

Bilagsrapport

Socialtilsynenes brug af
kvalitetsscorer

maj 2024

Publikationen er udgivet af

Social- og Boligstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf: 72 42 37 00

E-mail: info@sbst.dk

www.sbst.dk

Forfatter: Social- og Boligstyrelsen

Udgivet maj 2024

Download eller se rapporten på

www.sbst.dk.

Download eller se rapporten på

www.sbst.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

digital isbn: 978-87-94445-75-7

Indhold

Indhold	2
Indledning	3
Bilag 1 – Metodisk tilgang	4
Interview med tilsynskonsulenter og ledelse i socialtilsyn.....	4
Data fra spørgeskemaundersøgelse	4
Gennemgang af skriftligt materiale.....	5
Vurdering af indikatorbedømmelser i tilsynsrapporter.....	6
Udvælgelse af indikatorer.....	7
Vurdering af indikatorbedømmelser	8
Kvantitative data om kvalitetsscorer	8
Bilag 2 – Analyse af statistiske data om kvalitetsscorer	9
Samlede resultater	9
Kvalitetsscorer fordelt på socialtilsyn	10
Kvalitetsscorer fordelt på kvalitetsmodellens temaer	11
Udviklingen i kvalitetsscorer i tilbud og plejefamilier	13
Bilag 3 – Analyser af data fra spørgeskemaundersøgelsen	16
1. Om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen	16
Tilsynskonsulenternes oplevelse af om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen	16
Plejefamilier og tilbuds oplevelse af om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen	18
2. Om scorerne bruges i dialogen	19
Tilsynskonsulenters brug af scorerne i dialogen med tilbud og plejefamilier	19
Plejefamilier og tilbuds oplevelse af om socialtilsynet bruger scorerne i dialogen	20
3. Om plejefamilier og tilbud læser tilsynsrapporterne	21
4. Overensstemmelse mellem skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorerne	23
5. Om scorerne giver et retvisende billede af kvaliteten	26
Bilag 4 – Socialtilsynenes brug af scorer i tilsynsrapporter	29
Samlede resultater	30
Scorer i tilsynsrapporter – plejefamilier	30
Scorer i tilsynsrapporter – tilbud.....	31
Bilag 5 – Socialtilsynenes praksis for bedømmelse af indikatorerne i plejefamilier uden børn ..	33

Indledning

Denne rapport indeholder bilag til undersøgelse af socialtilsynenes brug af scorer. Undersøgelsen er gennemført af Social- og Boligstyrelsens Auditfunktion (herefter Auditfunktionen). Formålet med undersøgelsen er at få viden om socialtilsynenes forståelse og brug af kvalitetsscorerne med henblik på at vurdere, om socialtilsynenes praksis er i overensstemmelse med intentionerne med kvalitetsmodellen, og om praksis er ensartet på tværs af socialtilsyn. Datagrundlaget for undersøgelsen omfatter interview med tilsynskonsulenter og ledelse i socialtilsynene, udvalgte data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt socialtilsyn, plejefamilier og sociale tilbud, gennemgang af skriftligt materiale fra socialtilsynene, analyse af 50 tilsynsrapporter og statistiske data om socialtilsynenes scorer i 2017 og 2022. Dette er suppleret af udvalgte data fra Auditfunktionens årlige evaluering af socialtilsynenes virksomhed.

Bilag 1 – Metodisk tilgang

Socialtilsynenes brug af kvalitetsscorer er belyst via flere forskellige datakilder.

Undersøgelsen har omfattet følgende:

- Interview med tilsynskonsulenter og ledelse i socialtilsynene
- Analyse af udvalgte data fra spørgeskemaundersøgelse blandt tilsynskonsulenter, plejefamilier og tilbud
- Gennemgang af skriftligt materiale fra socialtilsynene
- Vurdering af indikatorbedømmelser i tilsynsrapporter
- Statistiske data om scorer

Dette udfoldes nedenfor.

Interview med tilsynskonsulenter og ledelse i socialtilsyn

Der er i perioden 8.-30. maj, 2023 afholdt i alt ti semistrukturerede interviews fordelt på to interviews i hvert socialtilsyn – hhv. gruppeinterview med tilsynskonsulenter og interview af mellemledere.

Gruppeinterviewene med tilsynskonsulenter havde en varighed på to timer med deltagelse af fire-fem tilsynskonsulenter fra både tilbuds- og plejefamilieområdet. Interviewene er foretaget med henblik på at få indsigt i, hvordan socialtilsynene forstår og bruger kvalitetsscorerne i praksis.

Interviewene med lederne var af en times varighed, og der deltog to mellemledere, en fra tilbudsområdet og en fra plejefamilieområdet. Interviewet med ledelsen fra Socialtilsyn Nord blev foretaget virtuelt. Interviewene med lederne blev foretaget for at få indblik i de organisatoriske og ledelsesstrategiske valg vedrørende understøttelse af en ensartet anvendelse af kvalitetsscorer.

I alle interview var både tilbuds- og plejefamilieområdet repræsenteret samtidig. Intentionen ved dette er, at forskelle og ligheder mellem de to områder vil stå mere tydeligt og nuanceret frem i den fælles dialog på tværs af områder.

Alle interviews er optaget og transskriberet. De transskriberede interviews er kodet og tematiseret indledningsvist ud fra interviewguides, som er udarbejdet på baggrund af undersøgelsesspørgsmålene. Undervejs i kodningen er der induktivt fremkommet andre temaer, som har nuanceret forståelsen og anvendelsen af kvalitetsscorer både intern og på tværs af socialtilsyn.

Data fra spørgeskemaundersøgelse

Auditfunktionen har via en spørgeskemaundersøgelse gennemført i efteråret 2022 indhentet data om tilsynskonsulenters, tilbuds og plejefamiliers perspektiver på kvalitetsscorerne. Disse data er i undersøgelsen blevet brugt som supplement til data fra interviewene, og giver uddybende viden i forhold til undersøgelsesspørgsmålene og interviewtemaerne.

Spørgeskemaerne er sendt til 1968 tilbud med en svarprocent på 77 og 5209 plejefamilier med en svarprocent på 69.

Se bilag 6 i Auditfunktionens årsrapport for 2022 for en uddybende beskrivelse af spørgeskemaundersøgelsen og bilag 3 i denne undersøgelse for analyse af data fra spørgeskemaundersøgelsen.

I spørgeskemaundersøgelsen om kvalitetsscorer indgår kun besvarelser fra fire af de fem socialtilsyn. Besvarelser fra Socialtilsyn Syd indgår ikke, fordi konditionerne for gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen i Socialtilsyn Syd efter Social- og Boligstyrelsens vurdering havde en karakter, så der metodisk kunne opstå øget risiko for bias i besvarelserne. For en uddybning se bilag 6 i Auditfunktionens årsrapport for 2022.

Auditfunktionen har for at indhente Socialtilsyn Syds medarbejderes perspektiver på spørgsmålene fra spørgeskemaundersøgelsen gennemført gruppeinterviews med medarbejderne. Disse kvalitative besvarelser er ikke direkte sammenlignelige med de kvantitative besvarelser fra de øvrige socialtilsyn, og er derfor kun brugt i meget begrænset omfang i denne undersøgelse.

Gennemgang af skriftligt materiale

Auditfunktionen har gennemgået skriftligt materiale fra socialtilsynene med henblik på at få indsigt i, hvilke interne retningslinjer, vejledninger mv. hvert socialtilsyn har vedrørende formålet og brugen af kvalitetsscorerne, samt hvilken forståelse af kvalitetsscorerne, materialet afspejler. En del af materialet er indhentet i forbindelse med en tidligere undersøgelse af socialtilsynenes tilsynsrapporter¹, som Auditfunktionen har fået lov til at bruge til denne undersøgelse. Socialtilsynene har desuden i april 2023 indsendt supplerende materiale om scorerne i det omfang de havde materiale om kvalitetsscorerne. Oversigt over materialet fremgår af tabellen nedenfor.

Tabel 1 - Oversigt over skriftligt materiale fra socialtilsynene

Socialtilsyn	Materiale
Socialtilsyn Nord	<ul style="list-style-type: none"> Retningslinjer for rapportskrivning (35 sider). Særligt s. 3-6, vedr. indikatorniveau. Nuancerede beskrivelser af fremgangsmåde – også iff. lokale arbejdsgange Opdateret version af Retningslinjer for rapportskrivning
Socialtilsyn Øst	<p>Ved dataforespørgsel april 2023 oplyser Øst, at de ikke har interne skriftlige retningslinjer eller vejledninger specifikt til brug af kvalitetsscorer.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ukendt filnavn Plejefamilie – oplæg om rapporter (14 sider). Særligt side 5, 6, 7, 13 Plejefamilie drift aktuel rapportskabelon (23 sider) skabelon – herunder indikatortekst Tilbud drift aktuel rapportskabelon (30 sider) skabelon – herunder indikatortekst Plejefamilie – introduktion til nye medarbejdere (17 sider). Særligt s. 7, 8, 15 Plejefamilie drift vejledning til rapportskabelon (5 sider). Relevant iff. indikator Der er også vejledninger til godkendelse af nye tilbud/plejefamilier

¹ Kortlægning af socialtilsynenes tilsynsrapporter – Hovedresultater. Social- og Boligstyrelsen, 2023.

