
Intet tilsyn	15	3	101	17
Uoplyst	15	3	60	10
<b>I alt</b>	<b>586</b>	<b>100</b>	<b>586</b>	<b>100</b>

Det typiske er, at socialtilsynet aflægger besøg én gang årligt. I 2014 modtog 84 procent af de tilbud, der modtog besøg ét tilsynsbesøg, mens 16 procent modtog to eller flere besøg, se *tabel 5*.

**Tabel 5** Sociale tilbuds oplysninger om antal tilsynsbesøg i 2014 og 2015

	Anmeldte	Uanmeldte	Anmeldte	Uanmeldte
1 tilsyn	401	146	330	85
2 tilsyn	54	16	31	8
3 tilsyn	14	1	5	1
Flere end 4 tilsyn	8	4	1	0
<b>Sociale tilbud i alt</b>	<b>477</b>	<b>167</b>	<b>367</b>	<b>94</b>

#### Tidsrum siden seneste tilsynsbesøg

Gennemsnitligt er der gået 6,6 måneder siden seneste tilsynsbesøg hos plejefamilierne, mens der er gået 6 måneder for de sociale tilbud. Mange plejefamilier og sociale tilbud oplyser, er der i efteråret 2015 er planlagt tilsynsbesøg.