



KORTLÆGNING AF SOCIALTILSYNENES TILSYNSRAPPORTER - HOVEDRESULTATER

SOCIAL- OG BOLIGSTYRELSEN

RAPPORT
JUNI 2023

WWW.RAMBOLL.COM

RAMBOLL

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Indledning	1
1.1	Undersøgelsens formål, metode og datagrundlag	1
2.	Kortlægningens hovedresultater	2
2.1	Udarbejdelse af tilsynsrapporter	2
2.2	Tilsynsrapporternes form og indhold	2
2.3	Brugernes anvendelse af samt perspektiver på tilsynsrapporter og indhold	4
2.4	Formidling i tilsynsrapporter	6
2.5	Forbedringspotentialer	7
	Bilag 1. Metode og datagrundlag	8

1. INDLEDNING

I denne rapport formidles resultaterne af en kortlægning af socialtilsynenes tilsynsrapporter.

Social- og Boligstyrelsens auditfunktion har til formål at følge og understøtte socialtilsynene i deres virke med at føre tilsyn og godkende kvaliteten af plejefamilier og sociale tilbud. Auditfunktionen understøtter socialtilsynenes arbejde ved blandt andet at vejlede i brugen af kvalitetsmodellen samt løbende at udvikle tilsynsredskaber. Det er ligeledes Auditfunktionens opgave at følge praksis i socialtilsynene, herunder gennemføre analyser og undersøgelser, der kan levere viden og understøtte ensartethed i tilsynspraksis på tværs af tilsynene.

Som led i denne opgave har auditfunktionen set et behov for at undersøge socialtilsynenes udarbejdelse af tilsynsrapporter i forbindelse med deres driftsorienterede tilsyn af sociale tilbud og plejefamilier. Undersøgelsen er foretaget af Rambøll i form af en kortlægning.

I det følgende beskrives først undersøgelsens formål, metode og datagrundlag. Derefter præsenteres hovedresultaterne fra kortlægningen. Resultaterne præsenteres i forhold til undersøgelsen formål: Udarbejdelse af tilsynsrapporter, tilsynsrapporteres form og indhold, brugernes anvendelse og perspektiver på rapporterne samt formidling.

I bilag 1 er metode og datagrundlag uddybende beskrevet.

1.1 Undersøgelsens formål, metode og datagrundlag

Kortlægningen er gennemført med følgende formål:

- At kortlægge, hvordan tilsynsrapporter udarbejdes af socialtilsynene, og under hvilke organisatoriske rammer og vejledninger.
- At kortlægge format, indhold og formidling i tilsynsrapporter på tværs af socialtilsynene.
- At analysere fordele og ulemper ved tilsynsrapporterne set fra et brugerperspektiv.

Med afsæt i ovenstående har kortlægningen primært haft fokus på forskelle i de fem socialtilsyns praksis for tilsynsrapporter indenfor og på tværs af på tværs af socialtilsynene. Kortlægningen og analysen skal informere Auditfunktionens videre arbejde med at understøtte socialtilsynenes praksis.

Kortlægningen er baseret på en systematisk gennemgang af tilsynsrapporter samt vejledende materialer fra hvert af de fem socialtilsyn, fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra socialtilsynene og kvalitative skriftlige besvarelser fra en række relevante brugere (plejefamilier, tilbud, kommunale aktører og brugerinteresseorganisationer). Datakilderne er uddybet i Bilag 1.

2. KORTLÆGNINGENS HOVEDRESULTATER

Kortlægningen viser samlet set, at der på tværs af socialtilsyn er forskel på rapporternes konkrete udformning, og hvordan tilsynsrapporterne bliver udarbejdet. Socialtilsyn Nord, Midt, Hovedstaden og Øst har en praksis, der i høj grad minder om hinanden, hvor tilsynsrapporterne udarbejdes i den fælles tilsynsrapportskabelon, som er bygget op om kvalitetsmodellen, og rapporterne sendes til tilbud og plejefamilier. Socialtilsyn Syd har en markant anderledes praksis, idet de udarbejder en kort tilsynsrapport i et format de selv har udviklet, som sendes til plejefamilien eller tilbuddet efter et tilsynsbesøg, mens den fulde kvalitetsvurdering, kaldet kvalitetsmodelbeskrivelse, som er udarbejdet i socialtilsynenes fælles rapportskabelon ikke sendes til tilbud og plejefamilier, men kan rekvireres på forespørgsel.