Socialtilsyn	Materiale
Socialtilsyn Midt	<p>Ved dataforespørgsel april 2023 oplyser Midt, at de ikke har øvrigt materiale om kvalitetsscorer end allerede tilsendt i forbindelse med tidligere kortlægning af tilsynsrapporter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapportens opdeling (1 sider). Belyser kort niveauerne (mail 4) • Rapportskrivning ifm. ansøgning om ændring af godkendelsen (1 side) (mindre relevant, dog kort om scoren) (mail 4) • Scoringer plejefamilier med og uden børn (11 sider) relevant ift. lokal praksis (mail 4) • Skalaforståelse i kvalitetsmodellen (6 sider) fra mellemedernetværk 2014 (mail 4) • Handout, tilbud, principper og anbefalinger (12 sider) Tilsynsfaglige uddannelsesdage ved Socialstyrelsen. Forår 2015 • Inspiration til kriterium 10 – tilbud (2 sider) (mail 5) • Inspiration til kriterium 6 – tilbud (2 sider) (mail 5) • Inspiration til kriterium 7 (4 sider) (mail 5) • Inspiration til kriterium 9 – tilbud (5 sider) (mail 5) • Rapportens opdeling (1 side) (mail 5) • Skalaforståelse i kvalitetsmodellen (6 sider) Mellemedernetværk 2014 (mail 5) • Handout – plejefamilier – principper og anbefalinger (13 sider) Tilsynsfaglige undervisningsdage ved Socialstyrelsen. Forår 2015 (mail 3) • Inspiration til kriterium 6 – plejefamilie (4 sider) • Inspiration til kriterium 6 – med fokus på indikator 6.c og 6.d (mail 3)
Socialtilsyn Syd	<ul style="list-style-type: none"> • Faglig instruks v. udarbejdelse af tilsynsrapporter (1 side, ang. kvitteringsskrivelser, scorer fremgår ikke) • Supplerende materiale til Social- og Boligstyrelsens Auditfunktion dataforespørgsel (2 sider) • Manual til forståelse/anvendelse af kvalitetsmodelbeskrivelsen plejefamilier (75 sider) • Manual til forståelse/anvendelse af kvalitetsmodelbeskrivelsen tilbud (87 sider) • Socialtilsyn Syds årsrapport 2019 (56 sider) • Socialtilsyn Syds årsrapport 2020 (56 sider) fra side 18, kapitlet "Kvalitetsmodellen – forståelse, tilgang og indhold" • Bedømmelse af private tilbuds bestyrelser efter 8.c • Vejledning til bedømmelse af 9.b og 9.c om personalegennemstrømning og sygefravær.
Socialtilsyn Hovedstaden	<p>Hovedstaden oplyser, at de anvender Håndbogen for socialtilsyn og Skalaforståelsen (som er udarbejdet af Auditfunktionen og har tidligere været en del af Håndbogen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skriftligt materiale vedr. Rapportskrivning (1 side) • Udklip intranet tilbudsområdet". Beskrivelse. Under drop-down menuer ligger bl.a. skalaforståelsen, auditrapporter, faglige vejledninger, inspirationsmaterialer, tilsynsfaglige fokuspunkter til specifikke indikatorer mv. • "Scoringer uden børn i plejefamilier." • Udklip af arbejdsgang ang. bekymringsager og sanktionssager ang. udviklings- og opmærksomhedspunkter". • Vejledning til bedømmelse af 9.b og 9.c

Vurdering af indikatorbedømmelser i tilsynsrapporter

Auditfunktionen har, som del af undersøgelsen, vurderet socialtilsynenes bedømmelse af udvalgte indikatorer. Formålet med vurderingen har været, at få indsigt i, i hvilken grad

socialtilsynene bedømmer indikatorerne i overensstemmelse med intentionerne med kvalitetsmodellen.

Auditfunktionen har vurderet udvalgte indikatorbedømmelser i 50 tilsynsrapporter, det vil sige 10 tilsynsrapporter fra hver af de fem socialtilsyn, herunder fem rapporter fra plejefamilieområdet og 5 rapporter fra tilbudsområdet.

Tilsynsrapporterne er tilfældigt udvalgt ud fra en række objektive kriterier og blev indhentet i forbindelse med en kortlægning af socialtilsynenes tilsynsrapporter, som blev gennemført i efteråret 2022. Hvert socialtilsyn indsendte i den forbindelse 75 tilsynsrapporter vedr. driftsorienteret tilsyn på hhv. tilbudsområdet (50 rapporter) og plejefamilieområdet (25 rapporter). Heraf har Auditfunktionen til denne undersøgelse udvalgt 50 rapporter, så der var udvalgt 5 rapporter fra hhv. tilbud og plejefamilier fra hvert socialtilsyn. Socialtilsynene har givet Auditfunktionen lov til at anvende tilsynsrapporterne også til denne undersøgelse.

Udvælgelse af indikatorer

Der er udvalgt fire indikatorer, som er vurderet i hver af de 50 rapporter. Indikatorerne er udvalgt, så de repræsenterer indikatorer af forskellig karakter. Herunder er udvalgt indikatorer, som tilsynskonsulenterne i interviewene pegede på, er udfordrende at bedømme, og indikatorer hvor socialtilsynene har en fastlagt automatik. Der er desuden udvalgt indikatorer, som socialtilsynene scorer hhv. lavt og højt, hvilket fremgår af de data om scorer, som Auditfunktionens har indhentet som led i den årlige evaluering af socialtilsynenes virksomhed.

Indikatorerne er udvalgt, så de repræsenterer indikatorer af forskellig karakter:

- Indikatorer med flere elementer
- Indikatorer, der kan bedømmes objektivt
- Indikatorer, der indeholder begreber med rum for fagligt skøn
- Indikatorer, hvor socialtilsynene har en fastlagt automatik for scorerne
- Indikatorer, der generelt scores hhv. lavt og højt

Følgende indikatorer er udvalgt:

Plejefamilieområdet

- Indikator 1.a: Barnet er i skole eller uddannelse (objektiv, scores generelt højt)
- Indikator 2.d: Barnet har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for barnets liv. (begreb til fortolkning, scores generelt lavt)
- Indikator 5.a: Barnet bliver hørt, respekteret og anerkendt af plejefamilien (kompleks, begreber til fortolkning, scores generelt højt).
- Indikator 5.b: Barnet inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og på hverdagen i plejefamilien i overensstemmelse med alder og modenhed (flere elementer, scores generelt højt)

Tilbudsområdet

- Indikator 1.b: Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud. (objektiv, scores generelt lavt)
- Indikator 4.b: Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov. (kompleks, flere elementer og begreber til fortolkning, scores generelt højt)
- Indikator 5.a: Borgerne trives i tilbuddet (begreber til fortolkning, scores generelt højt).
- Indikator 9.a: Borgerne har, i forhold til deres behov, tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer (kompleks, scores generelt lavere)

Vurdering af indikatorbedømmelser

De udvalgte indikatorer er vurderet med udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- I hvilken grad er indikatoren bedømt efter intentionerne med scorene? Herunder:
 - bedømmelsen forholder sig kun til det indikatoren handler om (ordlyden)
 - der bedømmes objektivt, dvs. ikke relativt ift. målgruppe og tilbudstype
 - alle indikatorens elementer er bedømt
- I hvilken grad er der overensstemmelse mellem den skriftlig bedømmelse og scoren?

Spørgsmålene er vurderet ud fra følgende skala:

- 1: Slet ikke
- 2: I mindre grad
- 3: I nogen grad
- 4: I høj grad

Vurderingen af de enkelte spørgsmål er foretaget på baggrund af et kvalitativt skøn af to medarbejdere i Auditfunktionen. For at sikre ensartethed i vurderingerne er der indledningsvist foretaget en fælles kalibrering af fem sager. Desuden er der foretaget løbende fælles kalibrering i undervejs.

Kvantitative data om kvalitetsscorer

Auditfunktionen har indhentet kvantitative data om socialtilsynenes kvalitetsscorer i forbindelse med den årlige evaluering af socialtilsynenes virksomhed. Data består i socialtilsynenes opgørelser over alle de kvalitetsbedømmelser af indikatorerne i kvalitetsmodellen, som de har foretaget i 2022.

Disse data er brugt i undersøgelsen til at få viden om, hvordan socialtilsynene scorer tilbud og plejefamilier, og om der er forskelle mellem de enkelte socialtilsyn.

Der er brugt data fra 2022 fordelt på tilbud/plejefamilier, målgrupper, tilbudstyper og socialtilsyn. Der er også data på hvordan kvalitetsscorerne har udviklet sig over tid (2017 og 2022). Analysen af de kvantitative data kan findes i bilag 2.

Bilag 2 – Analyse af statistiske data om kvalitetsscorer

I dette bilag præsenteres resultaterne af en analyse af statistiske data om socialtilsynenes kvalitetsscorer, som Auditfunktionen har gennemført som del af undersøgelsen af socialtilsynenes brug af kvalitetsscorer. Formålet har været at få viden om, hvordan socialtilsynene scorer tilbud og plejefamilier, og om der er forskelle mellem socialtilsyn.

