

Pernille Hjarsbech og Ulf Hjelmar

Erfaringer med det nye socialtilsyn

En undersøgelse blandt behandlingstilbud på stofmisbrugsområdet



*Erfaringer med det nye socialtilsyn – En undersøgelse
blandt behandlingstilbud på stofmisbrugsområdet*

www.kora.dk

© KORA og forfatterne

Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt med tydelig kildeangivelse. Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende, bedes sendt til KORA.

© Omslag: Mega Design og Monokrom

Udgiver: KORA
ISBN: 978-87-7509-819-4
Projekt: 10969
2015

KORA
Det Nationale Institut for
Kommuners og Regioners Analyse og Forskning

KORA er en uafhængig statslig institution, hvis formål er at fremme kvalitetsudvikling samt bedre ressourceanvendelse og styring i den offentlige sektor.



Det Nationale Institut
for Kommuners og Regioners
Analyse og Forskning

Købmagergade 22
1150 København K
E-mail: kora@kora.dk
Telefon: 444 555 00

Indhold

1	Indledning	5
1.1	Et nyt socialtilsyn.....	5
1.2	Formål med undersøgelsen	7
1.3	Undersøgelsens afgrænsning	7
2	Metode	8
2.1	Spørgeskemaundersøgelse.....	8
2.2	Kvalitativ interviewundersøgelse	10
2.3	Respondenter i undersøgelsen	10
3	Tilbuddenes erfaringer med socialtilsynet.....	12
3.1	Overgangen til og forberedelsen på det nye socialtilsyn	12
3.2	Tilsynsbesøget og de tilsynsførende	15
3.3	At blive vurderet med kvalitetsmodellen	18
3.4	Tilsynsrapporten	22
3.5	Det sociale tilsyn i forhold til tidligere og fremadrettet.....	26
4	Sammenfatning	29
	Litteratur.....	31
	Bilag 1 Spørgeskema	32
	Bilag 2 Interviewguide	45

Forord

Den 1. januar 2014 trådte en ny lov om socialtilsyn i kraft, og fem nye socialtilsyn begyndte at implementere tilsynsreformen på det sociale område. Den nye lov om socialtilsyn medførte en række ændringer både i forhold til kravene til de sociale tilbud samt godkendelsen af og tilsynet med de sociale tilbud.

KABS VIDEN, som er et videnscenter under Storkøbenhavns misbrugscenter, har bedt KORA om at undersøge, hvilke erfaringer og oplevelser behandlingstilbud på stofmisbrugsområdet har haft med det nye socialtilsyn i det første år.

Denne rapport indeholder resultaterne fra denne undersøgelse. Undersøgelsens resultater er desuden blevet præsenteret på KABS VIDENs årlige stofmisbrugskonference, STOFMISBRUG 2015, den 18. marts 2015. Målgruppen for denne konference var behandlere og ledere fra offentlige og private behandlingstilbud på stofmisbrugsområdet, misbrugskonsulenter, visitatorer, administratorer og politikere.

Undersøgelsen består af en spørgeskemaundersøgelse samt kvalitative interview blandt ledere på offentlige og private behandlingstilbud på stofmisbrugsområdet. Undersøgelsen er gennemført af projektleder Pernille Hjarsbech og forskningsprogramleder Ulf Hjelmar. Praktikant Patricia Thor Larsen har endvidere bidraget til undersøgelsens dataindsamling.

KORA ønsker at sige tak til alle de behandlingstilbud, der har deltaget i undersøgelsen, samt de fem socialtilsyn, som har været behjælpelige med at skaffe oplysninger på de behandlingstilbud, der indgår i undersøgelsen.

Pernille Hjarsbech og Ulf Hjelmar
April, 2015

1 Indledning

1.1 Et nyt socialtilsyn

Den nye Lov om socialtilsyn blev vedtaget i Folketinget i juni 2013 med henblik på at styrke godkendelsen af og tilsynet med alle sociale døgntilbud, plejefamilier og stofmisbrugsbehandlingstilbud i Danmark. Loven er gældende pr. 1. januar 2014.

Det overordnede formål med den nye lovgivning var at understøtte et kvalitetsløft i såvel offentlige som private tilbud, der leverer indsatser til udsatte og handicappede borgere. Regeringsudspillet til et nyt socialtilsyn var bl.a. begrundet i, at der havde været for mange eksempler på sociale tilbud, der ikke havde gjort det godt nok, og at der var kommuner, hvor der ikke førtes det fornødne tilsyn (1).

I den politiske aftale blev der lagt vægt på, at det nye tilsyn skulle være et mere professionelt og uafhængigt tilsyn end tidligere, som skulle operere ud fra et systematisk grundlag, der kunne medvirke til at styrke kvaliteten og styre økonomien i tilbuddene (2).

Efter den nye lov varetages tilsynet af fem regionale socialtilsyn, som tilsammen varetager og har ansvaret for den samlede tilsynsopgave. Oprettelsen af de fem nye store socialtilsyn er en væsentlig ændring fra tidligere, hvor tilsynsopgaven lå hos den enkelte kommune, der både førte tilsyn med egne og private tilbud i kommunen. Desuden var der i mange kommuner tidligere kun få tilsynsførende til at løfte denne opgave. For at sikre en højere grad af uvildighed i forhold til tidligere, må de nye tilsynskommuner ikke føre tilsyn med tilbud beliggende i egen kommune (2). De fem socialtilsyn er organiseret således:

- Socialtilsyn Nord. Tilsynet er placeret i Hjørring Kommune og fører tilsyn med sociale tilbud, der ligger i Region Nordjylland og i Silkeborg Kommune
- Socialtilsyn Midt. Tilsynet er placeret i Silkeborg Kommune og fører tilsyn med sociale tilbud, der ligger i Region Midtjylland og i Faaborg-Midtfyn Kommune.
- Socialtilsyn Syd. Tilsynet er placeret i Faaborg-Midtfyn Kommune og fører tilsyn med sociale tilbud, der ligger i Region Syddanmark og i Frederiksberg Kommune.
- Socialtilsyn Øst. Tilsynet er placeret i Holbæk Kommune og fører tilsyn med sociale tilbud, der ligger i Region Sjælland og i Hjørring Kommune.
- Socialtilsyn Hovedstaden. Tilsynet er placeret i Frederiksberg Kommune og fører tilsyn med sociale tilbud, der ligger i Region Hovedstaden og i Holbæk Kommune.

Socialtilsynet skal godkende alle sociale tilbud, som er omfattet af lov om socialtilsyn, det er bl.a. plejefamilier, døgntilbud og stofmisbrugsbehandlingstilbud. I forhold til tidligere er flere tilbud blevet omfattet af kravet om godkendelse. Ud over at godkende sociale tilbud, har socialtilsynet desuden til opgave at føre driftsorienteret tilsyn med godkendte tilbud. Alle godkendte tilbud skal have mindst et driftsorienteret tilsynsbesøg om året – planlagt eller uanmeldt. Endvidere skal alle eksisterende sociale tilbud inden for det specialiserede specialområde re-godkendes i perioden 1. januar 2014 – 31. december 2015, ifølge Lov om socialtilsyn (3).

Det overordnede formål med socialtilsynet er at sikre, at tilbuddene har den fornødne kvalitet. Desuden har socialtilsynet et dobbelt sigte. De skal både føre kontrol med forholdene i tilbuddet, og de skal indgå i dialog med tilbuddet, som skal bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet (4).

Modsat tidligere er der med Lov om socialtilsyn blevet centralt fastsat nogle faglige kvalitetskriterier og indikatorer, som tilbuddenes kvalitet skal vurderes ud fra (5). Disse kvalitetskriterier og indikatorer vurderes inden for syv temaer, som er samlet i en kvalitetsmodel, der ligger til grund for socialtilsynets besøg på de enkelte tilbud. For hvert tema er angivet specifikke kriterier og indikatorer, som socialtilsynet *skal* foretage deres bedømmelse af kvaliteten ud fra. Socialtilsynet giver hver indikator en score. Ud fra den score udregnes en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema (6). De syv temaer i kvalitetsmodellen er:

- (1) Uddannelse og beskæftigelse. Temaet drejer sig om, at tilbuddet skal støtte borgeren i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.
- (2) Selvstændighed og relationer. Temaet drejer sig om, at tilbuddet skal styrke borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.
- (3) Målgrupper, metoder og resultater. Temaet drejer sig om, at tilbuddet skal være baseret på relevante målgrupper, metoder og mål i forhold til den ønskede udvikling for borgerne.
- (4) Organisation og ledelse. Temaet drejer sig om, at tilbuddet skal have en faglig kompetent ledelse, og den daglige drift skal varetages kompetent.
- (5) Kompetencer. Temaet drejer sig om, at tilbuddets medarbejdere skal besidde relevante kompetencer.
- (6) Økonomi. Temaet drejer sig om, at tilbuddet skal have en bæredygtig økonomi og være karakteriseret af gennemsigtighed.
- (7) Fysiske rammer. Temaet drejer sig om, at tilbuddets fysiske rammer skal understøtte borgernes udvikling og trivsel.

Tidligere var der ikke krav om, at tilsynet skulle høre borgeren i forbindelse med et tilsynsbesøg. Det er nu et lovkrav, at der skal indhentes oplysninger fra ansatte og borgere i tilbuddet (3). Desuden er der blevet oprettet en whistleblower-ordning, der giver borgere, pårørende og ansatte mulighed for at henvende sig anonymt til socialtilsynene om bekymrende forhold på et socialt tilbud (4).

På baggrund af tilsynsbesøget skal socialtilsynet udarbejde en særskilt tilsynsrapport for hvert tilbud. Derudover skal socialtilsynet udarbejde en mere generel årsrapport med oplysninger om antal gennemførte tilsyn, godkendelser mv., ligesom årsrapporten skal indeholde generelle overvejelser om kvaliteten i de tilbud, der er omfattet af socialtilsynet, herunder den faglige og organisatoriske udvikling i tilbuddene.

Andre undersøgelser

Da Lov om socialtilsyn først trådte i kraft pr. 1. januar 2014, er tidligere erfaringer og undersøgelser på området sparsomme. Socialtilsyn Midt har i efteråret 2014 lavet en tilfredshedsundersøgelse blandt deres interessenter, herunder plejefamilier og offentlige og private sociale tilbud. Undersøgelsen viser, at der samlet set er tilfredshed med Socialtilsyn Midt på forhold som fx dialog med tilsynsførende og udførelse af tilsynsbesøget (7). Ligeledes har LOS, som er en interesseorganisation for private opholdssteder, botilbud og skolebehandlingstilbud i Danmark, skrevet et notat om tilsynsreformen. Notatet er blandt andet skrevet på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse blandt LOS' medlemmer gennemført i starten af 2015. I denne undersøgelse er der også tilfredse tilbagemeldinger fx på spørgsmålet, om socialtilsynet har levet op til tilbuddenes forventninger. I notatet er også inddraget erfaringer fra medlemssager, hvor oplevelsen med socialtilsynet ikke har været udelukkende positiv (8).

1.2 Formål med undersøgelsen

Formålet med denne undersøgelse er at belyse erfaringer og oplevelser med socialtilsynet blandt ambulante tilbud og døgntilbud på stofmisbrugsområdet, der har haft tilsynsbesøg i 2014. Undersøgelsen belyser udelukkende erfaringerne fra de udførende behandlingstilbuds side.

Hovedspørgsmålet i undersøgelsen er, hvorvidt behandlingstilbuddene på stofmisbrugsområdet oplever, at socialtilsynet har styrket kontrollen med og udviklingen af tilbuddene gennem en systematisk, uvildig og faglig kompetent varetagelse af tilsynsopgaven.

Undersøgelsen vil se på tilbuddenes forberedelse på tilsynet, herunder deres viden om socialtilsynet og deres syn på de opgaver, som skal udføres forud for tilsynet.

Undersøgelsen vil også fokusere på selve besøget fra socialtilsynet, herunder relevansen af temaerne fra kvalitetsmodellen og de tilsynsførendes rolle under tilsynsbesøget.

Derudover vil det også indgå i undersøgelsen, hvordan tilbuddene vurderer tilsynsrapporten, herunder tilbuddenes vurdering af, i hvilken grad rapporten medvirker til at udvikle kvaliteten i det enkelte tilbud.

Endelig vil undersøgelsen også søge at belyse, hvorvidt det nye socialtilsyn opleves bedre eller dårligere end det tidligere tilsyn på området.

1.3 Undersøgelsens afgrænsning

Det nye socialtilsyn omfatter en række forskellige sociale tilbud, som fx plejefamilier, private opholdssteder, botilbud til voksne samt stofmisbrugsbehandling. Denne undersøgelse omfatter kun de tilbud, der arbejder under § 101 i serviceloven¹ og omhandler derfor kun én del af det nye socialtilsyns virke. I undersøgelsen medtages ikke behandlingstilbud, der udelukkende er målrettet børn og unge under 18 år. Ligesom der ikke medtages plejefamilier, da der på grund af plejefamiliernes særlige karakter i et vist omfang gælder andre krav og betingelser for godkendelse af og tilsyn med plejefamilier end for andre tilbud.