I relation til tilsynsrapporters form og indhold viser kortlægningen, at der på tværs af socialtilsyn er stor forskel på, hvad socialtilsynene skriver i tilsynsrapporternes forskellige afsnit, herunder omfanget af teksten. Blandt andet er der store forskelle, hvad angår afsnittet "Samlet vurdering. Kortlægningen viser også markante forskelle i, hvordan tilsynsrapporterne er skrevet. I tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Midt og Hovedstaden viser disse forskelle sig også inden for det enkelte socialtilsyn. Tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Øst er mere ensartede, da der anvendes en standardskabelon med mulighed for at uddybe. Tilsynsrapporter i Socialtilsyn Nord og kvalitetsmodelbeskrivelserne fra Socialtilsyn Syd er ligeledes ensartede i struktur og sprogbrug.

I det følgende uddybes hovedresultaterne.

2.1 Udarbejdelse af tilsynsrapporter

Et af undersøgelsens formål har været at kortlægge, hvordan tilsynsrapporter udarbejdes, samt under hvilke organisatoriske rammer og vejledninger dette foregår. Socialtilsynene gør brug af en fælles rapportskabelon, som er bygget op omkring kvalitetsmodellen og dens tre niveauer. For hver indikator fremgår en score, og sidst i rapporten fremgår et spindelvæv, som illustrerer det samlede resultat af scorerne. Tilsynsrapportskabelonen indeholder desuden et felt, hvor socialtilsynet kan skrive deres samlede vurdering af tilbuddets kvalitet og felter til faktuelle oplysninger om tilbuddet eller plejefamilien, dato for tilsynsbesøg, datakilder mv.

Kortlægningen viser, at der på tværs af socialtilsyn er variationer i, hvordan tilsynsrapporter bliver udarbejdet. Kortlægningen viser herunder følgende:

- Socialtilsyn Nord, Midt, Hovedstaden og Øst har en proces, der i høj grad minder om hinanden, hvor tilsynsrapporten udarbejdes i den fælles tilsynsrapportskabelon. Tilsynsrapporten i sin helhed eller relevante dele af den sendes i faktuel høring hos tilbuddet eller plejefamilien. Efter høringen færdiggøres tilsynsrapporten, og den fulde tilsynsrapport, eller relevante del af den sendes til tilbud og plejefamilier.
- Socialtilsyn Syd har en markant anderledes praksis i forhold til udarbejdelse af tilsynsrapporter. Her udarbejdes en kort tilsynsrapport, der indeholder faktuelle forhold omkring besøget, fx hvem socialtilsynet har interviewet, og temavurderinger med angivelse af, hvilke temaer der har været særligt fokus på. Derudover indeholder nogle tilsynsrapporter supplerende bemærkninger. Tilsynsrapporten sendes til plejefamilien eller tilbuddet. Den fulde kvalitetsvurdering, som Socialtilsyn Syd benævner kvalitetsmodelbeskrivelse, sendes ikke til tilbuddet eller plejefamilien, men kan rekvireres på forespørgsel.

2.2 Tilsynsrapporternes form og indhold

I relation til tilsynsrapporternes form og indhold viser kortlægningen, at der generelt er stor forskel på, hvordan socialtilsynene skriver i tilsynsrapporternes forskellige afsnit. Forskellene viser sig både på tværs af de fem socialtilsyn og også inden for de enkelte socialtilsyn. Forskelle indenfor



det enkelte tilsyn ses dog i mindre grad i tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Øst og i meget lille grad i tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Syd. Herunder viser kortlægningen følgende:

Samlet vurdering

I relation til afsnittet samlet vurdering viser kortlægningen følgende:

- I Socialtilsyn Syd er den samlede vurdering meget kort, idet der alene konkluderes på, om tilbuddet eller plejefamilien har den fornødne kvalitet jf. § 6 i lov om socialtilsyn. Den samlede vurdering er også relativt kort i de fleste tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Nord, dog omfatter den også tilbuddets godkendelse og, hvis der er tale om tilbud med kvalitetsmangler eller der er ansøgt om en væsentlig ændring er vurderingen uddybet.
- I Socialtilsyn Midt, Øst og Hovedstaden er den samlede vurdering markant længere, idet den her både indeholder faktuelle forhold, så som hvad plejefamilien/tilbuddet er godkendt til og derudover også udvalgte konklusioner eller opsummeringer for hvert af de syv temaer.
- I nogle socialtilsyn omfatter den samlede vurdering endvidere eventuelle udviklingspunkter samt opmærksomhedspunkter (Øst, Hovedstaden og Midt).
- Forskellene kan hænge sammen med, at ikke alle socialtilsyn har interne retningslinjer og vejledningmateriale for dette afsnit i tilsynsrapporter.
- Forskellene kan også hænge sammen med, at der er forskelle i, hvad der ses som formålet med den samlede vurdering. Dette varierer fra at give en kort beskrivelse af plejefamilien/tilbuddet og præsentere hovedkonklusioner (Socialtilsyn Hovedstaden og Socialtilsyn Øst), formidle essensen af temavurderingerne, så man som læser hurtigt, kan orientere sig i (Socialtilsyn Midt), eller alene konkludere på, om betingelserne for godkendelse er opfyldt (Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Nord).