De statistiske data består af kvalitetsscorer i 2022 fra alle fem socialtilsyn. Disse data har Auditfunktionen indhentet som del af Auditfunktionens evaluering af tilsynspraksis, hvor Auditfunktionen årligt indhenter data om socialtilsynenes virksomhed. Data består derudover af data om socialtilsynenes kvalitetsscorer fra 2017, som indgik i Social- og Boligstyrelsens evaluering af tilsynsreformen.²

Samlede resultater

Analysen af de statistiske data viser, at socialtilsynene generelt set scorer tilbud og plejefamilier højt, og at plejefamilier generelt bedømmes højere end tilbud. Dette kan observeres både i 2017 og i 2022. I 2022 blev plejefamilier gennemsnitligt vurderet 4,73 og tilbud 4,43 på skalaen, der går fra 1 til 5.

Socialtilsyn Syd har de højeste bedømmelser på både tilbuds- og plejefamilieområdet, mens Socialtilsyn Hovedstaden har de laveste bedømmelser på begge områder. Især på plejefamilieområdet ligger Socialtilsyn Hovedstaden væsentligt lavere end de øvrige fire socialtilsyn.

På tilbudsområdet er der ikke særlig stor variation mellem de fem socialtilsyns gennemsnitlige bedømmelser. Variationen mellem de højeste bedømmelser (Socialtilsyn Syd) og de laveste (Socialtilsyn Hovedstaden) er 0,42 point. For plejefamilier er variationen noget større – her er der 0,78 point mellem den højeste gennemsnitlige bedømmelse (Socialtilsyn Syd) og den laveste (Socialtilsyn Hovedstaden).

Når man kigger på de enkelte temaer i kvalitetsmodellen, kan det konstateres, at for tilbud har Socialtilsyn Syd de højeste bedømmelser for alle temaer, og Socialtilsyn Hovedstaden ligger lavest med undtagelse af et enkelt tema. For plejefamilier har Socialtilsyn Hovedstaden de laveste bedømmelser af kvalitetsscorer på alle 7 temaer.

Temaet Uddannelse og beskæftigelse bedømmes lavest af socialtilsynene for både tilbud og plejefamilier. Det gælder på tværs af socialtilsyn med undtagelse Socialtilsyn Hovedstaden, som på plejefamilieområdet bedømmer to temaer lavere.

Analysen viser derudover, at de samlede kvalitetsscorer for både tilbud og plejefamilier er steget i perioden 2017 til 2022.

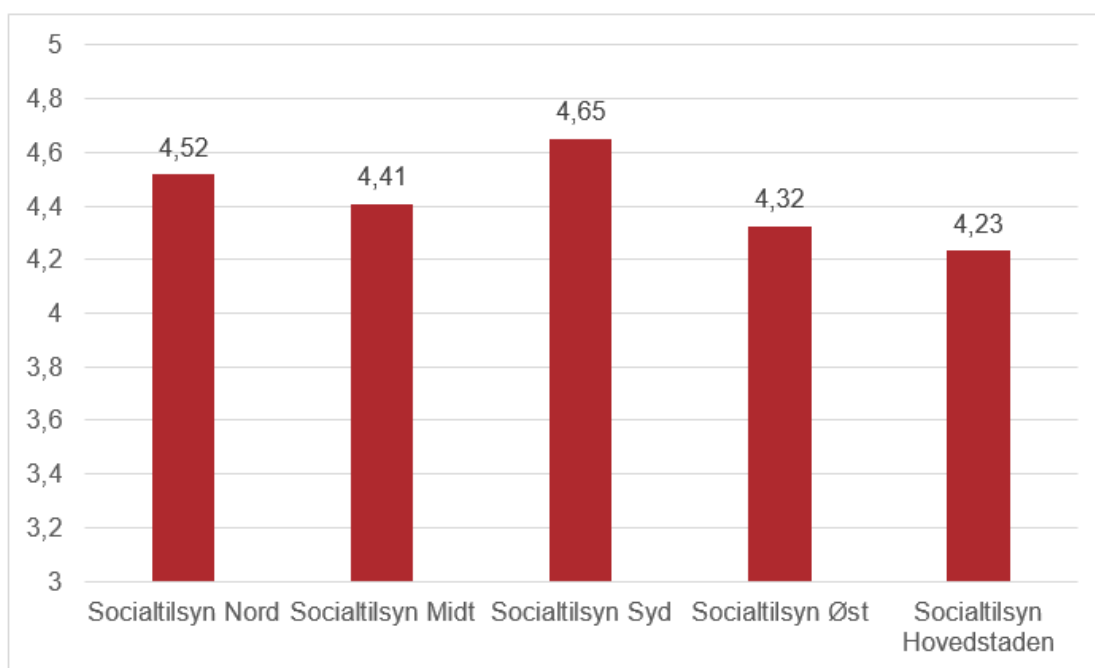
² *Evaluering af tilsynsreformen*, Social- og Boligstyrelsen, 2018.

Kvalitetsscorer fordelt på socialtilsyn

Auditfunktionen har analyseret data om kvalitetsscorer fra de fem socialtilsyn fra 2022 for at undersøge, om der er væsentlige forskelle på tværs af tilbud og plejefamilieområdet og på tværs af de fem socialtilsyn. Alle tilbud og plejefamilier, der er nygodkendte i 2022 er sorteret fra. De gennemsnitlige kvalitetsscorer for de fem socialtilsyn for hhv. tilbud og plejefamilier kan ses i figur 1 og 2 herunder.

For **tilbud** var det samlede gennemsnit 4,43 i 2022 for alle socialtilsyns bedømmelser af kvalitetsscorer. Som det fremgår af figur 1 lå den samlede kvalitetsscore i de fem socialtilsyn mellem 4,23 og 4,65 i 2022 på skalaen fra 1 til 5. Socialtilsyn Syd har de højeste kvalitetsscorer med et gennemsnit på 4,65 – 0,22 point over gennemsnittet – mens Socialtilsyn Hovedstaden havde de laveste scorer med 4,23 – 0,2 point under gennemsnittet.

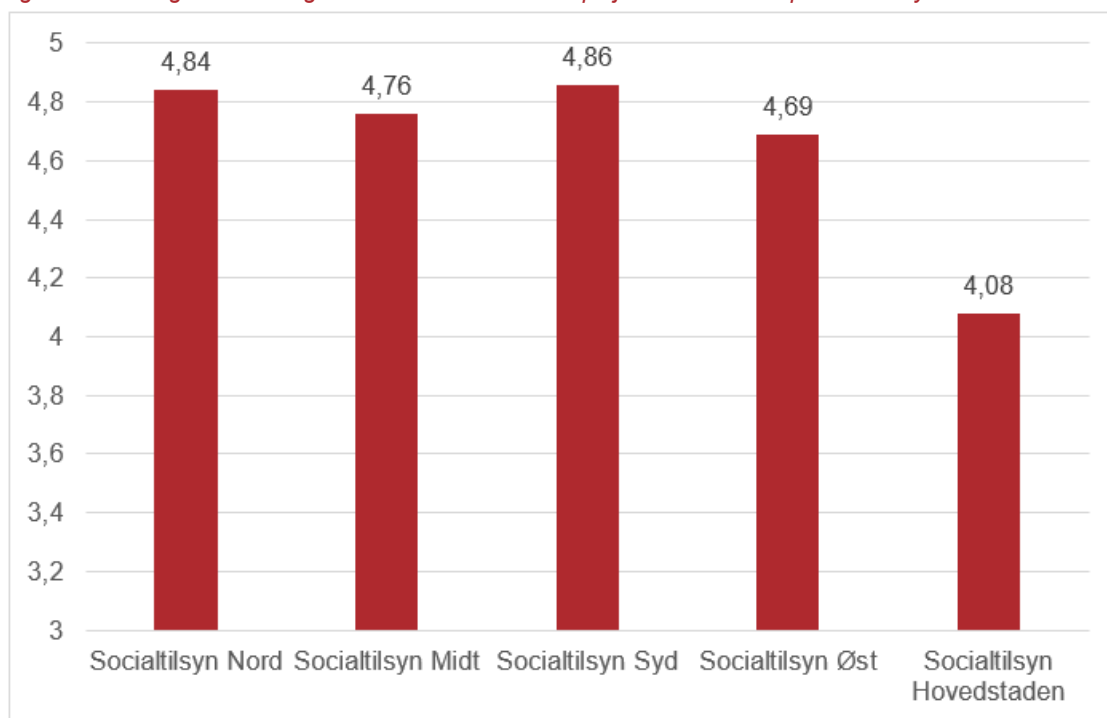
Figur 1. Samlet gennemsnitlig kvalitetsscore i 2022 for tilbud fordelt på socialtilsyn



N=1918 (STN: 251, STM: 456, STS: 328, STØ: 337, STH: 546. Kilde: Data fra de fem socialtilsyn.