Desuden er det kun de tilbud, der har haft tilsynsbesøg i 2014, der deltager i undersøgelsen. Der er derfor en gruppe af tilbud, som tilhører målgruppen af behandlingstilbud, men som ikke er inkluderet, da de endnu ikke har haft tilsynsbesøg.

Endelig belyser undersøgelsen kun det nye socialtilsyn ud fra de udførende tilbuds oplevelser. Det har været uden for opgavens omfang at inddrage andre aktører på området, som fx Socialstyrelsen, de fem socialtilsyn og herunder de tilsynsførende.

¹ Lov om social service. Lov nr. 150. § 101. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde behandling af stofmisbrugere.

2 Metode

I dette kapitel beskrives undersøgelsens design og metode. Undersøgelsen består dels af en spørgeskemaundersøgelse og dels en kvalitativ interviewundersøgelse. Målgruppen for undersøgelsen er offentlige og private stofmisbrugsbehandlingstilbud, der arbejder under servicelovens § 101, og som har haft socialtilsyn i 2014.

Formålet med den kvantitative spørgeskemaundersøgelse var at komme ud til så mange tilbud som muligt og få deres vurdering af det nye socialtilsyn. Formålet med den kvalitative interviewundersøgelse var at opnå mere dybdegående beskrivelser af nogle få tilbuds oplevelser med socialtilsynet.

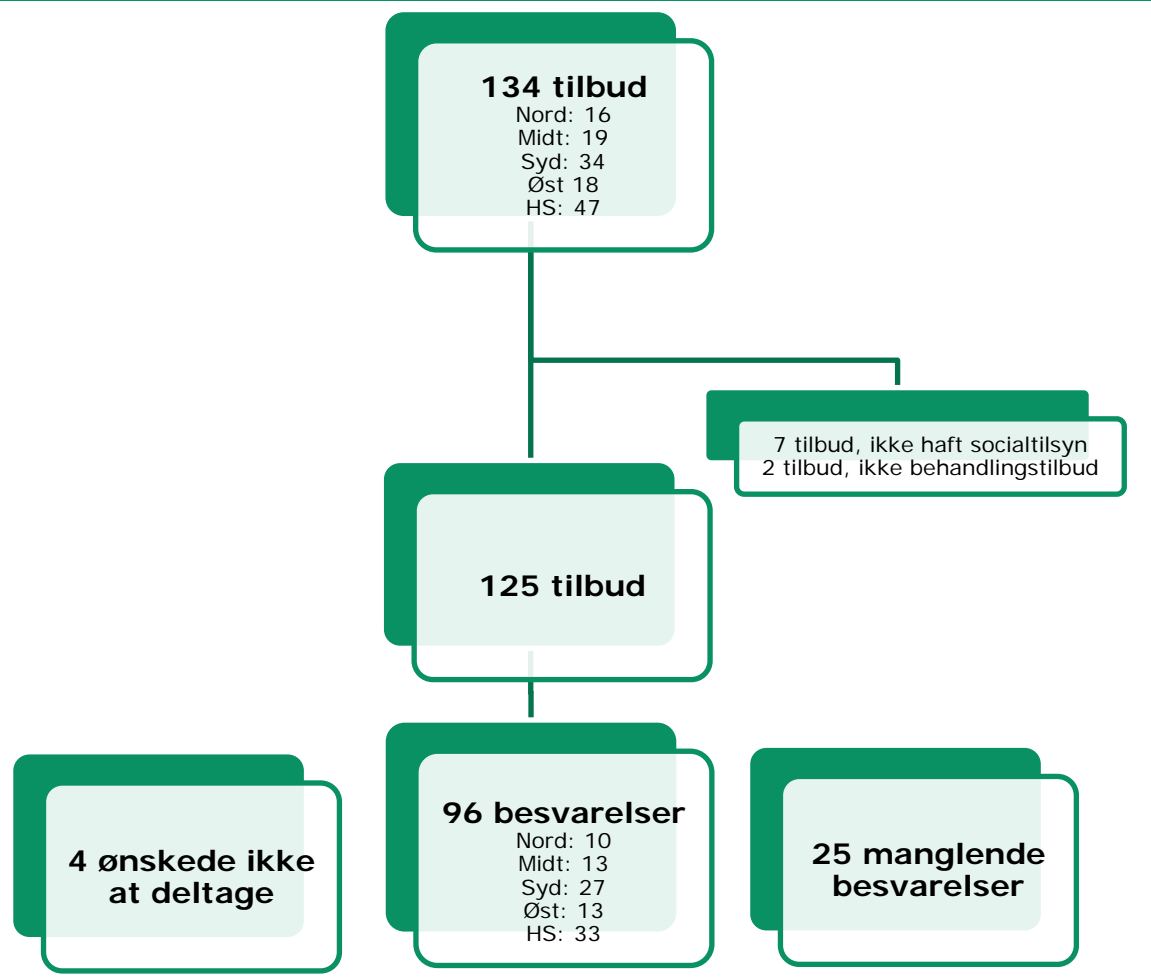
Først beskrives spørgeskemaundersøgelse og dernæst den kvalitative undersøgelse. Dernæst beskrives kort, hvem der deltager i de to undersøgelsesdele og afslutningsvis et kort afsnit om undersøgelsens afgrænsning.

2.1 Spørgeskemaundersøgelse

Til at identificere tilbud, der skulle indgå i undersøgelsen, har vi modtaget lister over, hvilke ambulante tilbud og døgntilbud de fem socialtilsyn fører tilsyn med under § 101 i serviceloven. Vi valgte at få oplysningerne fra socialtilsynene, da vi fandt uoverensstemmelser ved søgning på Tilbudsportalen. Nogle lister indeholdt kun tilbud, som havde haft tilsyn i 2014, mens nogle var komplette lister over tilbud under det pågældende socialtilsyn. Vi har fundet e-mails til de pågældende tilbud via tilbudsportalen, søgning på nettet og telefonisk kontakt til tilbuddene.

Dataindsamlingen er forløbet i perioden fra den 5. februar til den 6. marts 2015. Der blev sendt en e-mail med invitation til at deltage i undersøgelsen og med et link til et webbaseret spørgeskema. Undersøgelsen var adresseret til lederen af tilbuddet, men det har også været muligt for andre ansatte at besvare. Efter to uger blev der sendt e-mails med en påmindelse til de tilbud, der ikke havde besvaret. Efter yderligere halvanden uge fulgte den telefoniske rykkerprocedure, hvor tilbud, der stadig ikke havde besvaret blev kontaktet pr. telefon og opfordret til at svare. Figur 2.1 viser dataindsamlingen i spørgeskemaundersøgelsen.

Figur 2.1 Dataindsamling



Vi sendte spørgeskema til de i alt 134 tilbud, som vi modtog oplysninger om fra de fem socialtilsyn. Af disse har to tilbud svaret tilbage, at de ikke er behandlingstilbud, og syv tilbud har svaret tilbage, at de endnu ikke har haft tilsynsbesøg. Ud af de 125 tilbud, der herefter udgør undersøgelsens målgruppe, har fire tilbud ikke ønsket at deltage i undersøgelsen, og 25 har ikke besvaret spørgeskemaet. Vi har i alt modtaget 96 hele eller delvise besvarelser på spørgeskemaet. Det giver en overordnet svarprocent på 77 %, hvilket er tilfredsstillende for denne type af undersøgelse.

I den udstrækning det har været muligt, har vi fundet e-mail og navn på lederen af tilbuddet og sendt undersøgelsen direkte til lederen. Det har dog ikke været muligt for alle tilbuddene og kan måske være årsagen til nogle af de manglende besvarelser. Desuden er det muligt, at der blandt de manglende besvarelser også er tilbud, der endnu ikke har haft tilsynsbesøg, men som blot ikke har orienteret os om dette.

Spørgeskemaet indeholdt 42 spørgsmål under syv forskellige emner:

- Baggrundsspørgsmål om tilbuddet
- Viden om socialtilsynet
- Besøg fra socialtilsynet
- Kvalitetsmodellens syv temaer

- De tilsynsførende
- Tilsynsrapporten
- Generel oplevelse af det nye socialtilsyn

Ved flere af spørgsmålene har det været muligt for respondenterne at skrive uddybende svar. Se spørgeskemaet i bilag 1.

2.2 Kvalitativ interviewundersøgelse

Den kvalitative interviewundersøgelse omfattede telefoninterview med ledere på ni tilbud. I spørgeskemaet var der mulighed for at tilkendegive, om KORA måtte kontakte tilbuddet med henblik på et uddybende telefoninterview. Ud fra disse tilsagn har vi kontaktet tilbuddene og gennemført telefoninterview.

I udvælgelsen af tilbud til at indgå i interview, blev det tilstræbt, at der var variation med hensyn til forskellige forhold, der kan have betydning for tilbuddenes oplevelse af socialtilsynet. De fire forhold, der er udvalgt for at skabe bredde i tilbuddenes oplevelse, er:

- Hvilket socialtilsyn tilbuddet hører under
- Om tilbuddet er offentligt eller privat
- Om tilbuddet er ambulans/dagtilbud eller et døgntilbud
- På baggrund af spørgeskemabesvarelsen, hvor enig var tilbuddet i socialtilsynets vurdering.

Interviewene blev gennemført som semistrukturerede interview. Denne interviewform giver mulighed for at gå i dybden med på forhånd etablerede temaer, men er samtidig fleksibel og åben over for emner, som informanten bringer på banen. Interviewguiden indeholdt spørgsmål, der fulgte temaerne i spørgeskemaet. Se interviewguide i bilag 2.

Interviewene blev gennemført i perioden 16. til 25. februar 2015. Interviewede varede mellem 30 og 50 minutter og blev alle optaget på diktafon efter samtykke fra informanten. Alle interviewene blev efterfølgende transskriberet og tematiseret.

2.3 Respondenter i undersøgelsen

I alt 96 tilbud har helt eller delvist besvaret spørgeskemaet.

Tabel 2.1 Respondenter i spørgeskemaundersøgelsen

	N	%
Hvem har besvaret?		
Leder	76	79
Anden funktion	20	21
Ejerforhold		
Offentlig	69	72
Privat	27	28
Type af tilbud¹		
Ambulant/dagbehandling	68	71
Døgnbehandling	24	25
Begge typer	3	3
Socialtilsyn		
Nord	10	10
Midt	13	14
Syd	27	28
Øst	13	14
Hovedstaden	33	34

Note: 1) En manglende besvarelse på type af tilbud.

Tabel 2.1 viser respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen, samt hvilke typer af tilbud de repræsenterer. Det er overvejende den øverst ansvarlige leder for tilbuddet, der har besvaret spørgeskemaet. For den femtedel, hvor det ikke er den øverste leder, der har besvaret, er det ofte en souschef, en afdelingsleder eller en anden medarbejder, der har været til stede ved tilsynet. Der er flest offentlige tilbud (72 %) i undersøgelsen, ligesom der også er flest ambulante/dagtilbud i forhold til døgnbehandling.

De offentlige tilbud er overvejende ambulante/dagbehandlingstilbud (88 %), mens der blandt de private tilbud er flest døgntilbud (74 %).

Interviewene i den kvalitative undersøgelse er gennemført blandt ledere på ni tilbud. I forhold til ejerforhold er fem tilbud offentlige og fire tilbud private. Af de ni tilbud er fire tilbud døgntilbud, fire tilbud er ambulante/dagbehandlingstilbud, mens et tilbud omfatter både døgn- og ambulantbehandling. Der er tilbud fra alle fem socialtilsyn repræsenteret; to tilbud hører under Socialtilsyn Nord, to under Socialtilsyn Midt, tre under Socialtilsyn Syd, et under Socialtilsyn Øst, og endelig hører et tilbud under Socialtilsyn Hovedstaden. I spørgeskemaet er spurgt *"Er du enig i socialtilsynet samlede vurdering?"*. Blandt de ni tilbud i interviewundersøgelsen har fire svaret *"Ja, i høj grad"*, 2 har svaret *"Ja, i nogen grad"*, et tilbud har svaret *"kun i mindre grad"*, mens to tilbud har svaret *"nej"* til spørgsmålet.