Tema, kriterie og indikatorer

På tværs af socialtilsyn er der stor variation i, hvordan de tre niveauer: tema, kriterie og indikator skrives, og hvor omfangsrige de er. Kortlægningen viser herunder:

- På tværs af Socialtilsyn Nord, Midt, Øst og Hovedstaden er indikatorniveauet ofte det mest informationstunge niveau. I Socialtilsyn Syd har indikatorniveauet ofte samme informationsmængde som de øvrige niveauer.
- Tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Nord, Midt, Øst og Hovedstaden er generelt set kendetegnende ved, at der ofte forekommer gentagelser og overlap mellem niveauerne. Dette hænger sandsynligvis sammen med, at de tre niveauer på tværs af de fem socialtilsyn opleves som vanskelige at forstå, adskille samt operationalisere i praksis. Dette på trods af, at der generelt foreligger en del vejledning til udfyldelse af niveauerne både internt i alle socialtilsyn samt fra Social- og Boligstyrelsens Auditfunktion. I relation til kriterie- og indikatorniveau påpeges et behov for mere vejledning, der kan understøtte adskillelsen af de to niveauer.
- De tre niveauer kan indeholde vurderinger, der er foretaget på forskellige tidspunkter, hvilket udfordrer hensigten med at give et aktuelt billede af tilbuddet/plejefamilien.

Udviklingspunkter

I forhold til udviklingspunkter viser kortlægningen følgende:

- Udviklingspunkter anvendes i Socialtilsyn Nord, Øst, Hovedstaden og Socialtilsyn Midt.
- Udviklingspunkter anses som en hjælp til plejefamilier og tilbud til at højne kvaliteten.
- Udviklingspunkter skrives primært ind i et særskilt felt under hvert temaniveau.
- Socialtilsynene har forskellig praksis for, hvorvidt udviklingspunkter også skrives ind i temavurderingen og/eller den samlede vurdering, og dermed om udviklingspunkter offentliggøres på Tilbudsportalen. Socialtilsyn Øst, Hovedstaden og Midt skriver udviklingspunkter i temavurderingen og/eller den samlede vurdering, mens dette ikke gøres i Socialtilsyn Nord.
- Socialtilsyn Syd anvender ikke udviklingspunkter.

Opmærksomhedspunkter

I forhold til opmærksomhedspunkter viser kortlægningen følgende:

- Opmærksomhedspunkter anvendes af Socialtilsyn Øst, Midt, Hovedstaden og Nord til at synliggøre forhold, hvor tilbuddet/plejefamilien ifølge socialtilsynet bør forbedre kvaliteten.
- Socialtilsyn Syd anvender ikke opmærksomhedspunkter.
- De socialtilsyn, som anvender opmærksomhedspunkter, oplever generelt, at dette fungerer som et dialogredskab i relation til tilbuddet/plejefamilien, mens det for tilbud kan udgøre et hjælperedskab for ledelsen ved at tydeliggøre en nødvendig forandring over for medarbejderne.
- Socialtilsynene har forskellig praksis for, om opmærksomhedspunkter skrives ind i temavurderingen og den samlede vurdering og dermed offentliggøres på Tilbudsportalen.
- Det fremføres som en udfordring, at opmærksomhedspunkter kan fremgå i tilsynsrapporter frem til næste vurdering, også selvom de er imødekommet.

Scorer og spindelvæv

I forhold til scorer og spindelvæv viser kortlægningen følgende:

- Scorer og spindelvæv får ifølge socialtilsynene i praksis stor opmærksomhed og opfattes i højere grad som en karakter end et dialogredskab, særligt af tilbud og kommunale aktører og i mindre grad af plejefamilier. Dette til trods for at intentionen med scorer og spindelvæv er, at de skal skabe overblik over kvalitetsvurderingen og bruges i dialogen med tilbud og plejefamilier.
- Samtidig oplever socialtilsynene, at nogle scorer ikke er retvisende for tilbud og plejefamiliers kvalitet i forhold til specifikke målgrupper, hvorfor de påpeger vigtigheden af, at den skriftlige bedømmelse er fagligt velbegrunderet.
- I Socialtilsyn Nord er der gode erfaringer med at anvende punktopstilling i den skriftlige bedømmelse, da det kan tydeliggøre forhold, der trækker hhv. op og ned og dermed tydeliggøre begrundelserne.
- Der kan forekomme en diskrepans mellem den skriftlige bedømmelse og den angivne score fra 1-5, således at scoren ikke matcher den skriftlige bedømmelse.