For **plejefamilier** var det samlede gennemsnit 4,73 i 2022 for alle socialtilsyns bedømmelser af kvalitetsscorer. Som det fremgår af figur 2 lå den samlede kvalitetsscore i de fem socialtilsyn mellem 4,08 og 4,86 i 2022. Socialtilsyn Syd og Socialtilsyn Nord har de højeste kvalitetsscorer med et gennemsnit på hhv. 4,86 og 4,84, men den mest markante observation er, at Socialtilsyn Hovedstaden ligger væsentligt lavere end gennemsnittet (0,57 point), og 0,78 point lavere end Socialtilsyn Syd, der ligger højest

Figur 2. Samlet gennemsnitlig kvalitetsscore i 2022 for plejefamilier fordelt på socialtilsyn



Kilde: Data fra de fem socialtilsyn.

Kvalitetsscorer fordelt på kvalitetsmodellens temaer

Auditfunktionen har undersøgt, hvordan kvalitetsscorerne varierer på de forskellige temaer i kvalitetsmodellen og fordelingen kan ses i tabel 2 herunder.

Tabel 2. Gennemsnitlig temascore i 2022 – samlet for alle socialtilsyn

	Samlet gennemsnit	1. Uddannelse og beskæftigelse	2. Selvstændighed og relationer	3. Målgruppe, metode, resultater	4. Sundhed og trivsel	5. Organisation og ledelse / Familiestruktur og -dynamik	6. Kompetencer	7. Fysiske rammer
Tilbud	4,43	4,1	4,5	4,4	4,5	4,2	4,5	4,6
Plejefamilier	4,73	4,5	4,6	4,6	4,8	4,8	4,7	4,7

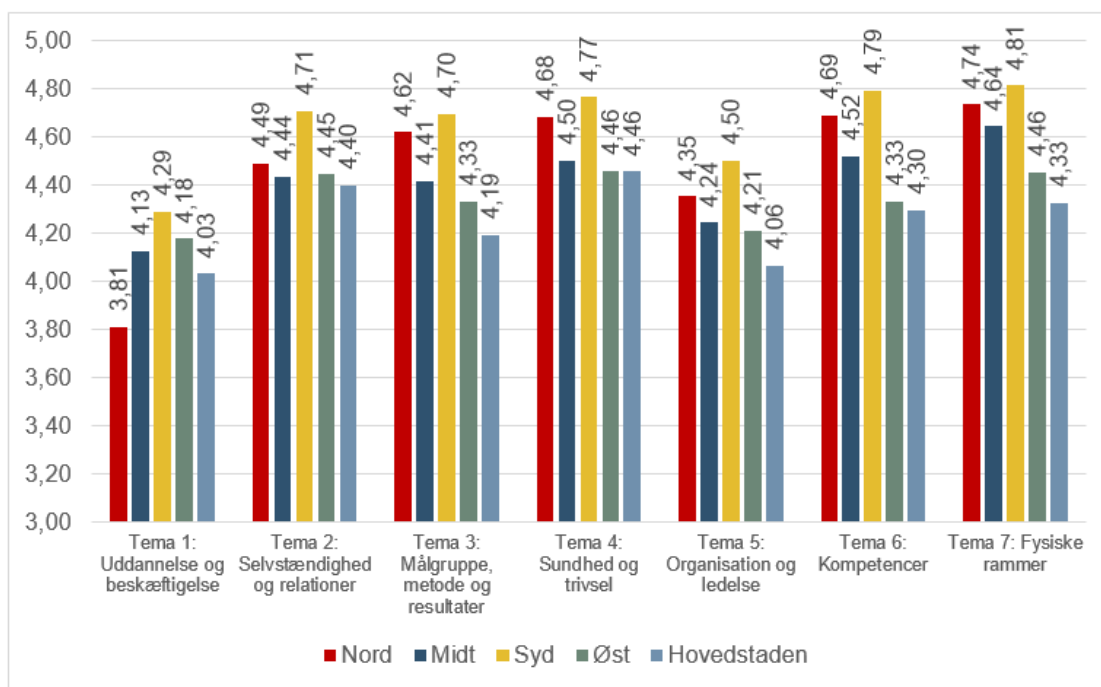
Kilde: Data fra de fem socialtilsyn

Det fremgår af tabellen, at for tilbud er det Tema 7: Fysiske rammer, der bedømmes højest med gennemsnitligt 4,6, mens den laveste bedømmelse er Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse med 4,1.

For plejefamilier er det Tema 4: Sundhed og trivsel samt Tema 5: Familiestruktur og familiedynamik, der bedømmes højest med 4,8 – dvs. meget tæt på den højeste score 5 – mens den laveste bedømmelse også for plejefamilier er Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse med 4,5. Fordelingen mellem socialtilsyn af kvalitetsscorerne på temaniveau fremgår af figur 3 og 4 herunder.

Figur 3 viser, at for tilbud har Socialtilsyn Syd de højeste bedømmelser på alle de 7 temaer i kvalitetsmodellen, mens Socialtilsyn Nord ligger næsthøjest på alle temaer med undtagelse af Tema 1, hvor de ligger lavest. Socialtilsyn Hovedstaden har de laveste kvalitetsscorer på alle temaer med undtagelse af tema 1, hvor de ligger næstlavest.

Figur 3. Kvalitetsscorer på temaniveau i 2022 fordelt på socialtilsyn – Tilbud

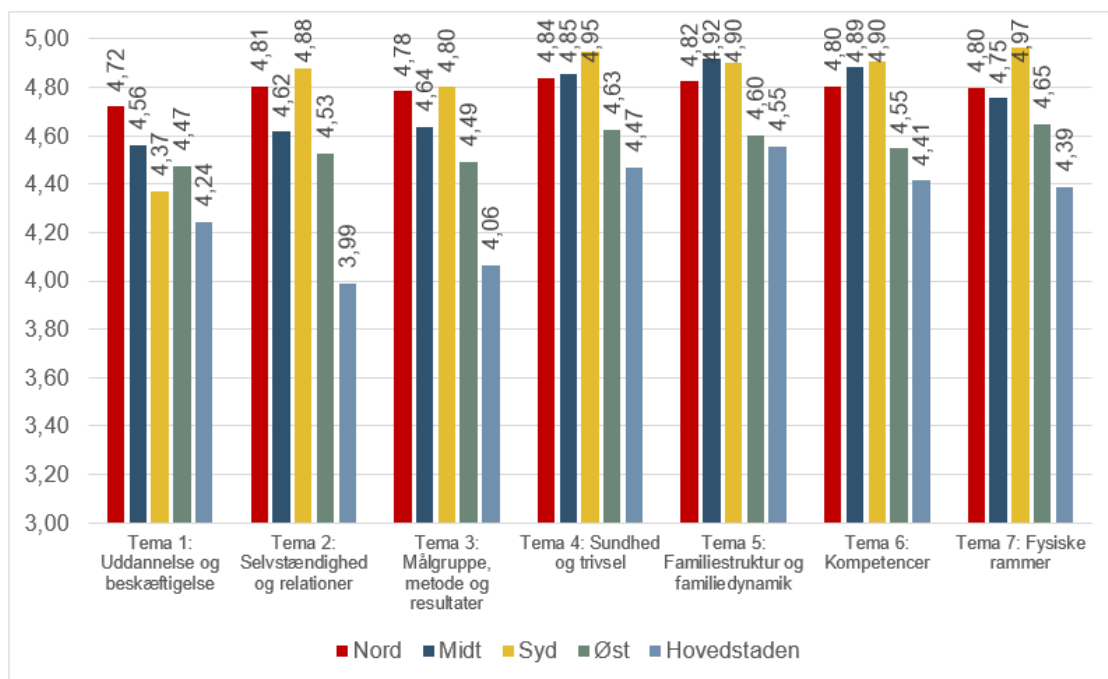


Kilde: Data fra de fem socialtilsyn

Figur 4 viser, at for plejefamilier Socialtilsyn Hovedstaden har de laveste bedømmelser af kvalitetsscorer på alle 7 temaer. Navnlig på Tema 2: Selvstændighed og relationer og Tema 3: Målgruppe, metode og resultater har Socialtilsyn Hovedstaden væsentlig lavere bedømmelser end de øvrige fire socialtilsyn³.

³ Socialtilsynene har forskellig praksis ved scoring af plejefamilier midlertidigt uden børn. Socialtilsyn Midt og Socialtilsyn Hovedstaden har som fast fremgangsmåde at score 1 på udvalgte indikatorer. Socialtilsyn Øst har som fast praksis at score samtlige indikatorer 1. I Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Syd scores indikatorerne ikke pr. automatik 1. Socialtilsyn Nord fastholder bedømmelsen, og dermed også scoren, fra seneste tilsyn, medmindre der efter et fagligt skøn kræves ændring af bedømmelsen. I Socialtilsyn Syd, bedømmes indikatorerne ud fra det kendskab, der i forvejen er til plejefamilien. Det er ikke muligt i denne undersøgelse, at udlede, hvorledes det påvirker tallene i figur 4.