3 Tilbuddenes erfaringer med socialtilsynet

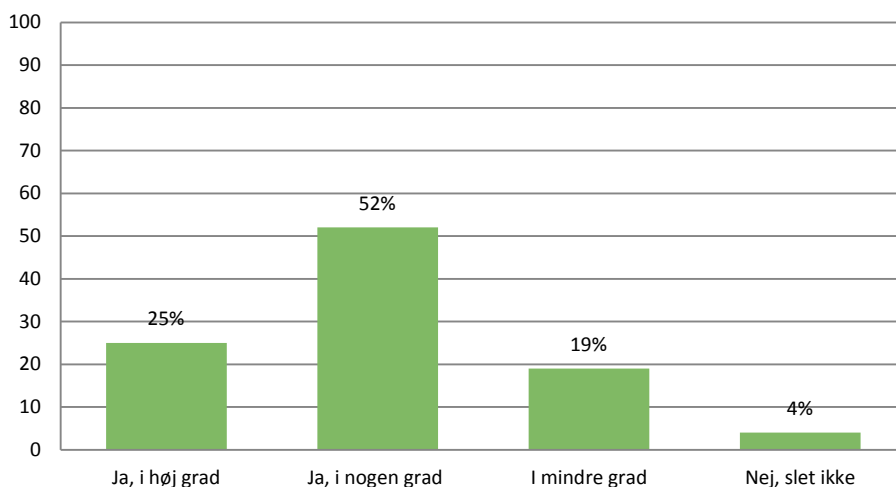
I dette kapitel præsenterer vi undersøgelsens analyser baseret på spørgeskemaundersøgelsen og interviewundersøgelsen. Resultaterne fra de to undersøgelser præsenteres samlet.

I figurtitlerne er det angivet, hvor mange respondenter, der har besvaret det pågældende spørgsmål. Alle figurer angiver procent, medmindre andet er angivet. Vi har rapporteret, hvor der ser ud til at være forskelle i tilbuddenes besvarelser, afhængig af om de er offentlige eller private, ambulante eller døgntilbud. Citater fra de åbne svar i spørgeskemaet er angivet med (S), mens citater fra interviewundersøgelsen er angivet med (I).

3.1 Overgangen til og forberedelsen på det nye socialtilsyn

Tilbuddene er spurgt, om de synes, at de havde *tilstrækkelig viden om det nye socialtilsyn, før de fik besøg* (figur 3.1). En fjerdedel af tilbuddene svarer *i høj grad*, mens godt halvdelen af tilbuddene svarer *i nogen grad*. Den sidste fjerdedel af tilbuddene mener ikke, at de havde tilstrækkelig viden om det nye sociale tilsyn før første besøg.

Figur 3.1 Tilstrækkelig viden om det nye socialtilsyn (N=91)



Interviewundersøgelsen giver indtryk af, at det har været forskelligt, hvor imødekommende og hjælpsomme tilbuddene har oplevet socialtilsynene i overgangsfasen og ved forberedelsen til første tilsynsbesøg. Nogle informanter giver udtryk for, at socialtilsynene har været meget aktive og informative i overgangen, mens andre tilbud har været mere på egen hånd, dog med nogen hjælp fra socialtilsynene.

Hende, som har lavet rapporten, har jeg haft rigtig stor glæde af i forhold til at få hjælp, når jeg skulle sende noget materiale. Hun har altid ringet tilbage, når jeg har ringet. Altid været imødekommende i forhold til, hvad jeg skulle sende. Jeg har fået god hjælp (I).

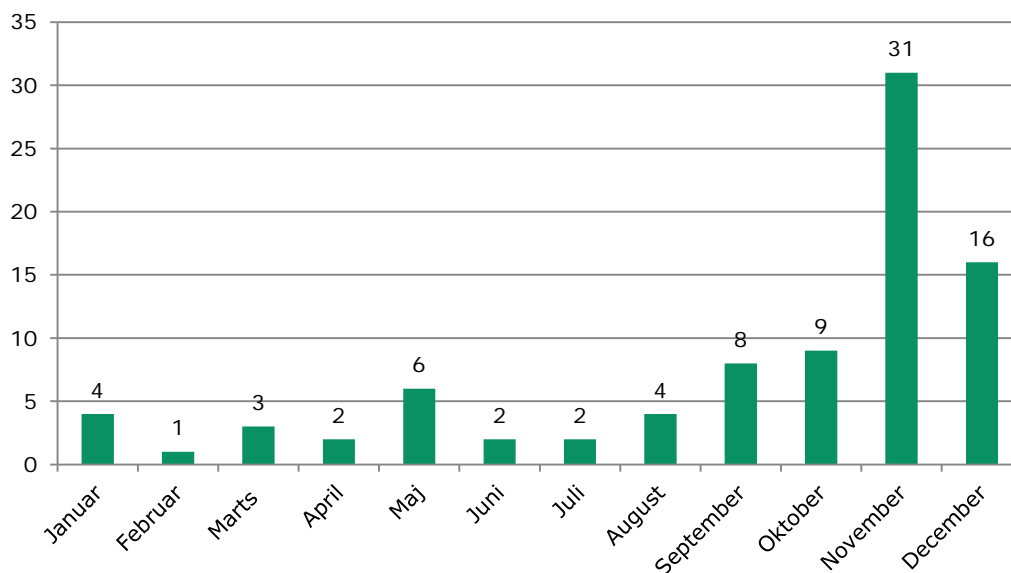
Endelig er der nogle få tilbud, som udtrykker, at de har været helt på egen hånd i forhold til at finde information og forberede sig. En leder af et tilbud svarer således på spørgsmålet om oplevelsen af overgangen til det nye socialtilsyn:

Kaotisk. Magen til forvirring har jeg da aldrig oplevet. Det er nu ikke, fordi folk ikke har været flinke, og det kan også skyldes min egen kommune. Men jeg har virkelig måtte ringe rundt og lave kæmpe research selv for at finde ud af de her ting. Det skyldes måske også min egen forvaltning, der har glemt at sende nogle afsted for at høre noget overordnet. De følte sig heller ikke klædt på. Jeg har virkelig skullet sidde og finde ud af det selv. Jeg var en af de første, der fik tilsyn, så jeg har heller ikke kunne bruge mine kollegaer i andre kommuner, og jeg var også den første i kommunen. Så det var virkelig "learning by doing". Og tilbudsportalen er jo også lavet om igen, så jeg måtte sidde med en økonomikonulent. Det kunne have fungeret bedre (I).

I flere af interviewene kommer det frem, at der tilbuddene imellem har verseret mange historier om socialtilsynet. For nogle tilbud har det skabt en vis nervøsitet og præget forventninger til eget tilbuds kommende tilsynsbesøg. Både private og offentlige tilbud udtrykker, at dette første tilsynsbesøg har givet klarhed om, hvad det nye socialtilsyn er, og på den baggrund føler de sig mere forberedte i forhold til næste gang, socialtilsynet kommer på besøg.

Der er 88 tilbud, der har angivet, hvornår de senest har haft besøg af socialtilsynet. Figur 3.2 viser, hvordan antallet af tilsynsbesøg fordeler på månederne i 2014.

Figur 3.2 Tidspunkt for seneste tilsynsbesøg (N=88)



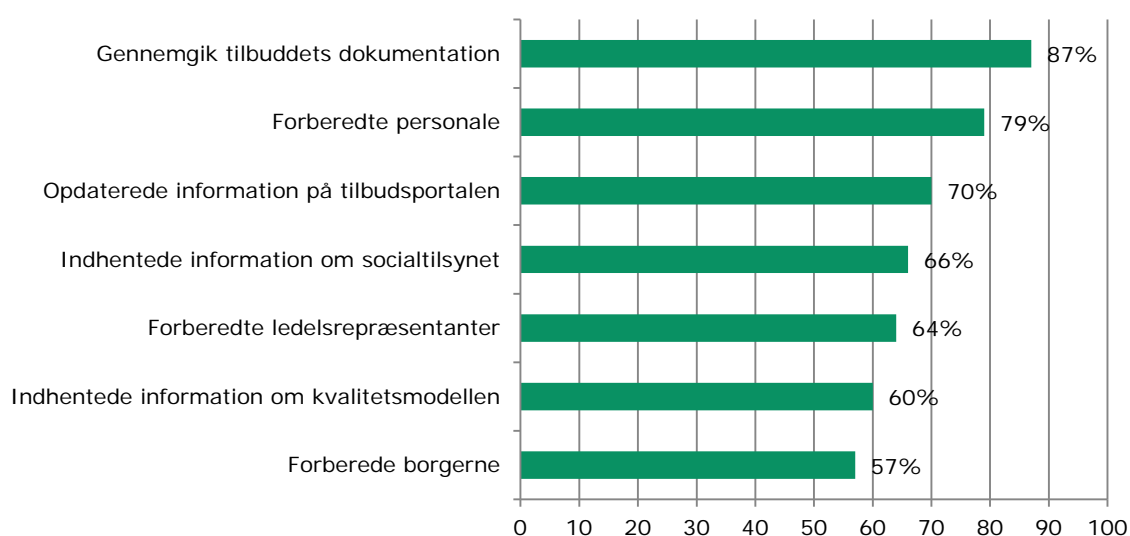
Note: Figuren viser det faktiske antal af besøg og ikke procent.

Størstedelen af tilsynsbesøgene har ligget i efteråret 2014 og især i november. Der er nogle af tilbuddene, der fortæller, at de havde indtrykket af, at besøget skulle nås inden udgangen af året, således skriver en respondent i spørgeskemaundersøgelsen: "Tilsynet virkede presset, og som en opgave, der skulle være færdig inden jul". (S)

Samlet set fordeler typen af tilsynsbesøg sig nogenlunde ligeligt mellem uanmeldte tilsynsbesøg (31 %), anmeldte tilsynsbesøg (33 %) og godkendelsesbesøg/re-godkendelsesbesøg (36 %). Blandt de private/døgntilbuddene er der en højere andel af tilsynsbesøgene, der har været godkendelsesbesøg end blandt de offentlige/ambulante tilbud.

Blandt de tilbud, der har haft et varslet besøg, enten et anmeldt eller et godkendelsesbesøg, (n=63), svarer 60 %, at de *forberedte sig målrettet på besøget fra socialtilsynet*, mens 16 % svarer, at de *brugte det som en større proces med at udvikle tilbuddet*. De sidste 24 % svarer, at de *ikke forberedte sig*. Størstedelen af de tilbud, som angiver ikke at have forberedt sig på det varslede besøg, er, hvor besøgstypen er et anmeldt tilsynsbesøg og ikke et godkendelsesbesøg.

Figur 3.3 Hvilke forberedelser tilbuddene gjorde (N=48)



Figur 3.3 viser, hvordan tilbuddene har forberedt sig inden tilsynsbesøgene. Det, som flest tilbud har gjort af forberedelser, er, at *gennemgå tilbuddets dokumentation* (87 %), efterfulgt af at *forberede personale* (79 %) og *opdatere informationer på tilbudsportalen* (70 %).

Fra interviewene fremgik det tydeligt, at tilbuddene ikke var forberedte på den store opgave, det var at fremsende materiale til tilsynet. Således beskriver tre ledere fra hver deres tilbud oplevelsen:

Jeg havde faktisk kun tre ugers forberedelsestid. Og jeg var noget chokeret over den mængde data jeg skulle indsende. Det tog faktisk næsten tre uger for tre mand at få det stablet på benene. Der var så meget, at mailen kom retur (1).

Det, der sker, da det nye tilsyn kommer, er, at de kommer med deres områder, som man skal beskrive ud fra. Det giver jo frygtelig meget arbejde. Der er lavet beregninger, der viser 500 ekstratimer. Det fik vi halvanden måned til. Der skulle de have alt det materiale ind. Jeg måtte dele det i fire mails, for deres postkasser kunne ikke tage alt dette materiale. Det er plad. Jeg måtte hele tiden ringe og spørge: har I fået det – og så fik man en eller anden sur kontorassistent. Altså, de blev jo kimet ned, og jeg synes, at de nogle gange har været ubehøvet (1).

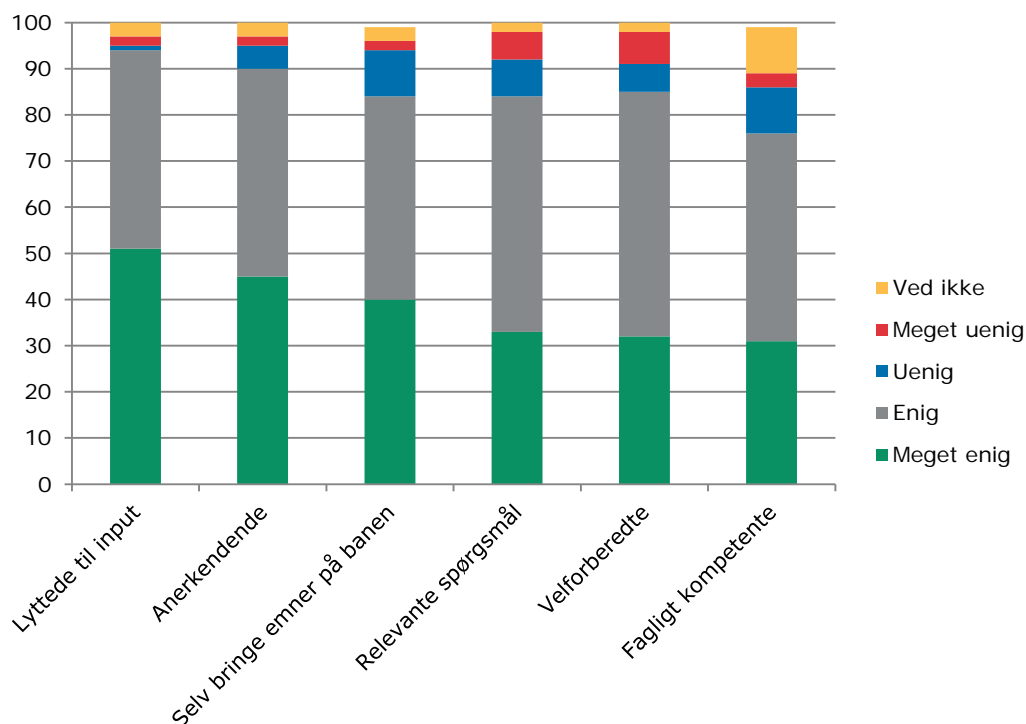
Tilsynet fremsender en spiseseddel med ting, der skal være i orden, inden de kommer, og alt det dokumentation, som man skal sende til dem, inden de kommer. Alt i alt, når jeg tænker tilbage på det, er oplevelsen, at det var en presset periode (I).