2.3 Brugernes anvendelse af samt perspektiver på tilsynsrapporter og indhold

Endvidere har undersøgelsen til formål at analysere fordele og ulemper set fra et brugerperspektiv. De primære brugere af tilsynsrapporter defineres i denne kortlægning som:

- 1) plejefamilier og tilbud på børne- og voksenområdet,
- 2) kommunale aktører med ansvar for tilbud (driftsherrer) og kommunale visiterende sagsbehandlere og
- 3) brugerinteresseorganisationer i deres funktion som repræsentanter for borgerne i tilbud og plejefamilier.

For at forsøge at belyse brugernes perspektiv, er brugerne blevet spurgt til deres anvendelse af tilsynsrapporter, deres oplevelse af, hvorvidt tilsynsrapporter giver indblik i kvaliteten, samt deres perspektiver på, hvad der fungerer godt såvel som mindre godt i tilsynsrapporterne.

På tværs af de tre brugergrupper er der indsamlet 32 skriftlige besvarelser af en række spørgsmål om brugen af tilsynsrapporter. Herunder er der besvarelser fra 10 tilbud og fire plejefamilier, 15 kommunale aktører og tre brugerinteresseorganisationer. Besvarelserne giver således ikke et repræsentativt billede af brugernes perspektiver, men Rambøll har gjort en række kvalitative observationer på baggrund af besvarelserne.

Anvendelsen af tilsynsrapporterne

I forhold til anvendelse af tilsynsrapporter fra socialtilsynet viser undersøgelsen følgende:

- Tilbuddene anvender primært tilsynsrapporter i deres interne arbejde, særligt med fokus på udvikling.
- Plejefamilier læser og anvender i meget varierende grad tilsynsrapporter fra socialtilsynet.
- De visiterende sagsbehandlere anvender primært tilsynsrapporter til matchning mellem borger og tilbud/plejefamilie eller hvor der er behov for ekstraordinær opfølgning i et tilbud eller en plejefamilie.
- Driftsherre anvender primært tilsynsrapporter i forbindelse med tilsynsbesøg samt til styring og sikring af kvaliteten i tilbuddene, hvor tilsynsrapporter bidrager med et 'udefra-perspektiv' på praksis.
- De brugerinteresseorganisationer, som angiver, at de læser tilsynsrapporter, anvender tilsynsrapporter til at få mere viden om konkrete tilbud. Derudover angiver brugerinteresseorganisationerne, at de i forbindelse med medlemshenvendelser anvender sammenfatninger af tilsynsrapporter på Tilbudsportalen for at få en status på tilbuddets kvalitet samt et indblik i målgruppen for tilbuddet, mens de også i nogle tilfælde henviser medlemmer til sammenfatningerne.

Indblik i kvaliteten

Brugerne er blevet spurgt om, hvorvidt tilsynsrapporter giver indblik i kvaliteten i tilbuddet eller plejefamilien. Undersøgelsen viser:

- På tværs af brugerne er der en oplevelse af, at tilsynsrapporterne fungerer godt i forhold til at komme rundt om alle relevante emner samt til at give et bredt, men dog overfladisk billede af tilbuddet/familien.
- **Tilbud** oplever i nogen til høj grad, at tilsynsrapporter giver indblik i kvaliteten i tilbuddet. Tilbuddene fremhæver bl.a., at spindelvæv og scorer suppleret af en uddybende tekst fungerer godt i forhold til at tydeliggøre, hvor kvalitet er høj, eller hvor der er mangler.
- Flere tilbud forslår, at spindelvæv flyttes til toppen af tilsynsrapporten, så læseren fra start får indblik i kvaliteten.
- Tilbuddene fremhæver også, at indikatorer er gode pejlemærker i forhold til kvaliteten samt at udviklingspunkter er en god måde at få indblik i kvaliteten på, da de herudfra kan arbejde med at højne kvaliteten i tilbuddet.
- Endelig angiver flere tilbud, at en højere frekvens af tilsynsbesøg, vil bidrage med et mere retvisende og tydeligt billede af den aktuelle kvalitet af tilbuddet.
- For **plejefamilier** fremgår der ikke et entydigt billede, da de fire plejefamilier, der er blevet spurgt, har vidt forskellige opfattelser tilsynsrapporter.
- De **kommunale aktører** oplever i lav til nogen grad (og ingen i høj grad), at tilsynsrapporter giver indblik i kvaliteten i tilbuddet/plejefamilien.
- De kommunale aktører oplever, at de skriftlige vurderinger kan være svære at afkode, hvorfor scoren ofte er den tydeligste indikator på kvaliteten, mens også spindelvævet fremhæves som brugbart til at få et overblik over de syv temaer.
- Ifølge de kommunale aktører fungerer det godt med en samlet beskrivelse af tilbuddet øverst i rapporten, mens nuancer beskrives i selve tilsynsrapporten.
- De kommunale aktører fremhæver også, at det er vigtigt, at tilbuddets/plejefamiliens kompetencer fremstår tydeligt i tilsynsrapporten.