Figur 4. Kvalitetsscorer på temaniveau i 2022 fordelt på socialtilsyn – plejefamilier



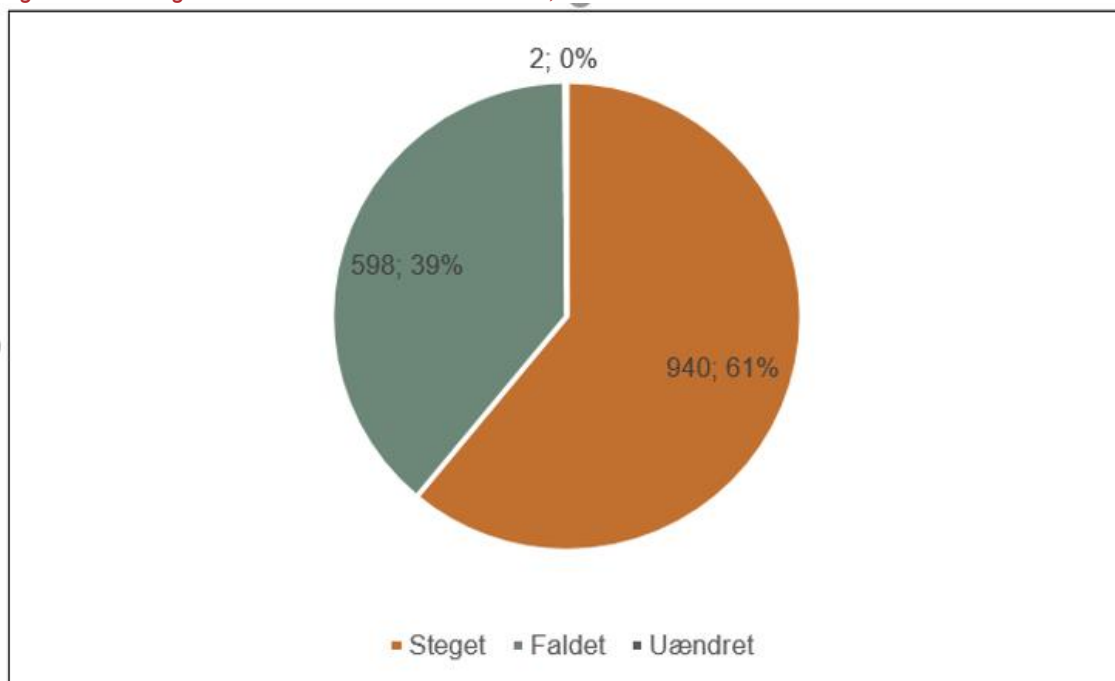
Kilde: Data fra de fem socialtilsyn

Udviklingen i kvalitetsscorer i tilbud og plejefamilier

Ser man på de tilbud og plejefamilier, der har eksisteret både i 2017 og 2022, er den samlede kvalitetsscore⁴ steget for størstedelen af både tilbud og plejefamilier. Udviklingen kan ses i figur 5 og figur 6 herunder og er yderligere beskrevet i Auditfunktionens årsrapport for 2022.

⁴ Udregnet som gennemsnittet af alle indikatorer det enkelte tilbud eller den enkelte plejefamilie er scoret på.

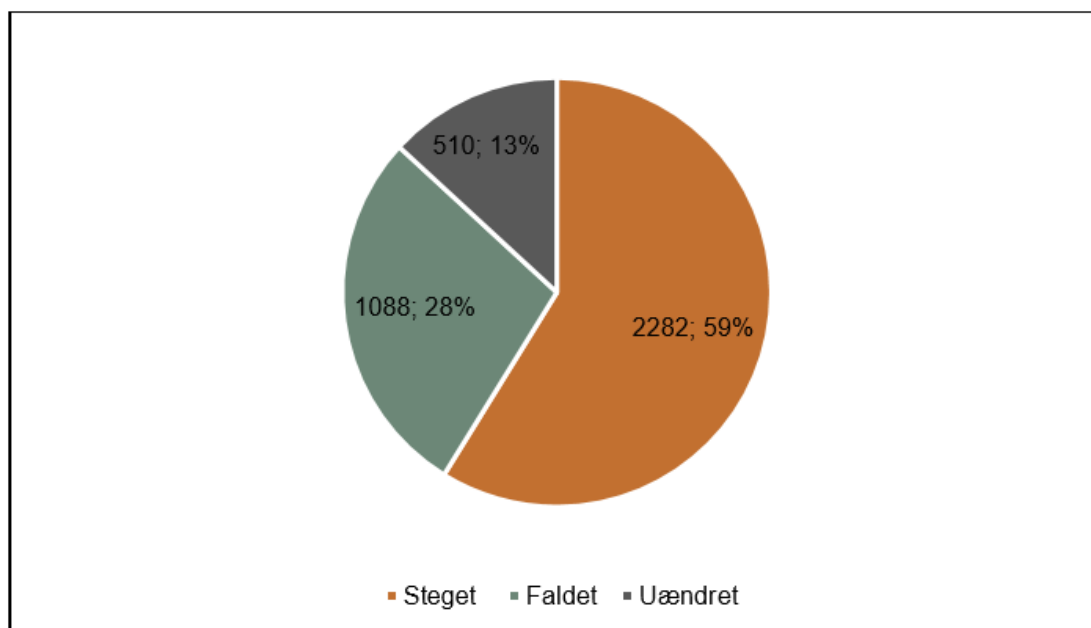
Figur 5: Udviklingen i tilbuds samlede kvalitetsscore, 2017-2022



Anm: N: 1540. Kilde: Data fra de fem socialtilsyn samt data fra Evaluering af tilsynsreformen

Blandt tilbud er den samlede kvalitetsscore steget for 61 pct., mens 59 pct. af plejefamilierne har haft en stigning i den samlede kvalitetsscore fra 2017 til 2022. Stigningen i kvalitetsscore er positivt særligt set i lyset af at området bliver mere og mere komplekst. Social- og Boligstyrelsen gør imidlertid opmærksom på, at de høje kvalitetsscorer ikke nødvendigvis er udtryk for en stigende kvalitet. Det kan også være et udtryk for, at socialtilsynene scorer kvaliteten for højt.

Figur 6: Udviklingen i plejefamiliers samlede kvalitetsscore, 2017-2022



Anm: N = 3880. Kilde: Data fra de fem socialtilsyn samt fra Evaluering af tilsynsreformen

Generelt kan det konkluderes, at de samlede kvalitetsscorer for både tilbud og plejefamilier er steget i perioden 2017 til 2022. De samlede kvalitetsscorer kan være både steget og faldet i de mellemliggende år. Auditfunktionen har ikke har data for disse år, men over den femårige periode er størstedelen steget.

Bilag 3 – Analyser af data fra spørgeskemaundersøgelsen

Dette bilag indeholder en række analyser af data fra en spørgeskemaundersøgelse gennemført af Auditfunktionen i socialtilsynene samt blandt alle plejefamilier og alle tilbud.

Spørgeskemaundersøgelse er foretaget af Auditfunktionen som del af Auditfunktionens evaluering af tilsynspraksis, hvor Auditfunktionen årligt gennemfører en spørgeskemaundersøgelse blandt tilsynskonsulenter, tilbud og plejefamilier.

Spørgeskemaerne er sendt til 1968 tilbud med en svarprocent på 77 og 5209 plejefamilier med en svarprocent på 69. I alt har 220 tilsynskonsulenter gennemført spørgeskemaundersøgelsen.

I forhold til denne undersøgelses emne – kvalitetsscorer – blev respondenterne spurgt om følgende:

1. Om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen
2. Om scorerne bruges i dialogen mellem socialtilsyn og tilbud og plejefamilier
3. Om tilbud og plejefamilier læst den seneste tilsynsrapport fra socialtilsynet
4. Om der er overensstemmelse mellem skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorerne
5. Om scorerne giver et retvisende billede af kvaliteten

Besvarelserne af disse spørgsmål beskrives i afsnit 1-4 nedenfor.

I spørgeskemaundersøgelsen om kvalitetsscorer indgår kun besvarelser fra fire socialtilsyn. Besvarelser fra Socialtilsyn Syd indgår ikke, da Social- og Boligstyrelsen har valgt at justere i undersøgelsesdesignet for dette og andre temaer, der beskrives i årsrapporten. Social- og Boligstyrelsen har valgt denne fremgangsmåde, fordi konditionerne for gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen i Socialtilsyn Syd efter Social- og Boligstyrelsens vurdering havde en karakter, så der metodisk kunne opstå øget risiko for bias i besvarelserne. For en uddybning se bilag 6 i Auditfunktionens årsrapport for 2022.⁵

Auditfunktionen har for at indhente Socialtilsyn Syds medarbejderes perspektiver på spørgsmålene fra spørgeskemaundersøgelsen gennemført gruppeinterviews med medarbejderne. Disse kvalitative besvarelser er ikke direkte sammenlignelige med de kvantitative besvarelser fra de øvrige socialtilsyn. De er derfor ikke anvendt i det følgende.

1. Om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen

Dette afsnit indeholder en beskrivelse og analyse af data om brug af kvalitetsscorerne i dialogen mellem socialtilsynet og plejefamilier samt tilbud. I spørgeskemaundersøgelsen er tilsynskonsulenter, tilbud og plejefamilier blevet spurgt, i hvilken grad de oplever at talscorerne generelt giver overblik over kvaliteten i hhv. tilbud og plejefamilier. Data beskrives nedenfor.