Opsummering

Det er et nyt tilsyn for alle, og overgangen har været grebet forskelligt an af tilbuddene, ligesom tilbuddenes oplevelse af, hvordan socialtilsynene har håndteret overgangen har været forskellig. Tilbuddenes forventninger til tilsynet har også været forskellige afhængige af tidligere oplevelser med socialtilsyn, men også fordi der har været mange forestillinger om, hvad tilsynsbesøgene ville indebære. Mængden af det materiale, der skal indsendes forud for et tilsynsbesøg, opleves generelt som en meget stor arbejdsbyrde.

3.2 Tilsynsbesøget og de tilsynsførende

Figur 3.4 Oplevelsen af de tilsynsførende (N=87)



Respondenterne er blevet bedt om at vurdere de tilsynsførende ud fra seks forskellige udsagn. Overordnet set vurderer 80-90 % af tilbuddene, at de er *meget enige* eller *enige* i, at de tilsynsførende *lyttede til tilbuddenes input, var anerkendende, gav tilbuddene mulighed for selv at kunne bringe emner på banen, stillede relevante spørgsmål og var velforberejdede*.

Der er en lidt lavere grad af enighed, når det kommer til udsagnet om, hvorvidt tilbuddene har oplevet de tilsynsførende som *fagligt kompetente*. Her er der samlet set 76 %, der svarer, at de er *meget enige* eller *enige* i, at de tilsynsførende var fagligt kompetente. Der er 13 %, der svarer, at de er *uene* eller *meget uene*, mens der er 10 %, der svarer *ved ikke*. Der er altså en mindre gruppe, blandt dem der har modtaget tilsynsbesøg, som har

haft en oplevelse af manglende faglig kompetence blandt de tilsynsførende. Der er en tendens til, at det er de private tilbud, der har en mindre positiv oplevelse af de tilsynsførende end de offentlige tilbud.

Fra interviewene er der også flere, der udtrykker, at det har følt sig som om, at de tilsynsførende ikke har været godt nok klædt på til opgaven både i forhold til kendskab til området og deres faglige kompetencer. To ledere, fra henholdsvis et offentligt og et privat tilbud, beskriver det således:

Det her specialområde er svært at føre tilsyn med, for vi har absolut meget mere viden end dem, som kommer og skal føre tilsyn med os. Og det vil et tilsynsbesøg også bære præg af (I).

Det bærer præg af, at det er kommunalt ansatte, der ikke ved noget om at drive privat virksomhed (I).

I forlængelse heraf beskriver en leder af et tilbud, hvordan det netop oplevedes positivt, når de tilsynsførende, har kendskab til området. Ved dette tilsynsbesøg, erfarer lederen af tilbuddet, at de to tilsynsførende tidligere har været i institutionsverdenen:

Det var to institutionsledere. De kendte jo til vores hverdag og de ting, der sker på en institution, og det gjorde det rart, at de havde stor forståelse. Alle de hverdagsting, der er på vores institution, var de faktisk godt klædt på til (I).

På samme måde beskriver en respondent fra spørgeskemaundersøgelsen, hvordan kendskab til området er med til at give et godt tilsyn:

Ved tidligere tilsyn i kommunen fornemmede jeg et manglende kendskab til misbrugsområdet, hvor det nye tilsyn fremstod med et mere nuanceret kendskab til området. Der var samtidig flere bud på, hvordan tilbuddet kunne opkvalificeres med konkrete bud, og efterfølgende har der været hjælpsom dialog pr. telefon og mail (S).

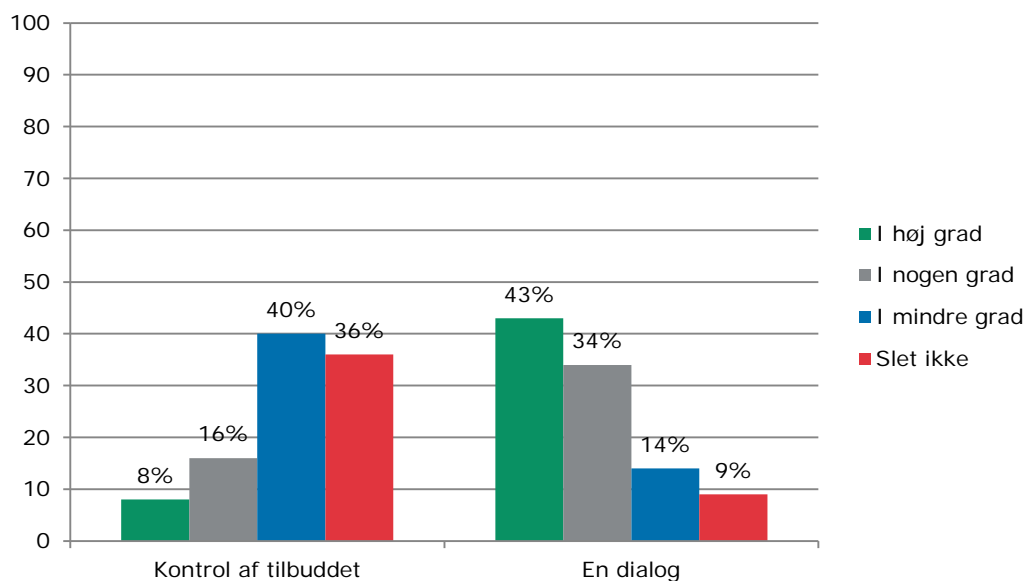
Det overordnede indtryk fra interviewene er, at de tilsynsførende opleves som høflige og ordentlige. Det, som karakteriserer den positive oplevelse af de tilsynsførende, er, når de tilsynsførende har været interesserede, ordentlige, anerkendende og respektfulde. Således svarer en leder på spørgsmålet om, hvordan oplevelsen af de tilsynsførende var:

De var fine nok. Ordentlige og høflige. Der var ikke sådan en magtforskydning i det. Og de fik også sagt, at på nogle områder var det også nyt for dem. Det var også tydeligt, at området med misbrugsbehandling var nyt for dem. De havde brug for nogle uddybende spørgsmål, men de stod ved det og sagde, her er vi nye. Det er fint nok for mig. Det skal der også være plads til (I).

Senere i interviewet følges dette op med:

Jeg synes, at de har været meget ordentlige i deres kontakt. Ikke noget nedadtalende. Og så tænker jeg, så kommer det andet jo, erfaringen med området, kommer hen ad vejen (I).

Figur 3.5 Oplevelsen af tilsynsbesøget som kontrol eller dialog (N=87)



Tilbuddene er blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad de oplevede tilsynsbesøget som *en dialog, hvor tilbuddet kunne få hjælp til at forbedre sig* og omvendt, i hvilken grad de oplevede tilsynsbesøget som *en kontrol af tilbuddet, hvor der var fokus på at finde fejl*. Figur 3.5 viser besvarelsene på de to spørgsmål. Godt trefjerdedele oplever, at tilsynsbesøget *i høj grad eller i nogen grad* er en dialog, mens knap en fjerdedel kun *i mindre grad* eller *slet ikke* oplever tilsynsbesøget som en dialog, hvor tilbuddet kan få hjælp til at forbedre tilbuddet. Der svares i overensstemmelse hermed på spørgsmålet om, i hvilken grad tilsynsbesøget opleves som en kontrol.

Fra interviewene og de åbne svar i spørgeskemaet beskrives det, hvordan de dårlige oplevelser med tilsynsbesøgene opstår, når kontrolaspektet bliver for dominerende, og respondenterne føler, at der bliver spurgt ind på en negativ og mistænkelig måde. Her opleves tilsynsbesøget som ubehageligt og uden faglig dialog. Således beskrives det af to ledere i interviewene og en respondent i et åbent svar i spørgeskemaundersøgelsen:

Det var meget tydeligt, at de havde øvet sig i at være autoritære. De var ikke en autoritet – de var autoritære. Det her med, at her bestemmer vi, og det handler om at makke ret. Og vi sidder med den røde kuglepen. Det var så tydeligt i den måde, de spurgte på (I).

I de tilsyn jeg har deltaget i de sidste mange år, har der altid været gensidig respekt og en oprigtig faglig nysgerrighed som udgangspunkt for en seriøs drøftelse. Her var der nærmest tale om det modsatte. Mistro og spørgsmål med fælder. Ingen udviklende dialog. Men vi fik, på trods af min negative oplevelse, godkendelsen (S).

Jeg har altid set frem til, at der skulle være tilsyn på dette område, for jeg ved godt, at der bliver lavet fusk nogle steder. Men det kan jo ikke nytte noget, at man reder alle over en kam. For der er jo også nogle ordentlige i det her, som ryger ind under samme kategori. Jeg tror på åbenhed og dialog, for så kan man jo komme langt. Og det er ikke det, jeg oplever, at der har været, for så ville jeg jo ikke sidde med de her frustrationer (I).

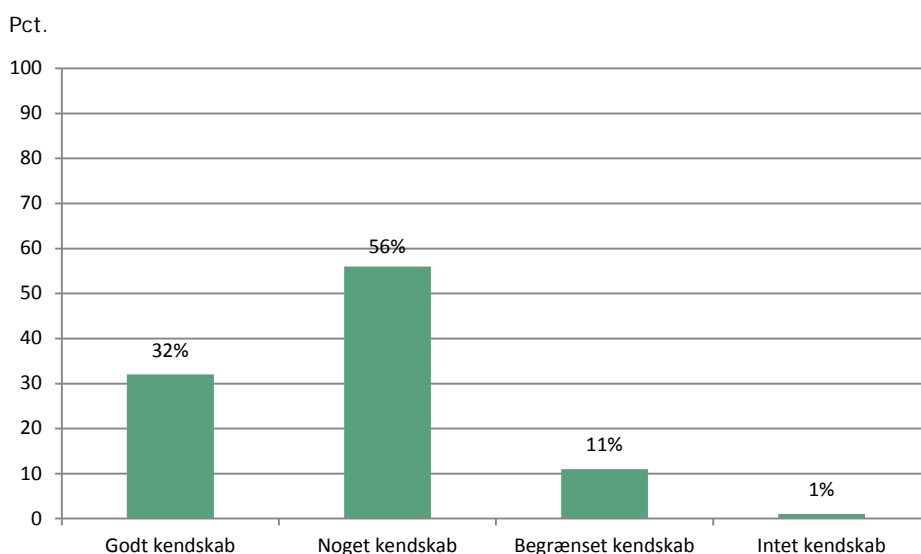
Opsummering

Overordnet set vurderes de tilsynsførende og tilsynsbesøgene forholdsvis positivt. Der er en mindre gruppe, der synes, at de tilsynsførende har manglet faglig viden og kendskab til området. For de tilbud, som har oplevet tilsynsbesøget som ubehageligt, har oplevelsen været præget af kontrol, og at myndighedsrollen har været for dominerende.

3.3 At blive vurderet med kvalitetsmodellen

Socialtilsynet skal udføres med udgangspunkt i kvalitetsmodellen, der omfatter syv temaer til at vurdere tilbuddets kvalitet ud fra.

Figur 3.6 Kendskab til kvalitetsmodellen (N=91)

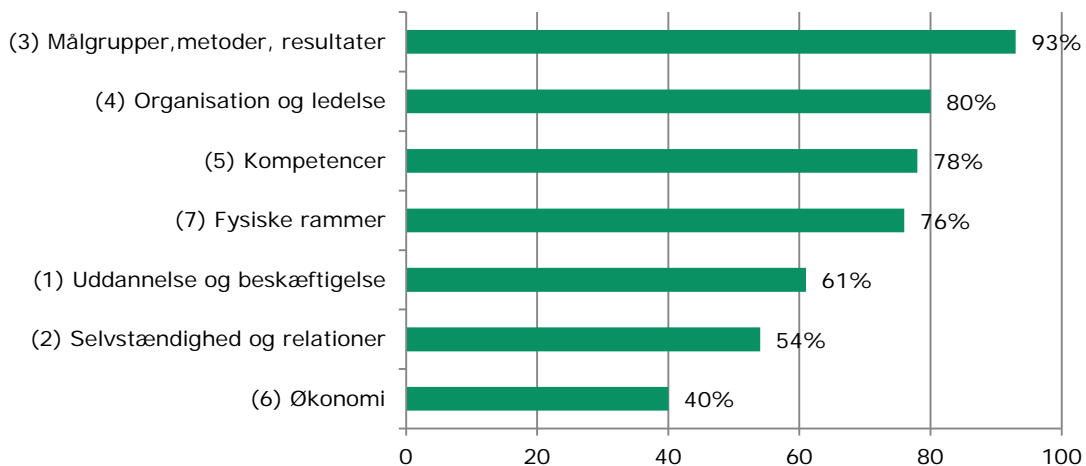


Hovedparten af tilbuddene kender til kvalitetsmodellen med 32 %, der svarer, at de har et *godt kendskab*, og 56 %, der svarer *noget kendskab*. Kun 12 % har *begrænset kendskab* eller *intet kendskab* til kvalitetsmodellen (figur 3.6).