Brugernes perspektiver på tilsynsrapporter

Undersøgelsen viser følgende om brugernes perspektiver på socialtilsynenes tilsynsrapporter:

- På tværs af brugere er der en oplevelse af, at **spindelvæv og scorer** fungerer godt i tilsynsrapporterne. Brugere oplever, at det visuelle spindelvæv og scorerne hjælper til at få et hurtigt indblik i kvaliteten af tilbuddet/plejefamilien, ligesom de også er brugbare til at sammenligne udviklingen i kvaliteten fra år til år.
- Brugere, især kommunale aktører og tilbud, oplever at **udviklingspunkter** fungerer godt. Brugere beskriver, at udviklingspunkter er vigtige fokuspunkter i udviklingsarbejdet frem mod næste tilsyn, mens de også er vigtige i forhold til at sikre faglighed i tilbud/plejefamilier. De kommunale aktører angiver endvidere, at udviklingspunkter er vigtige i forhold til det politiske

niveau. De kan fx give de politiske udvalg indblik i, dels hvor tilbud/plejefamilier har behov for understøttelse, dels hvor der er læring at hente for andre tilbud/plejefamilier.

- I relation til, hvad der fungerer mindre godt i tilsynsrapporterne, fremhæver alle typer af brugere, at der generelt er stor forskel på omfang af og indhold i tilsynsrapporterne, hvilket både gælder indenfor såvel som på tværs af socialtilsyn.
- Brugerne oplever ydermere, at det kan være svært at få et overblik over, hvilke dele af tilsynsrapporten, der er opdateret, og hvilke der er af ældre dato. Det gør det svært at gennemskue, hvad de forskellige vurderinger baserer sig på, og hvornår de er blevet vurderet.
- Endvidere oplever brugere, at tilsynsrapporterne er meget teksttunge og indeholder rigtig mange informationer, som ofte gentages flere steder. Brugerne påpeger, at tilsynsrapporterne med fordel kunne gøres kortere, fx i form af færre målepunkter i kvalitetsmodellen eller mere præcise formuleringer.
- Brugerinteresseorganisationerne oplever, at borgernes perspektiv generelt fylder for lidt i tilsynsrapporterne, hvortil de påpeger, at kvalitetsmodellens indikatorer ikke altid er passende til at vurdere borgernes muligheder og begrænsninger.

2.4 Formidling i tilsynsrapporter

I relation til formålet om at kortlægge tilsynsrapporters format og indhold har formidling også været et selvstændigt fokusområde i kortlægningen. Kortlægningen viser følgende:

- Der er store **forskelle på formidlingen**, herunder både på sprog og struktur i tilsynsrapporter på tværs af de fem socialtilsyn, og også internt i socialtilsynene, undtagen i Socialtilsyn Syd.
- **Sproget** i tilsynsrapporterne varierer i forhold til formalitet, detaljeringsgrad, samt hvorvidt der skrives i aktivt eller passivt sprog. Ligeledes varierer **sætninger** i opbygning og længde, hvilket har betydning for lixtallet og dermed læsevenligheden. Citater og eksempler anvendes forskelligt og i varierende grad på tværs af de fem socialtilsyn.
- Variationerne kan hænge sammen med, at der er stor forskel på, hvor detaljeret og anvisende socialtilsynenes **retningslinjer og vejledende materialer** er, hvilket bevirker en forskel i tilsynskonsulenternes råderum, hvilket kan have indflydelse på formidlingen.
- Samlet set er tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Nord og i særlig grad Socialtilsyn Syd generelt præget af ensartethed og en stram struktur, mens tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Øst, Midt og Hovedstaden i højere grad er præget af længere og mere uddybende afsnit.
- I **Socialtilsyn Øst** forekommer formidlingen generelt ensartet på tværs af tilsynsrapporter, da de samme vendinger ofte går igen, idet Socialtilsyn Øst anvender en standardskabelon, der er forhåndsudfyldt, men hvor tilsynskonsulenten har mulighed for at uddybe. Dette afspejler sig i tilsynsrapporterne, hvor sprog og sætningsopbygning generelt forekommer ensartet. De fleste tilsynsrapporter fra Socialtilsyn Øst består af sammenhængende brødtekst.
- **Socialtilsyn Midt** anvender en standardtekst til afsnittet samlet vurdering, men derudover har Socialtilsyn Midt ikke konkrete skabeloner og standardtekster. De forholdsvis frie rammer betyder, at formidlingen generelt er varierende i den enkelte tilsynsrapport, såvel som på tværs af tilsynsrapporter. Både sætninger og afsnit er relativt lange, sammenlignet med tilsynsrapporter fra de andre socialtilsyn og citater samt eksempler anvendes i varierende grad. Endelig anvendes skærbilleder (screenshots) af tekststykker i nogle tilsynsrapporter, hvilket ikke ses i de andre socialtilsyn.
- **Socialtilsyn Hovedstadens** tilsynsrapporter er kendetegnet ved stor variation i formidlingen, særligt på tilbudsområdet. Socialtilsyn Hovedstaden anvender generelt ikke punktopstillinger i tilsynsrapporterne, og anvender citater og eksempler direkte i tilsynsrapporten. Socialtilsyn Hovedstaden har enkelte standardtekster, til økonomiafsnittet og til indikator 9. b og 9.c om personalegennemstrømning og sygefravær. Fraværet af skabeloner eller standardtekster betyder, at udfyldelse af tilsynsrapporter primært er op til den enkelte tilsynskonsulent.
- Tilsynsrapporter fra **Socialtilsyn Nord** er generelt kendetegnet ved ensartet formidling i den enkelte tilsynsrapport og på tværs af tilsynsrapporter. Der anvendes ofte punktopstillinger til at begrunde vurderinger på både kriterie- og indikatorniveau, der skal tydeliggøre, hvad der

trækker op eller ned i kvalitetsvurderingen. Herudover anvender Socialtilsyn Nord citater og eksempler direkte i tilsynsrapporter for at understøtte socialtilsynets vurderinger.

- Hvad angår **Socialtilsyn Syd** så er formidlingen i både tilsynsrapporter (som sendes til tilbud og plejefamilier) og kvalitetsmodelbeskrivelser (hvor hele kvalitetsvurderingen fremgår) generelt meget ensartet, standardiseret og formelt. I deres vejledningsmateriale fremgår det, at tilsynskonsulenter udelukkende skal indarbejde kortfattede beskrivelser, med information på til tilstrækkeligt niveau. Dette afspejler sig i kvalitetsmodelsbeskrivelserne ved, at teksten på alle tre niveauer generelt i alle rapporter er meget korte. I rapporterne fra Socialtilsyn Syd anvendes ikke punktopstilling, men flere af afsnittene i tilsynsrapporterne har dog en række korte sætninger, som minder om punktopstilling. Socialtilsyn Syd anvender citater eller eksempler i få tilfælde.
- Formidlingen i kvalitetsvurderingen af temaet **økonomi** fremstår forskelligt på tværs af de fem socialtilsyn med stor variation i både omfang og struktur. I Socialtilsyn Øst og Midt er kvalitetsvurderingen af økonomitemaet bygget helt anderledes op sammenlignet med de øvrige temaer i tilsynsrapporten, og kvalitetsvurderingen er desuden længere med underoverskrifter, hvilket ikke gælder for kvalitetsvurderingerne i de andre temaer. I Socialtilsyn Hovedstaden fremstår kvalitetsvurderingen af temaet økonomi også anderledes i layout og formatering end de andre temaer, men er relativt kort. I Socialtilsyn Nord er økonomiafsnittet også generelt kortfattet og inddelt i underoverskrifter. I Socialtilsyn Syd er der forskel på hvorvidt, der anvendes prosatekst eller punktopstillinger i vurderingen af økonomi, og i enkelte tilsynsrapporter er vurderingen af økonomi ikke med. På tværs af de fem socialtilsyn fremstår vurderingen af økonomi generelt afkoblet fra de resterende dele af tilsynsrapporten.

2.5 Forbedringspotentialer

Ud fra et generelt formidlingsmæssigt hensyn har Rambøll identificeret en række forbedringspotentialer i relation til tilsynsrapporternes formidling og udformning. Disse peger blandt andet på, at følgende kan kvalificere socialtilsynenes tilsynsrapporter:

- At kilder og tidspunktet for vurderinger fremgår tydeligt.
- At gentagelser reduceres.
- At der er tydelig sammenhæng mellem den skriftlige bedømmelse og score.
- At sproget er ensartet, aktivt og præcist.
- At sætninger er korte og letlæselige.
- At punktopstillinger anvendes, da det fremmer læsevenligheden.
- At brug af citater og eksempler ensartes.
- At økonomivurderingen tilpasses de andre temaer.
- At tilsynsrapporter suppleres af grafiske tabeller/figurer.