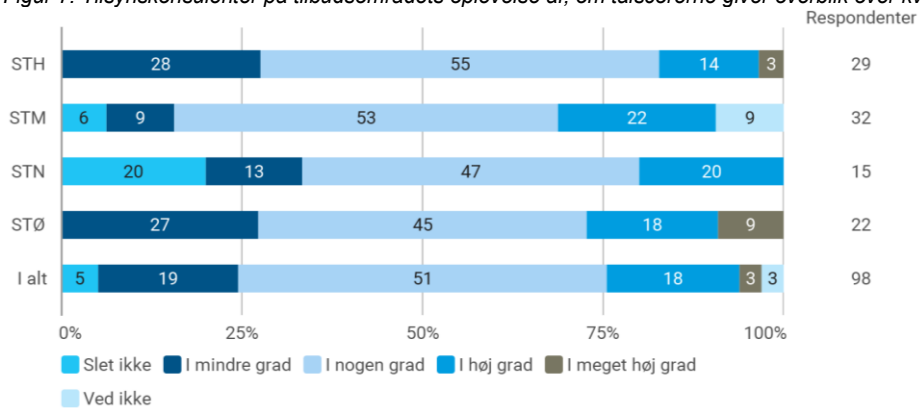
Tilsynskonsulenternes oplevelse af om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen

I spørgeskemaundersøgelsen er tilsynskonsulenter blevet spurgt om, i hvilken grad de oplever at talscorerne generelt giver overblik over kvaliteten i hhv. tilbud og plejefamilier.

⁵ *Socialtilsynenes virksomhed 2022*. Social- og Boligstyrelsen, 2023.

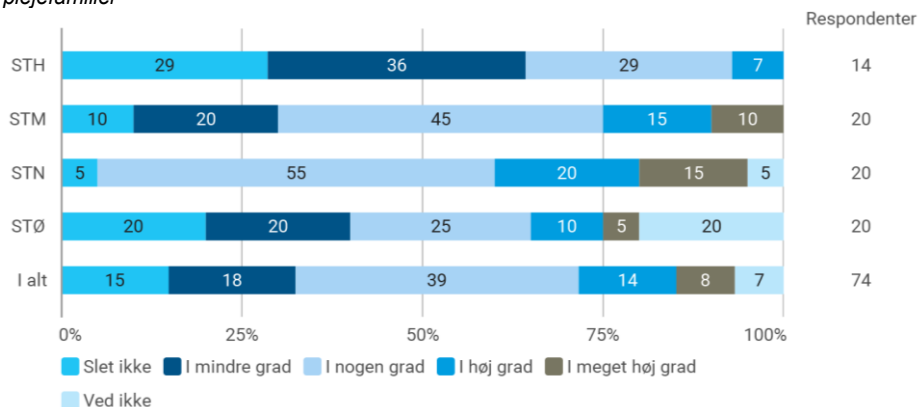
På **tilbudsområdet** viser tilsynskonsulenternes svar et nogenlunde ens billede på tværs af socialtilsyn, og omkring halvdelen svarer, at talscorerne i nogen grad giver overblik over kvaliteten i tilbud. Relativt mange svarer dog også, at scorerne i mindre grad eller slet ikke giver overblik. Mellem 15 og 33 pct. af tilsynskonsulenterne oplever således, at scorerne slet ikke eller i mindre grad giver overblik, flest i Socialtilsyn Nord og Socialtilsyn Hovedstaden. I Socialtilsyn Nord er der, sammenlignet med de andre socialtilsyn, relativt mange, nemlig 20 pct. der oplever, at scorerne slet ikke giver overblik. Omvendt er der 17 pct. og 27 pct. af tilsynskonsulenterne, der oplever, at talscorerne i meget høj grad eller i høj grad giver overblik over kvaliteten i tilbud. Se figur 7 nedenfor.

Figur 7. Tilsynskonsulenter på tilbudsområdets oplevelse af, om talscorerne giver overblik over kvaliteten af tilbud



Tilsynskonsulenternes svar viser, at der på **plejefamilieområdet** er mere forskel, på tværs af tilsyn, på tilsynskonsulenternes oplevelse af, om scorerne giver overblik over kvaliteten, og forskellene er ret markante. Generelt er de også mere negative i deres vurderinger af, om talscorerne giver et overblik over kvaliteten. Samlet set oplever 33 pct., at "slet ikke" eller "i mindre grad" giver overblik over kvaliteten. I Hovedstaden er der meget få, der har en positiv vurdering af, at scorerne giver overblik over kvaliteten. Der er ingen, der oplever, at scorerne i meget høj grad giver overblik og kun 7 pct. der har svaret "i høj grad". Hele 65 pct. i Hovedstaden oplever, at talscorerne "slet ikke" eller "i mindre grad" giver overblik over kvaliteten. Mest positiv er Socialtilsyn Nord, hvor 5 pct. oplever, at talscorer "Slet ikke" giver overblik (og ingen har svaret "i mindre grad"), mens 35 pct. oplever, at de "i høj grad" eller "i meget høj grad" giver overblik. Se figur 8 herunder.

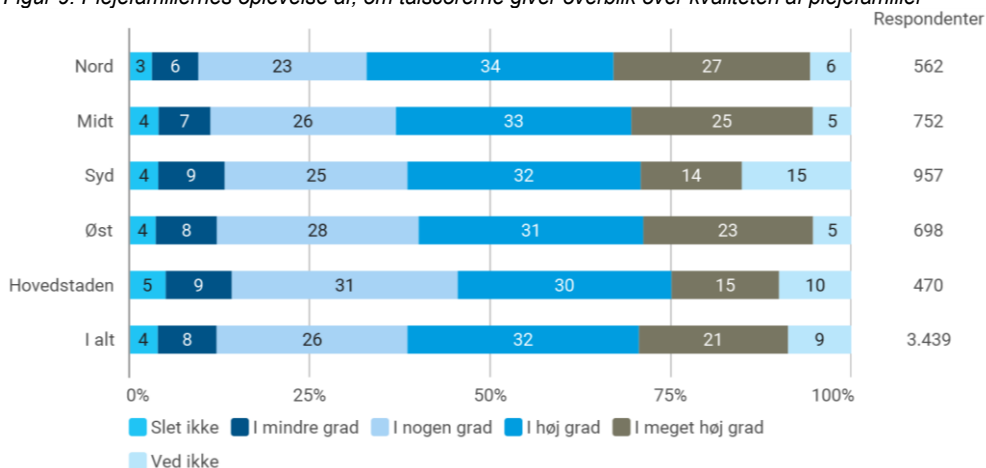
Figur 8. Tilsynskonsulenter på plejefamilieområdets oplevelse af, om talscorerne giver overblik over kvaliteten af plejefamilier



Plejefamilier og tilbuds oplevelse af om scorerne giver overblik over kvalitetsvurderingen

Plejefamiliernes svar viser et ret ens billede på tværs af socialtilsyn, se figur 9 nedenfor.

Figur 9. Plejefamiliernes oplevelse af, om talscorerne giver overblik over kvaliteten af plejefamilier

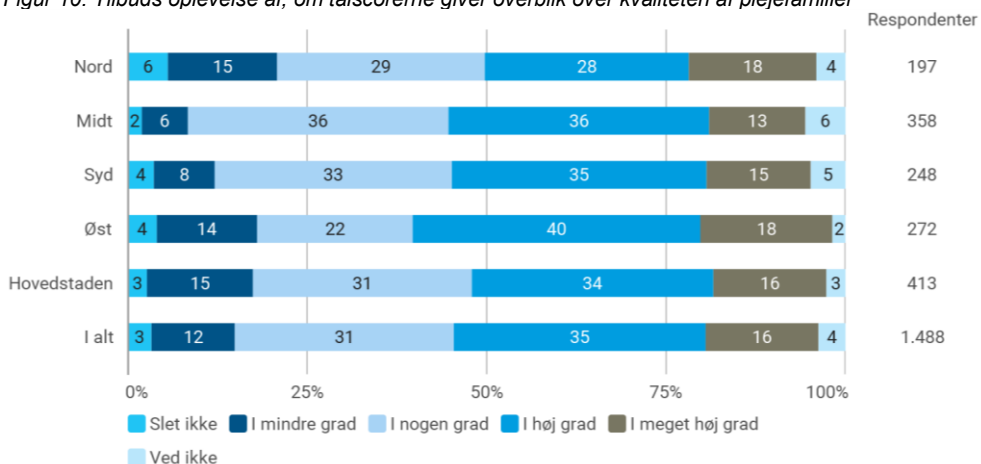


Langt de fleste plejefamilier oplever at scorerne giver overblik over deres kvalitet – i gennemsnit oplever 53 pct., at talscorerne ”I meget høj grad” eller ”I høj grad” giver overblik, mens kun 12 pct. oplever, at de ”Slet ikke” eller ”I mindre grad” giver et overblik over kvaliteten. Kun 4 pct. oplever, at scorerne slet ikke giver overblik over deres kvalitet.

Plejefamiliernes oplever således i betydeligt højere grad end tilsynskonsulenterne, at scorerne giver overblik over kvaliteten.