Whistleblower-ordningen giver mulighed for, at medarbejdere, borgere eller pårørende kan rette anonym henvendelse til socialtilsynet med bekymrende oplysninger om et socialt tilbud. Adspurgt om kendskab til whistleblower-ordningen har lidt flere et begrænset kendskab, idet 21 % svarer *begrænset kendskab* eller *intet kendskab*, mens 41 % svarer et *godt kendskab*, og 38 % svarer *noget kendskab*.

For hvert af de syv temaer i kvalitetsmodellen er respondenterne blevet bedt om at svare på, om temaet er blevet vurderet ved tilsynsbesøget, og hvor relevant respondenterne synes, at temaet er i forhold til at vurdere kvaliteten af deres tilbud. De syv temaer, som også er beskrevet i rapportens indledning er: (1) Uddannelse og beskæftigelse, (2) Selvstændighed og relationer, (3) Målgrupper, metoder og resultater, (4) Organisation og ledelse, (5) Kompetencer, (6) Økonomi, (7) Fysiske rammer.

Figur 3.7 Hvilke temaer blev vurderet ved tilsynsbesøget (N=89/90)

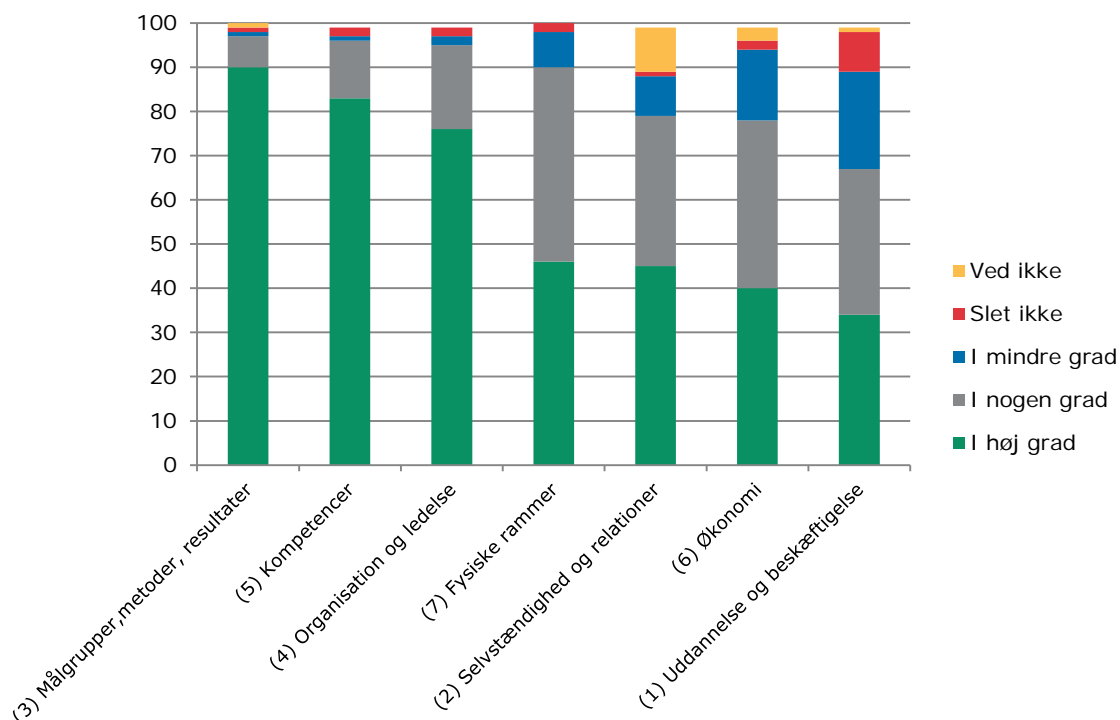


Figur 3.7 viser, hvilke temaer fra kvalitetsmodellen, der ifølge respondenternes oplevelse blev vurderet ved tilsynsbesøget. Næsten alle tilbud oplever, at de er blevet vurderet på temaet *målgrupper, metoder og resultater*, mens mindre end halvdelen oplever, at de er blevet vurderet på temaet *økonomi*.

Ved et godkendelsesbesøg/re-godkendelsesbesøg skal alle kvalitetsmodellens syv temaer gennemgås, mens der ved et driftsorienteret tilsyn ikke altid vil være fokus på alle temaer. Dette kan forklare dele af det mønster, der ses i figuren.

De tilbud, som har svaret nej til, at et tema er blevet vurderet ved tilsynsbesøget, er overvejende tilbud, som har haft uanmeldte tilsynsbesøg, og kun i mindre grad de varslede tilsynsbesøg og blot i få tilfælde godkendelsesbesøgene.

Figur 3.8 Vurdering af relevansen af de syv temaer (N=89/91)



Af figur 3.8 ses det tydeligt, at det er temaerne *målgrupper, metoder og resultater* (90 % svarer *i høj grad*), *kompetencer* (83 %), og *organisation og ledelse* (76 %) som respondenterne synes er mest relevante i forhold til at vurdere kvaliteten af deres tilbud.

Temaet *uddannelse og beskæftigelse* vurderes omvendt mindre relevant med knap en tredjedel, der svarer, at temaet *i mindre grad* (22 %) eller *slet ikke* (9 %) er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af deres tilbud. For temaet *økonomi* i kvalitetsmodellen er der 16 %, der svarer *i mindre grad*, og 2 %, der svarer *slet ikke*. Det bemærkes også, at der for temaet *selvstændighed og relationer* er forholdsvis mange, der svarer *ved ikke* (10 %).

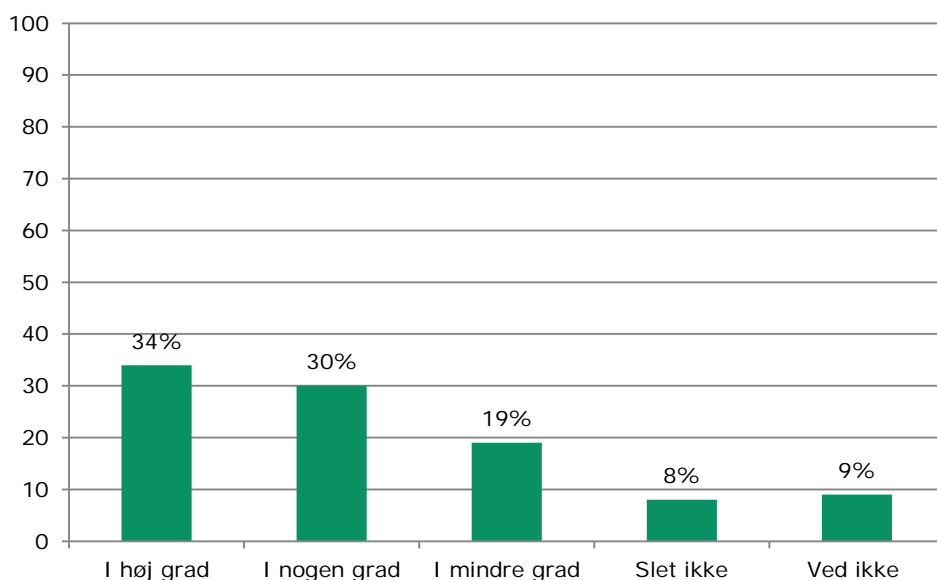
Denne vurdering af temaerne understøttes af de kvalitative interview og de åbne svar i spørgeskemaet, hvor der især peges på, at temaet *uddannelse og beskæftigelse* er problematisk i forhold til at passe til tilbuddenes ydelser og målgrupper. Her beskriver en leder af et ambulansetilbud, hvordan kvalitetsmodellen opleves:

Den bærer præg af, at det er døgninstitutioner, som den er brugt til, og det her er en ambulansetilbud. Den passer ikke i forhold til den type behandling, vi skal lave. Jo, nogle enkelte spørgsmål om faglighed. Men skal man snakke om fysiske rammer og beskæftigelsesindsats, så er den fuldstændig kontraindicerende. Det foregår et andet sted. Jeg synes, at det er fuldstændig hen i vejret at skulle vurderes på det. Så burde man sige, evner vi samarbejde og koordinering med dem (red: dem som står for beskæftigelsesindsats), det synes jeg var relevant at se på. Da ikke, om vi laver beskæftigelsesfremmende indsatser (1).

Også temaet *økonomi* giver problemer:

Vi er et tilbud, der kører efter en kommunal rammeaftale og er altså ikke ydelsesbaseret. Det synes godkendelsessystemet kun i nogen grad at være gearret til. Vi var nødt til at udarbejde takstpriser pr. borger, om end vi ikke arbejder med sådanne (S).

Figur 3.9 Tager socialtilsynet individuelle hensyn (N=89)



Adspurgte om tilbuddene synes, at det sociale tilsyn tog individuelle hensyn til deres tilbud svarer næsten to tredjedele af tilbuddene, at de mener, at socialtilsynet tager individuelle hensyn til deres tilbud. Godt en fjerdedel af tilbuddene synes kun *i mindre grad* eller *slet ikke*, at socialtilsynet tog individuelle hensyn. Der er en tendens til, at det er de private tilbud/døgntilbud, der ikke synes, at socialtilsynet tager individuelle hensyn til tilbuddet.

Respondenterne har fået mulighed for at uddybe deres svar i en åben svarkategori og her kommer det frem, at det især er brugen af kvalitetsmodellen, der gør, at tilbuddene oplever, at der ikke kan tages individuelle hensyn.

Det er ikke vores opfattelse, at tilbuddet vurderes i den kontekst, det lever i. En kommunal verden, hvor økonomi, politisk indsats og beslutninger spiller en afgørende rolle for tilbuddet (S).

Tilsynskonceptet er udviklet til døgntilbud, det bør målrettes til ambulantebehandling (S).

Også i interviewene kommer det til udtryk, at tilbuddene oplever, at de generelle retningslinjer for tilsynet og brug af kvalitetsmodellen går forud for hensynet til tilbuddets formål og individuelle tilgange:

Det er lidt ærgerligt, at man skal ud og tilpasse ting. Det virker ikke som om, at det er helt gennemtænkt: hvad er det for et område, vi skal ud til. Jeg har det her skema, og så må vi få det til at passe, koste hvad det koste vil. Og det er

ærgeligt, når man har sat tid af til det. Og når det i virkeligheden godt kunne være brugbart (I).

Kvalitetsmodellen opleves problematisk både i forhold til forskellen på at være et døgntilbud versus et ambulante tilbud og i forhold til om ejerforholdet af tilbuddet er offentligt modsat privat:

Der er forskel på offentlig og privat. De forsøger at presse os ind i en offentlig kontekst. Vi er en privat virksomhed. Vi skal passe ind i deres manual, uanset om vi gør det eller ej. Det svarer sig til at presse en rund bold igennem et firkantet hul (I).

Oplevelsen af kvalitetsmodellen hænger også sammen med, hvordan de tilførende har anvendt den ved selve tilsynsbesøget. En respondent skriver: *"De gjorde det så godt, de kunne ud fra de retningslinjer, som de skulle følge. Men modellen, opbygning og tilbudsportalen passer ikke til vores tilbud"* (S). Mens en anden respondent skriver: *"Det var en klar opfattelse, at tilsynet gik slavisk frem med spørgsmål. Mange var ikke relevante, men skulle besvares"* (S).

Fra interviewene beskriver en leder de tilsynsførendes brug af kvalitetsmodellen således:

Jeg kunne godt genkende den i resultatet (red: tilsynsrapporten). Men på selve dagen havde jeg ikke fornemmelse af, at de var meget styret af den. Jeg skal ikke kunne sige, om de havde en skabelon, men det havde jeg ikke indtryk af. Det var meget en dialog, hvor de spurgte og jeg fortalte. Selvfølgelig har de brugt den til den skriftelig vurdering, og der var svarene presset ind. Og den er ikke ligefrem egnet til vores institution, men det må man jo så tage med. Til selve besøget synes jeg godt, at de kunne abstrahere fra, at der var nogle ting, som de ikke skulle lægge så meget vægt på. Og det sagde de også inden, "modellen er en skabelon, der passer til alle institutioner og det er klart der vil være nogle ting, som ikke vil passe ind" (I).