BILAG 1. METODE OG DATAGRUNDLAG

Nærværende kortlægning og analyse af socialtilsynenes tilsynsrapporter er baseret på et **kvalitativt analysedesign**, der bygger på forskellige metodiske tilgange og datakilder, hvilket udfoldes i det indeværende metodebilag.

Kortlægningen og analysen er baseret på et **omfattende datagrundlag**, der er indsamlet ved hjælp af tre forskellige metoder. Dette bilag præsenterer derfor de tre datakilder, samt hvilken data de hver især består af:

- 1) En systematisk kortlægning af tilsynsrapporter og vejledende materialer.
- 2) Fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra hvert af de fem socialtilsyn.
- 3) Kvalitative skriftlige besvarelser fra brugere af tilsynsrapporter.

Samlet set tilvejebringer undersøgelsen viden om tilsynsrapporternes form, indhold og formidling på tværs af såvel som internt i socialtilsynene, mens også viden om socialtilsynenes praksis for udarbejdelse af tilsynsrapporter er kortlagt. Viden fra den systematiske kortlægning er særligt anvendt som afsæt for den videre dataindsamling og analyse samt til at kortlægge forskelle i relation til tilsynsrapporterne, mens fokusgruppeinterviews og skriftlige besvarelser særligt har fokus på at analysere og vurdere udfyldelse og brug af tilsynsrapporter. Tilsammen tilvejebringer de tre metoder et dybdegående indblik i den nuværende praksis for tilsynsrapporter og udgør samtidig et vidensgrundlag, der kan danne afsæt for udvikling og forbedring.

Nedenfor ses en tabel, der præsenterer **datagrundlaget i den systematiske kortlægning**. Af tabellen fremgår det, at der i alt er gennemgået 56 tilsynsrapporter og 43 øvrige materialer, fordelt på de fem socialtilsyn.

Tabel 1. Over datagrundlaget i den systematiske kortlægning

Socialtilsyn	Antal læste rapporter	Gennemlæst øvrigt materiale
Socialtilsyn Nord	7	Retningslinjer for rapportskrivning (35 sider)
Socialtilsyn Øst	15	Ukendt filnavn Plejefamilie – oplæg om rapporter (14 sider) Plejefamilie drift aktuel rapportskabelon (23 sider) Tilbud drift aktuel rapportskabelon (30 sider) Plejefamilie – introduktion til nye medarbejdere (17 sider) Plejefamilie drift vejledning til rapportskabelon (5 sider)
Socialtilsyn Midt	15	Inspiration til samtale med plejebørn (2 sider) Rapportens opdeling (1 sider) Rapportskrivning ifm. ansøgning om ændring af godkendelsen (1 side) Samlet vurdering – plejefamilie (4 sider) Scoringer plejefamilier med og uden børn (11 sider) Skalaforståelse i kvalitetsmodellen (6 sider) Udfyldelse af sagsforløb i Senum – Plejefamilie (1 side) Definition udviklings- og opmærksomhedspunkter (1 side) Handout, tilbud, principper og anbefalinger (12 sider)

Socialtilsyn	Antal læste rapporter	Gennemlæst øvrigt materiale
		Inspiration til kriterium 10 – tilbud (2 sider) Inspiration til kriterium 6 – tilbud (2 sider) Inspiration til kriterium 7 (4 sider) Inspiration til kriterium 9 – tilbud (5 sider) Rapportens opdeling (1 side) Samlet vurdering (4 sider) Skalaforståelse i kvalitetsmodellen (6 sider) Udfyldelse af sagsforløb i Sensum – tilbud (1 side) Bedømmelse af en plejefamilies økonomi (3 sider) Definition udviklings- og opmærksomhedspunkter (1 side) Handout – plejefamilier – principper og anbefalinger (13 sider) Hjælpearb. til økonomibedømmelse – plejefamilier (3 sider) Inspiration til kriterium 6 – plejefamilie (4 sider)
Socialtilsyn Syd	11	Faglig instruks v. udarbejdelse af tilsynsrapporter (1 side) Supplerende materiale til Social- og Boligstyrelsens Auditfunktion dataforespørgsel (2 sider) Manual til forståelse/anvendelse af kvalitetsmodelbeskrivelsen (75 sider) STS årsrapport 2019 (56 sider) STS årsrapport 2020 (56 sider) STS kursuskatalog efterår 2020 (5 sider) Uddrag af instruksbogen for plejefamilier (1 side)
Socialtilsyn Hovedstaden	8	Skriftligt materiale vedr. Rapportskrivning (mail, 1 side) Vejledning til bedømmelse af indikator 9.b og 9.c (5 sider) Udklip af arbejdsgang ang. bekymrings- og sanktions-sager ang. udviklings- og opmærksomhedspunkter (1 side) Tilsynsfaglig undervisning handout 2015 (12 sider) Scoringer uden børn i plejefamilier (11 sider).
I alt	56	38