Blandt **tilbuddene** er der, sammenlignet med plejefamilierne, flere der oplever, at scorerne ”Slet ikke” eller kun ”I mindre grad” giver overblik over deres kvalitet. Dette gælder således for mellem 8 og 21 pct. af tilbuddene. Langt de fleste tilbud oplever dog, ligesom plejefamilierne, at scorerne giver overblik over deres kvalitet, og samlet set oplever 51 pct., at talscorerne ”I meget høj grad” eller ”I høj grad” giver et overblik over kvaliteten. Kun 3 pct. af alle tilbud oplever, at scorerne ”Slet ikke” giver overblik over deres kvalitet, og 12 pct. oplever, der de kun ”I mindre grad” giver et overblik. Se figur 10 nedenfor.

Figur 10. Tilbuds oplevelse af, om talscorerne giver overblik over kvaliteten af plejefamilier



Tilbuddenes svar viser et ret ens billede på tværs af socialtilsyn og generelt kan det udledes, at tilbuddene i højere grad end tilsynskonsulenterne oplever, at scorerne giver overblik over kvaliteten.

2. Om scorerne bruges i dialogen

Det følgende indeholder en beskrivelse og analyse af data om brug af kvalitetsscorerne i dialogen mellem socialtilsynet og plejefamilier samt tilbud. Tilsynskonsulenter, tilbud og plejefamilier er blevet spurgt om, hvorvidt scorerne bruges i dialogen mellem socialtilsynet og tilbud og plejefamilier. Nedenfor præsenteres deres svar.

Tilsynskonsulenter, tilbud og plejefamilier er endvidere blevet spurgt om, hvorvidt de læser tilsynsrapporten. Deres svar på dette præsenteres til sidst i afsnittet.

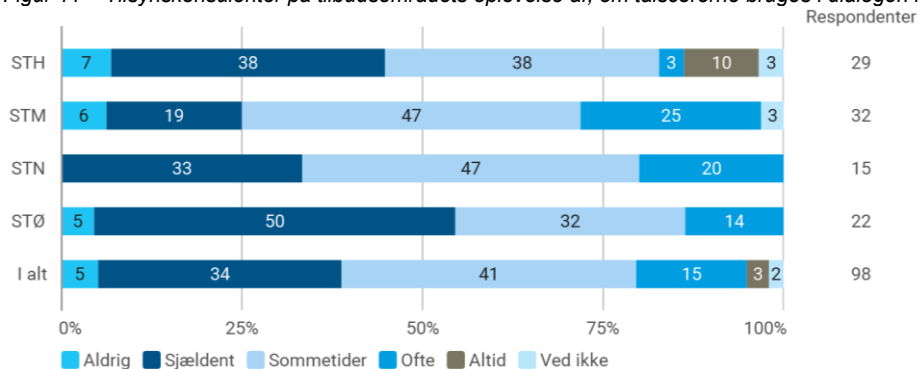
Samlet set viser data fra spørgeskemaundersøgelsen, at mellem 36 pct. og 39 pct. af tilsynskonsulenterne svarer, at de aldrig eller sjældent bruger scorerne i dialogen. Blandt plejefamilier og tilbud er der også en relativ stor andel (31 pct.), der svarer, at socialtilsynet aldrig eller sjældent bruger scorerne i dialogen.

Data viser endvidere, at langt de fleste både tilbud og plejefamilier har læst tilsynsrapporten fra seneste tilsyn.

Tilsynskonsulenters brug af scorerne i dialogen med tilbud og plejefamilier

På **tilbudsområdet** svarer samlet set kun 18 pct., at de "Ofte" eller "Altid" bruger scorerne i dialogen med tilbuddene, mens 39 pct. svarer, at de "Aldrig" eller "Sjældent" bruger dem. Se figur 11 herunder.

Figur 11 – Tilsynskonsulenter på tilbudsområdets oplevelse af, om talscorerne bruges i dialogen med tilbuddene



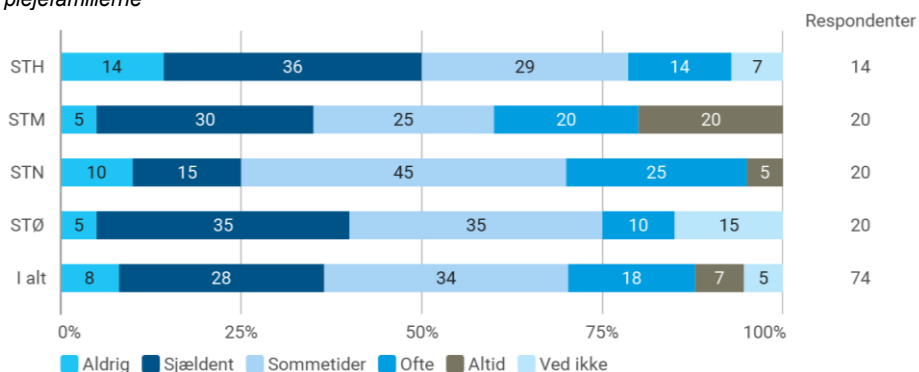
Som det fremgår af figur 11 er det tilsynskonsulenterne fra Socialtilsyn Øst, der har den mest negative vurdering af spørgsmålet. Ingen konsulenter fra Øst svarer, at de "Altid" bruger talscorerne i dialogen med de tilbud, de fører tilsyn med, 14 pct. bruger ofte scorerne i dialogen, mens hele 50 pct. kun "Sjældent" bruger scorerne i dialogen, og 5 pct. svarer, at de "Aldrig" bruger scorerne i dialogen med de tilbud de fører tilsyn med.

Mest positive er tilsynskonsulenterne fra Socialtilsyn Midt, hvor 25 pct. ofte bruger ofte scorerne i dialogen, 47 pct. bruger sommetider scorerne i dialogen, mens 25 pct. "Sjældent" eller "Aldrig" bruger scorerne i dialogen med de tilbud de fører tilsyn med.

Samlet set vurderer 25 pct. af tilsynskonsulenterne på **plejefamilieområdet**, at de "Ofte" eller "Altid" bruger talscorerne i dialogen med de plejefamilier, de fører tilsyn med. Derimod vurderer

36 pct., at de "Aldrig" eller kun "Sjældent" bruger scorerne i dialogen, mens 34 pct. vurderer, at de "Sommetider" gør det. Der er en del variation mellem de socialtilsynenes besvarelser, jf. figur 12 nedenfor.

Figur 12 – Tilsynskonsulenter på plejefamilieområdets oplevelse af, om talscorerne bruges i dialogen med plejefamilierne



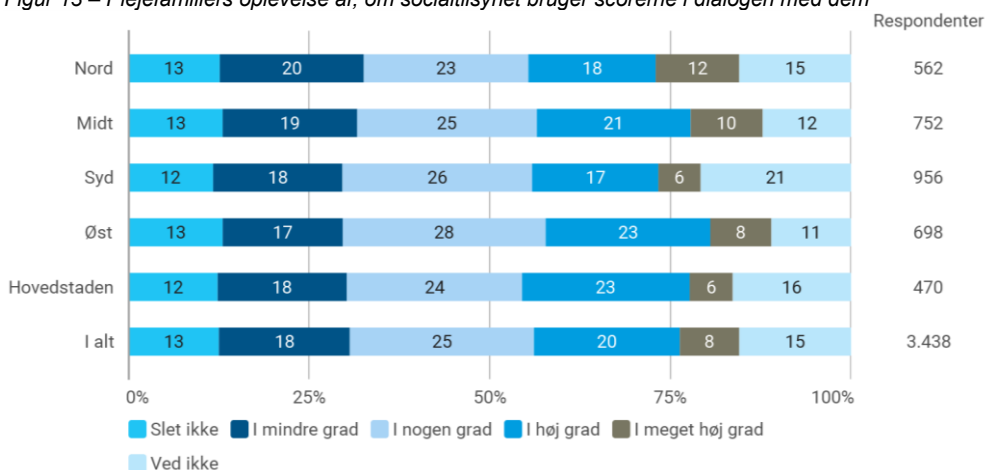
Som det fremgår af figuren ovenfor, har tilsynskonsulenterne fra Socialtilsyn Hovedstaden den mest negative vurdering af spørgsmålet. 50 pct. af tilsynskonsulenterne bruger "Aldrig" eller "Sjældent" scorerne i dialogen, mens 14 pct. vurderer, at de "Ofte" gør det, og ingen har svaret, at de "Altid" bruger scorerne i dialogen.

Mest positive er Socialtilsyn Midt, hvor 20 pct. svarer, at de "Altid" bruger talscorerne i dialogen med de plejefamilier, de fører tilsyn med, og andre 20 pct. svarer, at de "Ofte" bruger scorerne i dialogen. 30 pct. svarer, at de "Sjældent" bruger scorerne i dialogen, og 5 pct., bruger aldrig scorerne i dialogen med de plejefamilier de fører tilsyn med.

Plejefamilier og tilbuds oplevelse af om socialtilsynet bruger scorerne i dialogen

Plejefamiliernes svar viser et forholdsvist ensartet billede på tværs af socialtilsyn. En ret stor andel har svaret "Ved ikke", jf. figur 13 nedenfor.