Omvendt er der også tilbud, som oplever kvalitetsmodellen udelukkende positivt:

Jeg synes, at denne her kvalitetsmodel er rigtig fin, fordi den sikrer, at de kommer ind omkring alle områderne, de gange de er hos os (I).

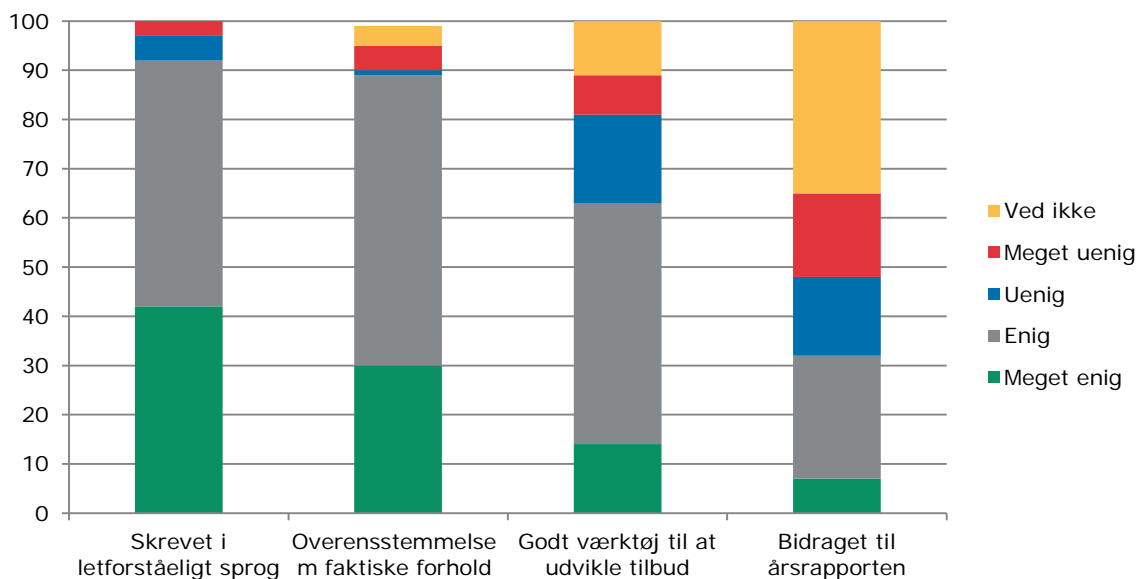
Opsummering

Overordnet set opleves kvalitetsmodellens temaer som relevante i forhold til at vurdere tilbuddenes kvalitet. Især temaerne *målgrupper, metoder og resultater, organisation og ledelse og kompetencer* vurderes som relevante. Problemet med kvalitetsmodellen opstår, når den opleves som en skabelon uden hensyntagen til det enkelte tilbuds særlige egenskaber og navnlig temaet *uddannelse og beskæftigelse* passer ikke tilbuddenes målgrupper og indsats. Problemerne med, at kvalitetsmodellen ikke giver plads til forskelligheder, opleves både for de forskelle, der er mellem at være et døgntilbud eller ambulante tilbud, samt forskelle mellem at være et offentligt eller et privat tilbud.

3.4 Tilsynsrapporten

Der er 76 tilbud, der har modtaget rapporten på det tidspunkt, hvor de besvarer spørgeskemaet, og som er blevet bedt om at vurdere rapporten.

Figur 3.10 Vurdering af tilsynsrapporten (N=76)



Overordnet set er hovedparten af respondenterne *meget enige* eller *enige* i, at tilsynsrapporten er skrevet i et letforståeligt sprog (92 %), og at tilsynsrapporten er i overensstemmelse med de faktiske forhold på tilbuddet (89 %). Der er kun godt 30 %, der oplever, at tilsynsrapporten har bidraget til arbejdet med tilbuddets årsrapport. Der er dog også godt en tredjedel, der svarer *ved ikke* til dette spørgsmål, hvilke indikerer, at spørgsmålet kan have forståelsesproblemer.

Der er 63 % af tilbuddene, der er *meget enige* eller *enige* i, at tilsynsrapporten er et *godt værktøj til at udvikle tilbuddet*. Interviewundersøgelsen giver indtryk af, at det er forskelligt, hvad tilbuddene tænker om rapportens anvendelse, og om det er noget, de kan bruge i deres hverdag. Nogle tilbud bruger tilsynsrapporten som et aktivt udviklingsredskab og til at tænke mere over dokumentation og egen indsats. En leder beskriver hans brug af og forventninger til tilsynsrapporten sådan:

Styrken er, at jeg får et arbejdsredskab til at udvikle kvaliteten i mit tilbud, som alle kan se, så det ikke kun er mig, der går her på min institution og tænker, at vi gør det rigtig godt. Mens virkeligheden måske er, at vi ikke udvikler os en dyt. Man kan jo hurtigt hvile på laurbærrene. Samfundet udvikler sig, misbruget udvikler sig, vi er også nødt til at være med på banen. Så på den måde ser jeg det som et rigtigt godt arbejdsredskab. Og noget der holder os oppe på hele tiden at tænke videre i kvalitet og udvikling. På den måde er det rigtig godt, for det havde vi jo ikke før (I).

For andre tilbud er tilsynsrapporten og tilsynsbesøget blot en "skal-opgave":

Den bærer præg af, at det er den model, der køres efter. Nogle af felterne er lidt søgte i forhold til at få det til at passe til vores institution. Det har jeg jo godt vidst inden. Det er ikke en, jeg sidder med og siger, at den skal jeg bruge til faglig udvikling. Det er noget, jeg skal gøre for at få en godkendelse, og længere er den ikke (I).

At der tildeles en score er ifølge flere tilbud ikke hel rimeligt, fx i forhold til temaet beskæftigelse, som for de fleste ikke er en del af tilbuddets indsats, og derfor kun kan score lavt. En respondent skriver til dette: *"Dette system kunne måske gøres bedre, så man rent faktisk kunne regne med den score, der er på tilbudsportalen"* (S). En anden respondent udtrykker utilfredshed med, at forskellige typer af tilbud under samme hus får gennemsnittet af laveste score på alle tre tilbud. Omvendt beskriver en leder af et tilbud i interviewet, hvad han tænker om scoren:

Det gode ved det var, at der kom nogle karakterer på alle mine temaer med kriterier og indikatorer. Og når man så ser spindelvævet til sidst, så var det faktisk rart, så kan man se, at du har fået denne her karakter på alle de syv temaer. Mit spørgsmål til dem, når de kommer næste gang, vil så være, at jeg gerne vil vide, hvordan jeg kommer op. For når der sættes karakterer på mig, så vil jeg gerne være i top (I).

Flere udtrykker ligeledes ønske om mere konkrete anvisninger på, hvad der skal til for at forbedre scoren:

Jeg synes, at den var lidt svær at læse og lidt uoverskuelig. Måske kunne de godt gøre det lidt tydeligere i forhold til, hvad betyder det så, når man får en score på 4. Altså en uddybning af det. Og også under hver enkelt score, altså hvad er det, man kan gøre for at komme længere op. Jeg ved ikke, om man kunne lave det? Man kunne måske godt mangle lidt sparring på, hvorfor det er I kun giver den det og det (I).

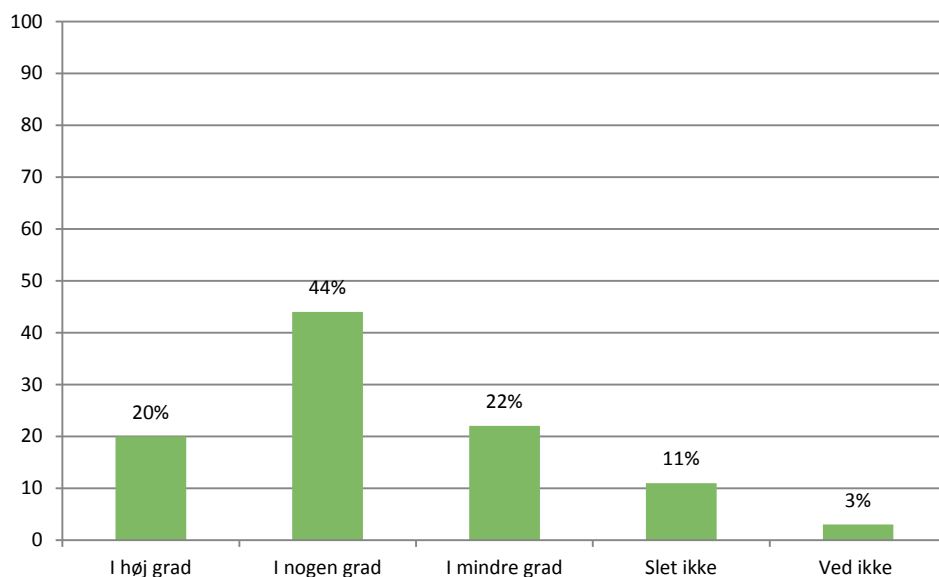
Både i de kvalitative interview og de åbne svarkategorier kommer flere ind på, at de har oplevet, at der går mange måneder fra tilsynsbesøget, til de modtager rapporten. Flere må selv ringe og rykke for den. Desuden kan der også gå tid fra rapporten er kommet, til godkendelsen kommer på tilbudsportalen.

Vi havde tilsynsbesøg i maj, og fik rapporten i januar, altså ni måneder efter. Der er løbet meget vand i åen siden da, så hvis rapporten skal være anvendelig, skal den komme meget hurtigere (S).

Det har taget dem næsten et år. Og i alt den tid har jeg gået og ikke vidst, om jeg blev re-godkendt. Det synes jeg ikke er rimeligt. Jeg har jo investeret penge i det her. Og jeg har ikke vidst, om jeg var købt eller solgt. Det eneste jeg vidste, var, at inden de tog afsted, synes de, det så godt ud. Det sagde de ved det afsluttende møde, det var det, jeg havde at gøre godt med (I).

Fra de kvalitative interview fremgår det også, at det er vigtigt for tilbuddene at kunne genkende sig selv i rapporten. Sådan beskriver en leder, som har en god oplevelse både af tilsynsbesøget og vurderingen, genkendelsen: *"Spindelvævet er det billede, vi har af os selv med de styrker og svagheder, vi nu har"* (I). Mens en anden leder beskriver manglende genkendelse således: *"Det er ikke fordi, vi har fået en dårlig vurdering, vi kan bare ikke genkende os selv"* (I). Endelig beskriver en leder, hvordan det er medvirkende til en dårlig oplevelse af tilsynet, ikke at kunne genkende det, der står i tilsynsrapporten: *"Måden de stiller spørgsmål på, og måden de efterfølgende beskriver, hvad de har oplevet i tilsynsrapporten, hvor vi ikke kan genkende det. Der er stor forskel på tilsyn og rapport"* (I).

Figur 3.11 Står udbyttet mål med tiden (N=87)



Til spørgsmålet om, hvorvidt *den tid tilbuddene har brugt på tilsynet står mål med deres udbytte af tilsynet*, svarer to tredjedele, at de *i høj grad* eller *i nogen grad* synes, at udbyttet står mål med tiden, der er brugt. Mens en tredjedel af tilbuddene kun *i mindre grad* eller *slet ikke* synes, at udbyttet står mål med tiden, der er brugt.

Her beskriver en leder sammenhængen mellem det store forberedende arbejde forinden et tilsynsbesøg og så udbyttet af tilsynsrapporten:

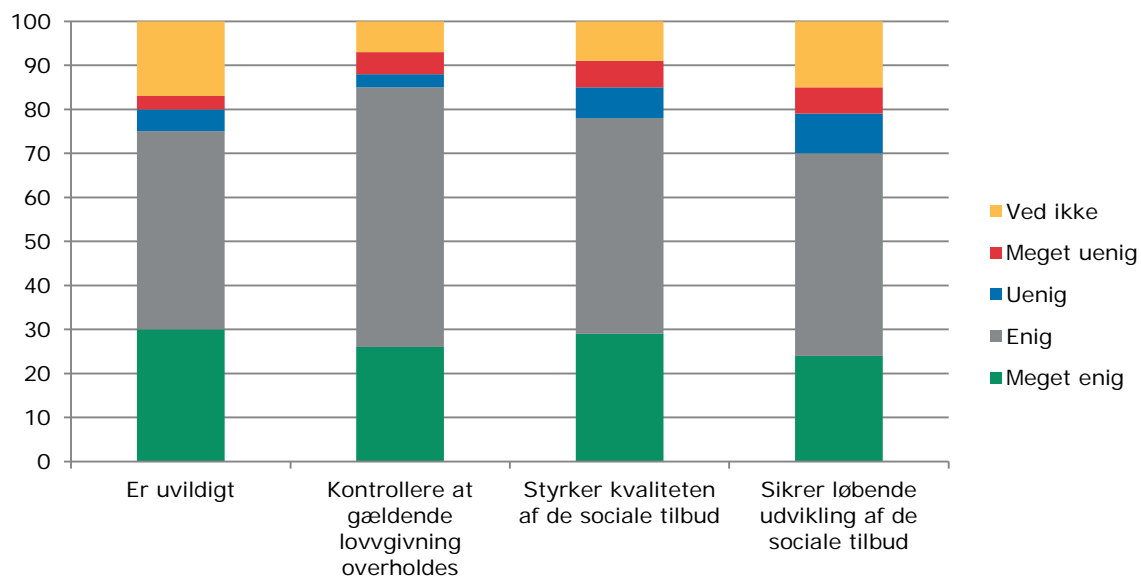
En anden ting er, at vi bruger rigtig, rigtig meget tid på det materiale, de skal have. Så har man egentlig en forventning om at få noget mere tilbage. Og når man så får en dårlig score – det er egentlig ikke fordi det kommer dårligt ud – det er ikke det, der er vores budskab – men når man får en dårlig score og tænker, det er da egentlig underligt og tænker, hvad skal der egentlig til og vil gerne have nogle anvisninger. Og det får vi ikke (I).