Tabellen nedenfor præsenterer **deltagerne i de gennemførte fokusgruppeinterviews** med de fem socialtilsyn. Deltagerne benævnes i tabellen med de titler, de selv har præsenteret sig med i interviewet. I tabellen er der umiddelbart to aspekter, som er værd at fremhæve. Det første relaterer sig til interviewet med Socialtilsyn Midt, hvor der deltog to fagkonsulenter, hvilket skiller sig ud fra de øvrige deltagere. De to fagkonsulenter er dog udvalgt af ledelsen i Socialtilsyn Midt, som vurderede, at fagkonsulenterne var de mest kompetente til at besvare spørgsmål i relation til tilsynsrapporter. Fagkonsulenternes arbejde består i at kvalitetssikre tilsynsrapporter og er desuden altid koblet på sager, hvor der er anledning til bekymring eller sanktioner. Det andet relaterer sig til, at der blev afholdt to interviews med Socialtilsyn Syd. Der blev således afholdt et interview på både ledelsesniveau og konsulentniveau, hvilket skyldes praktiske og logistiske årsager.

Tabel 2. Overblik over deltagere i fokusgruppeinterviews

Socialtilsyn	Deltagere i fokusgruppeinterview
Socialtilsyn Nord	<ul style="list-style-type: none"> - To repræsentanter fra tilbudsområdet - To repræsentanter fra plejefamilieområdet - En faglig koordinator
Socialtilsyn Øst	<ul style="list-style-type: none"> - En repræsentant fra tilbudsområdet - En repræsentant fra plejefamilie- og tilbudsområdet - En repræsentant fra nygodkendelser og tilbudsområdet - En udviklingskonsulent
Socialtilsyn Midt	<ul style="list-style-type: none"> - To fagkonsulenter.
Socialtilsyn Syd	<ul style="list-style-type: none"> - To repræsentanter for ledelsen - En data- og analysekonsulent - En udviklingskoordinator - En proces- og tilsynskonsulent - En fagansvarlig for tilbud til børn og unge
Socialtilsyn Hovedstaden	<ul style="list-style-type: none"> - To repræsentanter fra tilbudsområdet - En repræsentant fra plejefamilieområdet - En stabsleder/souschef
Deltagere i alt	20

Den sidste tabel præsenterer **respondenter, der har angivet skriftlige besvarelser** på tværs af de tre brugergrupper. Som beskrevet i kapitel 2, blev der udarbejdet tre forskellige spørgerammer til de skriftlige besvarelser til tre grupper af brugere: 1) Kommunale aktører med ansvar for tilbud og kommunale visiterende sagsbehandlere, 2) Plejefamilier og tilbud på børne- og voksenområdet, 3) Brugerinteresseorganisationer. Farverne i tabellen illustrerer denne inddeling. I de tre spørgerammer kunne respondenterne angive, hvilken type bruger de repræsenterede, fx plejefamilier eller tilbud.

Tabel 3. Oversigt over respondenter, der har angivet skriftlig besvarelse

Brugere	Antal respondenter
Kommunale aktører med ansvar for tilbud	7
Kommunal visiterende sagsbehandler	8
Plejefamilier	4
Tilbud på børne- og voksenområdet	10
Brugerinteresseorganisationer	3
Respondenter i alt	32

I relation til de skriftlige besvarelser er det vigtigt at fremhæve, at der er et kvalitativt fokus, hvorfor data er behandlet kvalitativt. Dette skyldes, at der oprindeligt var planlagt fokusgruppeinterviews med fem repræsentanter fra hver brugergruppe. Disse interviews blev aflyst grundet folketingsvalget i efteråret 2022, da Social- og Boligstyrelsens Auditfunktion ikke måtte afholde udadrettede aktiviteter, der fx indebærer kontakt med brugerinteresseorganisationer og kommuner. I samråd med Social- og Boligstyrelsens Auditfunktion blev indsamlingen af brugernes perspektiver

udskudt indtil ny regering var indtrådt. I samme ombæring blev fokusgruppeinterviews konverteret til kvalitative skriftlige besvarelser af pragmatiske årsager. Det har således aldrig været hensigten at lave en kvantitativ analyse af brugerperspektivet, hvilket begrundes det spinkle datagrundlag samt den kvalitative behandling af data derfra.