Opsummering

Over halvdelen af tilbuddene oplever tilsynene og tilsynsrapporten som et udviklingsværktøj, de kan bruge i deres hverdag. Flere mangler dog anvisninger på, hvad en given score betyder, og hvordan den kan øges. Der er nogen utilfredshed omkring, hvor lang tid der går fra tilsynsbesøget til tilsynsrapporten modtages hos tilbuddene og ligeledes, inden resultaterne kommer på Tilbudsportalen. Desuden er det vigtigt for tilbuddene at kunne genkende sig selv og deres tilbud i den beskrivelse, tilsynsrapporten giver.

3.5 Det sociale tilsyn i forhold til tidligere og fremadrettet

Figur 3.12 Overordnet oplevelse af det nye socialtilsyn (N=87)



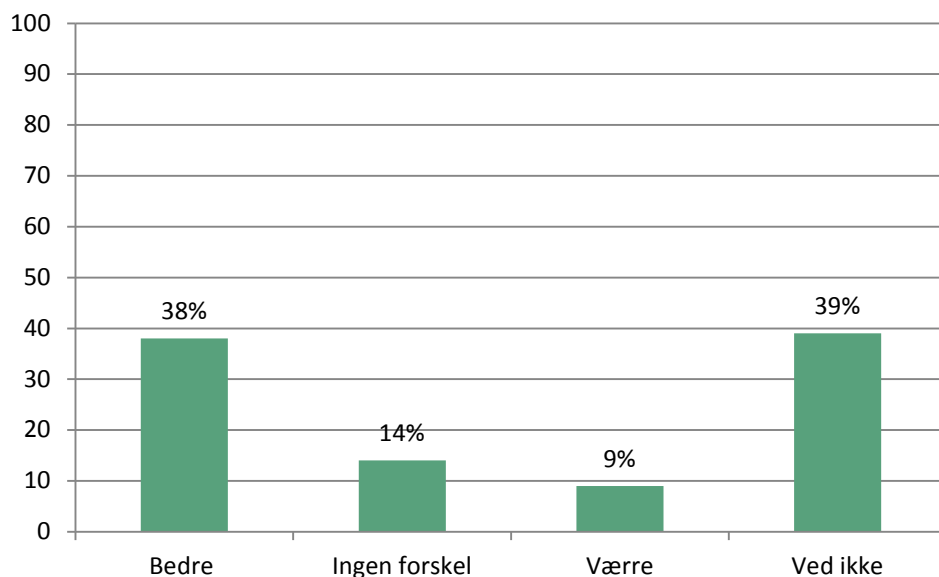
Respondenterne er blevet bedt om at vurdere socialtilsynet ud fra fire udsagn, som er de overordnede principper, som socialtilsynene selv tilkendegiver, at de baserer tilsynene på.

Generelt set er der blandt tilbuddene enighed om, at socialtilsynene *er uvildige*, at de *varetager kontrol i forhold til, at gældende lovgivning overholdes*, samtidig med, at de søger at *styrke kvaliteten og udviklingen af de sociale tilbud* (figur 3.12).

At der er forholdsvis mange, 7-17 %, der svarer *ved ikke* på de fire spørgsmål, er formodentlig et udtryk for, at mange endnu føler sig nye i situationen og måske kun har haft et enkelt tilsynsbesøg og dermed har svært ved at vurdere det. Dette gælder især for de kommunale tilbud, hvor tilsynet for mange kun har fyldt meget lidt tidligere.

Det samme billede ses i besvarelserne til spørgsmålet på, hvordan respondenterne vurderer det nye tilsyn i forhold til det tidligere tilsyn, hvor 39 % svarer *ved ikke* (figur 3.13). Dog er der blandt dem, som vurderer det nuværende og det tidligere tilsyn i forhold til hinanden, et billede af, at det opleves bedre end det tidligere. I denne besvarelse er der en tendens til, at det er de private døgntilbud, der vurderer det nye socialtilsyn dårligere end det tidligere.

Figur 3.13 Det nye socialtilsyn i forhold til det tidligere (N=87)



Fra de kvalitative interview er det forskelligt, hvordan tilbuddene oplever det nye tilsyn i forhold til tidligere. For mange af de kommunale tilbud er det positivt at opleve et grundigt tilsyn modsat tidligere.

Her er hvordan to ledere på offentlige tilbud sammenligner det nye tilsyn med det gamle:

Tidligere var det meget begrænset, hvad der var af tilsyn. Vi er jo en kommunal organisation, så det var jo en anden kommunal organisation, der førte tilsyn. Det lod meget tilbage og ønske. Der kan det her absolut bliver mere kvalificeret. Det er der ingen tvivl om. Og det tror jeg også, at det bliver på sigt (I).

Vi har haft kommunalt tilsyn, der kom de nede fra rådhuset og forvaltningen og gjorde noget af det samme. Men det har aldrig været så massivt og så grundigt som nu. Jeg ser det som noget positivt, at der kommer nogle øjne udefra, selvom det har været et stort stykke arbejde (I).

For nogle af de private tilbud er følelsen, at de mister noget af den kontakt og kontinuitet, der har været med det tidligere tilsyn.

Jeg synes det er svært at få fat i dem. Man har fornemmelsen af, at de har travlt. Når man kontakter dem, er det ikke nødvendigvis den samme, man får fat i. Det synes jeg, er lidt ærgerligt. Vi var vant til at have fire til seks tilsyn om året. Det var sådan, man gjorde det i det gamle tilsyn. Nu er det jo næsten ingenting, så det er meget anderledes (I).

Der er overordnet tilfredshed med reformen af socialtilsynet og dens hensigter. En mindre gruppe mener dog, at der er problemer med den faktiske udøvelse af tilsynet.

Grundlæggende er det positivt med den hensigt, ministeriet havde, da de sendte den ud. Men der er sat nogen til at håndhæve det, som ikke har erfaring med disse områder og ikke den nødvendige specialviden på området... Kvalitetsmodellen er farvet af de briller, der ser, når der ikke er nogen vejledning (I).

Men generelt er der tiltro til, at tilsynet kan blive godt, selvom det nu er i en startfase med nogle tilhørende opstartsproblemer:

Vi har været ret interesseret i et bedre og mere kvalificeret tilsyn, end det vi havde tidligere. Og det har det sådan set også været på nogle områder, og det tror jeg også, at det bliver over tid. Bare ikke nu (I).

Jeg synes, at det er brugbart og kan bruges ordentlig. Det er jo væsentligt. Men man kan udvikle på det og gøre det mere raffineret. Jeg tænker, at det kan blive rigtig godt på sigt og allerede har noget brugbart (I).

Opsummering

Det er forskelligt, hvordan tilbuddene oplever det nye tilsyn i forhold til tidligere, dels i forhold til, hvilket tilsyn tilbuddet kommer fra. For nogle af de kommunale tilbud er det en positiv oplevelse at opleve et grundigere tilsyn modsat tidligere, mens der for nogle af de private tilbud er en følelse af at miste noget af den kontakt og kontinuitet, der har været med det tidligere tilsyn. Der er overordnet tilfredshed med reformen af socialtilsynet og dens hensigter, og der er tiltro til, at tilsynet kan blive godt, trods at flere oplever det nye socialtilsyn som i en startfase med en række opstartsproblemer.

4 Sammenfatning

I denne undersøgelse har vi blandt 125 behandlingstilbud på stofmisbrugsområdet belyst de udførende tilbuds erfaringer og oplevelser med det nye socialtilsyn, der trådte i kraft den 1. januar 2014.

Undersøgelsen viser, at der overordnet set er tilfredshed med det nye socialtilsyn. Tilsynsbesøget opleves som dialogbaseret, og generelt vurderes temaerne i kvalitetsmodellen som relevante dog med undtagelse af temaet uddannelse og beskæftigelse. Nogle tilbud oplever, at kvalitetsmodellen i for høj grad er en skabelon, der ikke giver plads til tilbuddenes forskelligheder. Lederne af tilbuddene finder, at der er for meget forberedelse forbundet med et tilsynsbesøg, og nogle efterspørger, at de tilsynsførende har et større fagligt kendskab til området, samt at kvalitetsmodellen i højere grad er tilpasset området.

Undersøgelsens hovedfund er:

- Det er et nyt tilsyn for alle, og overgangen har været grebet forskelligt an af tilbuddene, ligesom tilbuddenes oplevelse af, hvordan socialtilsynene har håndteret overgangen, har været forskellig.
- Mængden af det materiale, der skal indsendes forud for et tilsynsbesøg, opleves generelt som en meget stor arbejdsbyrde.
- Overordnet set vurderes de tilsynsførende og tilsynsbesøgene forholdsvis positivt. Der er en gruppe af tilbud, der synes, at de tilsynsførende har manglet faglig viden og kendskab til området.
- De tilbud, som har oplevet tilsynsbesøget som ubehageligt, har oplevet, at tilsynsbesøget har været præget af kontrol, og at myndighedsrollen har været for dominerende.
- Generelt opleves kvalitetsmodellens temaer som relevante i forhold til at vurdere tilbuddenes kvalitet. Især temaerne *målgrupper, metoder og resultater, organisation og ledelse* og *kompetencer* vurderes som relevante.
- Det opleves som et problem, at kvalitetsmodellen er en skabelon, der ikke tager hensyn til det enkelte tilbuds særlige egenskaber, og navnlig temaerne *uddannelse og beskæftigelse* samt *økonomi* passer ikke tilbuddenes målgrupper og indsatser. Problemerne med, at kvalitetsmodellen ikke giver plads til forskellighed, opleves af alle typer af tilbud såvel døgntilbud som ambulante tilbud og såvel offentlige som private tilbud.
- Over halvdelen af tilbuddene oplever tilsynene og tilsynsrapporten som et udviklingsværktøj, som de kan bruge i deres hverdag. Flere mangler dog anvisninger på, hvad en given score betyder, og hvordan den kan øges. Desuden er det vigtigt for tilbuddene at kunne genkende sig selv og deres tilbud i den beskrivelse, tilsynsrapporten giver.
- Der er nogen utilfredshed omkring, hvor lang tid der går fra tilsynsbesøget, til tilsynsrapporten modtages hos tilbuddene.
- Det er forskelligt, hvordan tilbuddene oplever det nye tilsyn i forhold til tidligere. For nogle af de kommunale tilbud er det en positiv oplevelse at opleve et grundigere tilsyn modsat tidligere, mens der for nogle af de private tilbud er en følelse af at miste noget af den kontakt og kontinuitet, der har været med det tidligere tilsyn.
- Flere oplever, at det nye socialtilsyn er i en startfase med en række opstartsproblemer. Alligevel er der overordnet tilfredshed med reformen af socialtilsynet og dens hensigter, og der er tiltro til, at tilsynet kan blive godt med tiden.

Som skrevet indledningsvis er der på nuværende tidspunkt kun få undersøgelser af det nye socialtilsyn. Denne undersøgelse giver en grundig beskrivelse af oplevelser med det nye socialtilsyn – men kun set fra de udførende behandlingstilbud under servicelovens § 101. De to øvrige undersøgelser fra henholdsvis LOS og Socialtilsyn Midt er mindre i omfang, men har omvendt flere typer af sociale tilbud med i deres undersøgelser (7-8).

I den politiske aftale er der lagt op til, at implementeringen af reformen skal følges for at sikre, at reformen medfører en højere kvalitet af de sociale tilbud som ønsket, og for at følge, om reformens formål opfyldes med de tiltag, der er iværksat, eller om der er behov for yderligere tiltag (2).

Det vil være hensigtsmæssigt på sigt, når socialtilsynene har fundet deres form, at gennemføre en grundig evaluering af tilsynsreformen. En evaluering, der har mulighed for at inddrage alle typer af sociale tilbud, der er underlagt tilsyn, men også mulighed for at inddrage andre vigtige aktører på området, som fx Socialstyrelsen, de fem socialtilsyn og de mange tilsynsførende.

Litteratur

1. *Et nyt socialtilsyn. Bedre kvalitet for udsatte børn og voksne.* September 2012. Social- og Integrationsministeriet.
2. *Aftale om Et Nyt Socialtilsyn.* 25. oktober 2012. Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold.
3. *Lov om socialtilsyn.* LOV nr. 608 af 12/06/2013 (Gældende).
4. *Tilsynspolitik 2014-2015. For de fem socialtilsyn i Danmark.* Hjørring, Silkeborg, Faaborg-Midtfyn, Holbæk og Frederiksberg Kommuner, [september 2014].
5. *Bekendtgørelse om socialtilsyn.* BEK nr. 1557 af 19/12/2013 (Gældende).
6. *Kvalitetsmodel for socialtilsyn. Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud.* (Socialstyrelsen - viden til gavn). Socialstyrelsen, [udateret].
7. *Socialtilsyn Midt. Tilfredshedsundersøgelse 2014.* Tilgås på:
<http://tilsynmidt.silkeborgkommune.dk/Socialtilsyn-Midt/Nyheder/Tilfredshedsundersogelse-2014>.
8. *Tilsynsreformen. De nye socialtilsyn og tilbudsportalen 2014.* LOS. De Private Sociale Tilbud, februar 2015.

Bilag 1 Spørgeskema

De første spørgsmål drejer sig om jeres tilbud

Hvem udfylder dette spørgeskema?

- (1) Leder, øverste ansvarlige for tilbuddet
- (2) Anden

Hvis anden, skriv gerne hvilken funktion du har:

Er jeres tilbud...

- (1) Et offentligt tilbud?
- (2) Et privat tilbud?

Hvilken type tilbud er I?

- (1) Ambulant stofmisbrugsbehandling
- (2) Dagbehandling af stofmisbrug
- (3) Døgnbehandling af stofmisbrug

Hvilken målgruppe henvender jeres tilbud sig til?

- (1) Voksne over 18 år
- (2) Børn og unge under 18 år
- (3) Både voksne og børn og unge

Uddyb gerne, hvem tilbuddets målgruppe er:

Hvor mange ansatte i årsværk arbejder på tilbuddet? Skriv antal

De næste spørgsmål drejer sig om din viden om det nye socialtilsyn

Hvilket kendskab har du til kvalitetsmodellen for socialtilsyn, der anvendes ved tilsynet?

- (1) Godt kendskab
- (2) Noget kendskab
- (3) Begrænset kendskab
- (4) Intet kendskab

Whistleblower-ordningen giver mulighed for, at medarbejdere, borgere eller pårørende kan rette anonym henvendelse til socialtilsynet med bekymrende oplysninger om et socialt tilbud

Hvilket kendskab har du til whistleblower-ordningen?

- (1) Godt kendskab
- (2) Noget kendskab
- (3) Begrænset kendskab
- (4) Intet kendskab

Havde du alt i alt tilstrækkelig viden om det nye socialtilsyn, før I fik besøg?

- (1) Ja, i høj grad
- (2) Ja, i nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Nej, slet ikke
- (5) Ved ikke

De næste spørgsmål drejer sig om besøg fra socialtilsynet

De næste spørgsmål handler om det tilsynsbesøg, jeres tilbud har haft efter d. 1. januar 2014. Hvis I har haft flere tilsynsbesøg, bedes du besvare spørgsmålene ud fra det seneste besøg

Hvornår var socialtilsynet på besøg? Angiv måned og år

Hvilken type besøg var tilsynet?

- (1) Uanmeldt tilsynsbesøg
- (2) Anmeldt tilsynsbesøg
- (3) Godkendelse/Re-godkendelse af tilbuddet

Hvad er status på tilsynsbesøget?

- (1) Vores tilbud har modtaget tilsynsrapporten
- (2) Vores tilbud afventer tilsynsrapporten
- (3) Vores tilbud er godkendt/re-godkendt
- (4) Vores tilbud afventer godkendelse/re-godkendelse

Forberedte jeres tilbud sig på det anmeldte besøg/re-godkendelse?

- (1) Nej, vi forberedte os ikke
- (2) Ja, vi forberedte os målrettet på besøget fra socialtilsynet
- (3) Ja, vi brugte besøget som en del af en større proces med at udvikle tilbuddet

Hvilke forberedelser gjorde I? Sæt gerne flere krydser

- (1) Opdaterede informationer på tilbudsportalen
- (2) Indhentede information om socialtilsynet
- (3) Indhentede information om kvalitetsmodellen
- (4) Gennemgik tilbuddets dokumentation
- (5) Forberedte ledelsesrepræsentanter
- (6) Forberedte personale
- (7) Forberedte borgerne

I det følgende vil du blive bedt om at vurdere relevansen af de syv temaer fra kvalitetsmodellen

Temaet "Uddannelse og beskæftigelse" drejer sig om, hvorvidt tilbuddet støtter borgeren i forhold til borgernes muligheder for skolegang, uddannelse og beskæftigelse

Blev temaet "Uddannelse og beskæftigelse" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Temaet "Selvstændighed og relationer" drejer sig om, hvorvidt tilbuddet støtter borgeren i at indgå i sociale relationer og leve et selvstændigt liv

Blev temaet "Selvstændighed og relationer" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Temaet "Målgrupper, metoder og resultater" drejer sig om, hvorvidt tilbuddets faglige tilgange og metoder er relevante, og om de understøtter og sikrer borgernes udvikling, sundhed og trivsel, herunder forebygger magtanvendelse og overgreb

Blev temaet "Målgrupper, metoder og resultater" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Temaet "Organisation og ledelse" drejer sig om, hvorvidt tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering og en faglig kompetent og ansvarlig ledelse

Blev temaet "Organisation og ledelse" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Temaet "Kompetencer" drejer sig om, hvorvidt tilbuddets medarbejdere har de nødvendige kompetencer i forhold til borgernes behov

Blev temaet "Kompetencer" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Temaet "Økonomi" drejer sig om, hvorvidt tilbuddet har en bæredygtig og gennemskuelig økonomi

Blev temaet "Økonomi" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Temaet "Fysiske rammer" drejer sig om, hvorvidt tilbuddets omgivelser, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede

Blev temaet "Fysiske rammer" vurderet ved socialtilsynets besøg på jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at temaet er relevant i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at det sociale tilsyn tog individuelle hensyn til jeres tilbud?

- (1) I høj grad
- (3) I nogen grad
- (4) I mindre grad
- (5) Slet ikke
- (6) Ved ikke

Uddyb gerne hvorfor, hvis du ikke synes, at der blev taget individuelle hensyn til jeres tilbud:

Har det sociale tilsyn peget på udviklingsmuligheder for jeres tilbud?

- (1) Ja
- (2) Nej

Kan jeres tilbud anvende de udviklingsmuligheder socialtilsynet har peget på?

- (1) Ja, i høj grad
- (2) Ja, i nogen grad
- (3) Kun i mindre grad
- (5) Nej, slet ikke
- (4) Ved ikke

Hvordan var socialtilsynets samlede vurdering af jeres tilbud?

- (1) Godkendt
- (7) Godkendelse afventer
- (2) Godkendt med vilkår
- (3) Godkendt med påbud
- (4) Godkendt med skærpet tilsyn
- (5) Påbud udstedt, godkendelse afventer
- (6) Under skærpet tilsyn, godkendelse afventer

Er du enig i socialtilsynets samlede vurdering?

- (1) Ja, i høj grad
- (2) Ja, i nogen grad
- (3) Kun i mindre grad
- (4) Nej

Uddyb gerne hvorfor, hvis du er uenig med socialtilsynets samlede vurdering:

Har jeres tilbud klaget over socialtilsynets vurdering?

- (1) Nej
- (2) Nej, men vi overvejede det
- (3) Ja, vi har klaget over vurderingen

Hvis ja, uddyb gerne hvorfor I har klaget:

Har du oplevet, at vurderingen fra socialtilsynet er modstridende med vurderinger fra andre tilsynsmyndigheder?

- (1) Nej
- (2) Ja

Hvis ja, uddyb gerne:

De næste spørgsmål drejer sig om de tilsynsførende

Hvor mange tilsynsførende var med ved besøget på jeres tilbud? Skriv antal:

Hvor enig er du i følgende udsagn om den/de tilsynsførende, der gennemførte tilsynet?

Den/de tilsynsførende...

	Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Var velforberedt/e	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Lyttede til vores input	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Var faglig kompetent/e	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stillede relevante spørgsmål	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Gav os mulighed for selv at bringe emner på banen	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Var anerkendende	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

I hvilken grad oplevede du, at tilsynsbesøget var...

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke
En kontrol af tilbuddet, hvor der var fokus på at finde fejl?	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
En dialog, hvor vi kunne få hjælp til at forbedre tilbuddet?	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>

De næste spørgsmål drejer sig om tilsynsrapporten

Har I modtaget tilsynsrapporten?

- (1) Ja
(2) Nej

Hvor enig er du i følgende udsagn om tilsynsrapporten? Tilsynsrapporten...

	Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Er skrevet i et letforståeligt sprog	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Er i overensstemmelse med de faktiske forhold på vores tilbud	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Er et godt værktøj til at udvikle vores tilbud	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Har bidraget til arbejdet med vores årsrapport	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvilke idéer har du til at videreudvikle og forbedre tilsynsrapporten, så den bliver mere anvendelig for tilbuddene?

De næste spørgsmål drejer sig om din samlede oplevelse og tilfredshed med det nye sociale tilsyn

I hvilken grad synes du, at udbyttet af tilsynet står mål med den tid, som I har brugt på tilsynet?

- (1) I høj grad
- (3) I nogen grad
- (4) I mindre grad
- (5) Slet ikke
- (6) Ved ikke

Hvor enig er du i følgende udsagn om det nye socialtilsyn? Det nye tilsyn...

	Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Er uvildigt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Lægger vægt på at kontrollere at gældende lovgivning overholdes	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Lægger vægt på at styrke kvaliteten af de sociale tilbud	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Lægger vægt på at sikre løbende udvikling af de sociale tilbud	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Alt i alt, hvordan vurderer du det nye tilsyn i forhold til det tidligere tilsyn?

- (1) Bedre
- (2) Ingen forskel
- (3) Værre
- (4) Ved ikke

Hvilke idéer har du til at videreudvikle og forbedre det sociale tilsyn?

Udover denne spørgeskemaundersøgelse laver KORA også en supplerende kvalitativ undersøgelse om tilbuddenes erfaringer med socialtilsyn på stofmisbrugsområdet

Vi vil derfor gerne have mulighed for eventuelt at kontakte dig/jer telefonisk for at gennemføre et telefoninterview

Må vi kontakte dit/jeres tilbud telefonisk?

(2) Nej

(3) Ja

Hvis vi må kontakte dig/jer, opgiv venligst et navn og telefonnummer

Du er nu færdig med spørgeskemaet

Mange tak for hjælpen

Bilag 2 Interviewguide

TEMA	INTERVIEWSPØRSMÅL
Tilbuddet	Vil du starte med at fortælle kort om, hvilken type tilbud I er? <ul style="list-style-type: none"> Hvilken funktion har du på tilbuddet?
Tilsynsbesøget	Beskriv forløbet med det seneste tilsyn, I har haft – fra I får besked om tilsynet (hvis det er anmeldt), og til det er afsluttet med vurdering og tilsynsrapport? <ul style="list-style-type: none"> Hvordan forberedte I jer? Hvor mange gange har I haft besøg af Socialtilsynet efter 1. januar 2014? Hvilke typer besøg var det?
Tilsynsførende	Hvordan oplevede du den/de tilsynsførende under besøget?
Kvalitetsmodellen	Hvad synes du om kvalitetsmodellen for socialtilsyn? <ul style="list-style-type: none"> Hvordan blev den brugt under tilsynet? Hvordan oplever du kvalitetsmodellen i forhold til at vurdere kvaliteten af jeres tilbud?
Overgang til det nye socialtilsyn	Hvordan har du oplevet overgangen til det nye socialtilsyn? <ul style="list-style-type: none"> Tilstrækkelig information og viden Følte du, at I var forberedte på, hvad der skulle ske ved det første besøg under det nye tilsyn?
Læring, udvikling, kvalitet	Hvordan kan I som tilbud bruge tilsynet til at udvikle jer? – gør I det? <p>Beskriv gerne konkrete ændringer/initiativer på baggrund af tilsynsbesøget?</p> <p>Synes du generelt, at det nye socialtilsyn styrker kvaliteten af de sociale tilbud?</p>
Det nye socialtilsyn vs. det tidligere tilsyn?	Hvordan adskiller det nye tilsyn sig i forhold til det tidligere tilsyn? <p>Hvad vil du pege på, som styrker i det nye tilsyn?</p> <p>Hvad vil du pege på, som mangler i det nye tilsyn?</p> <p>Hvad er et godt tilsyn? Hvad synes du, er det vigtigste for at det er et godt tilsyn? Hvad kan tilbuddet selv gøre, for at det bliver et godt tilsynsbesøg?</p>



**Det Nationale Institut
for Kommuner og Regioners
Analyse og Forskning**

Købmagergade 22
1150 København K
E-mail: kora@kora.dk
Telefon: 444 555 00