Figur 13 – Plejefamiliers oplevelse af, om socialtilsynet bruger scorerne i dialogen med dem



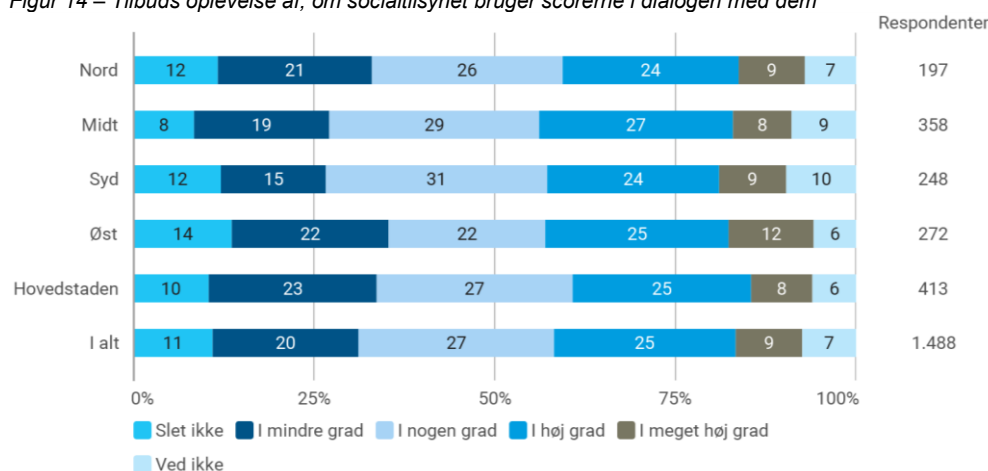
Som det fremgår af figuren, oplever i alt 31 pct. af plejefamilierne, at socialtilsynet "Slet ikke" eller "I mindre grad" bruger scorerne i dialogen, mens 28 pct. oplever, at socialtilsynet "I høj

grad" eller "I meget høj grad" gør det. 25 pct. af plejefamilierne oplever, at socialtilsynet "I nogen grad" bruger scorerne i dialogen.

I Syd er andelen, der svarer "Ved ikke" lidt højere end for de andre socialtilsyn – det samlede gennemsnit er 15 pct., og det er også i Syd, hvor færrest plejefamilier oplever, at socialtilsynet "I høj grad" eller "I meget høj grad" bruger scorerne i dialogen. Gennemsnittet for alle fem socialtilsyn er 28 pct.

Tilbuddene er også blevet spurgt om, i hvilken grad de oplever, at socialtilsynet bruger talscorerne i dialogen med dem om mangler og udviklingsmuligheder i kvaliteten af deres tilbud, jf. figur 14 nedenfor.

Figur 14 – Tilbuds oplevelse af, om socialtilsynet bruger scorerne i dialogen med dem



Som det fremgår af figur 14 ovenfor viser tilbuddenes svar også et forholdsvist ensartet billede på tværs af socialtilsyn. Andelen som har svaret "Ved ikke" er mindre end på plejefamilieområdet – i alt 7 pct. imod 15 pct. for plejefamilier.

Samlet set oplever 31 pct. af tilbuddene, at socialtilsynet "Slet ikke" eller "I mindre grad" bruger scorerne i dialogen, mens 34 pct. oplever, at socialtilsynet "I høj grad" eller "I meget høj grad" bruger scorerne i dialogen.

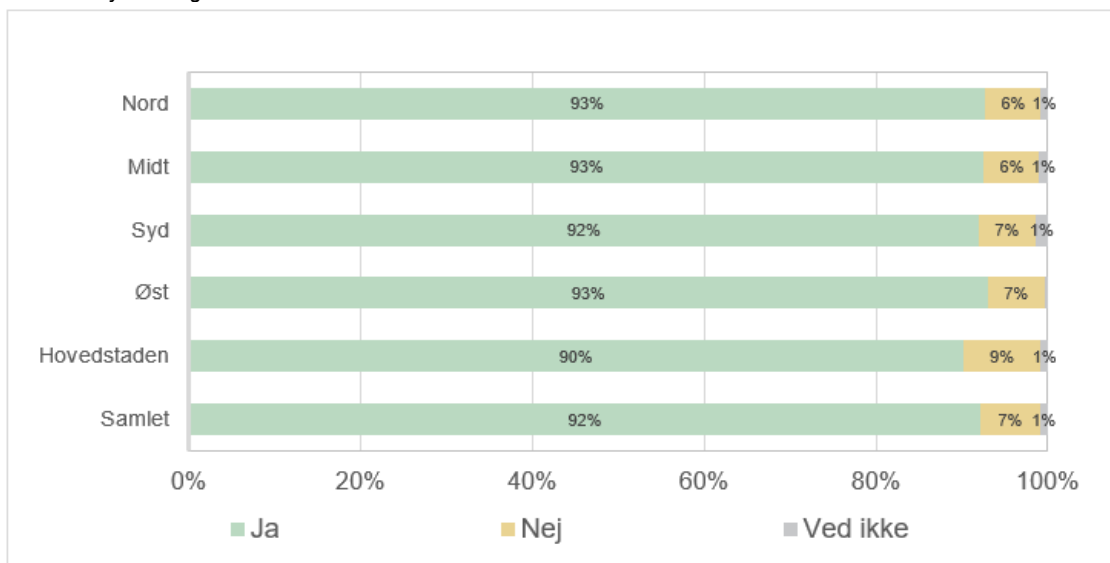
Den højeste andel positive svar er blandt tilbuddene i Øst, hvor 37 pct. oplever, at socialtilsynet "I høj grad" eller "I meget høj grad" bruger scorerne i dialogen. Paradoksalt nok er det også i Øst, hvor flest respondenter (36 pct.) har svaret, at de "Slet ikke" eller "I mindre grad" oplever, at socialtilsynet bruger scorerne i dialogen.

3. Om plejefamilier og tilbud læser tilsynsrapporterne

Plejefamilier og tilbud er blevet spurgt til, hvorvidt de har læst tilsynsrapporten, som er udarbejdet efter sidste tilsyn. Langt størstedelen af respondenterne angiver, at de har læst tilsynsrapporten.

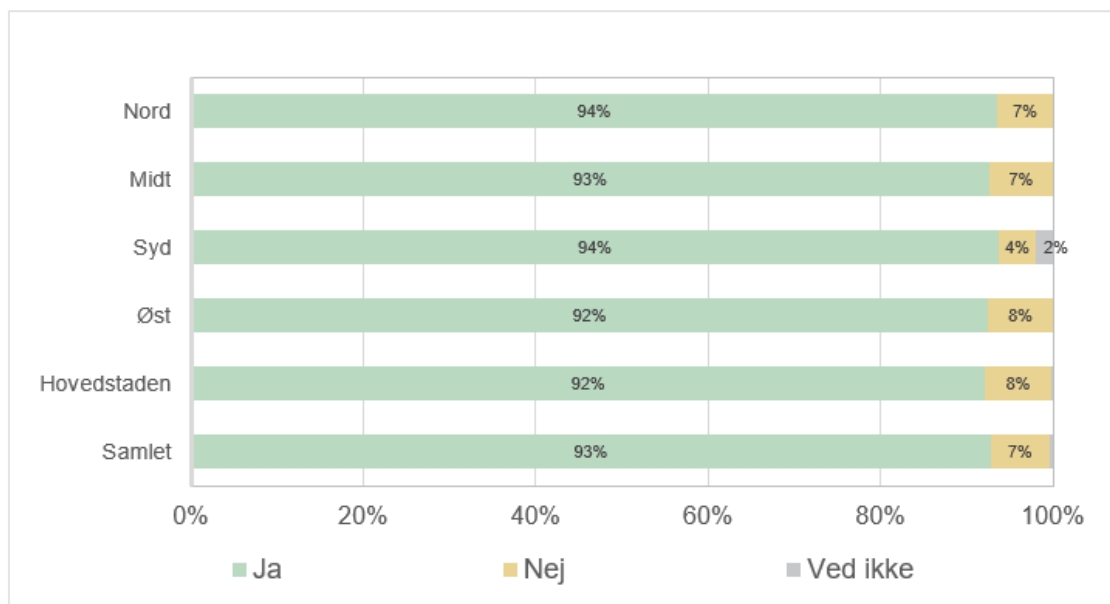
Data fra spørgeskemaundersøgelsen viser for **plejefamilier**, at i alt 92 pct. har læst tilsynsrapporten, som socialtilsynet har udarbejdet efter sidste tilsynsbesøg. Socialtilsyn Hovedstaden er det socialtilsyn, hvor færrest, men dog 90 pct. har læst tilsynsrapporten. Spørgeskemaerne er sendt til 5209 plejefamilier med en svarprocent på 69.

Figur 15. Andel af plejefamilier, der svarer, at de har læst tilsynsrapporten, som socialtilsynet har udarbejdet efter det seneste tilsynsbesøg



I forhold til **tilbud** viser data fra surveyen samme billede idet mellem 92 og 94 pct. af tilbuddene har læst tilsynsrapporten. Her er det i Socialtilsyn Øst og Socialtilsyn Hovedstaden, at flest tilbud *ikke* har læst tilsynsrapporten, men det gælder dog kun for 8 pct. Spørgeskemaerne er sendt til 1968 tilbud med en svarprocent på 77.

Figur 16. Andel af tilbud, der svarer, at de har læst tilsynsrapporten, som socialtilsynet har udarbejdet efter det seneste tilsynsbesøg



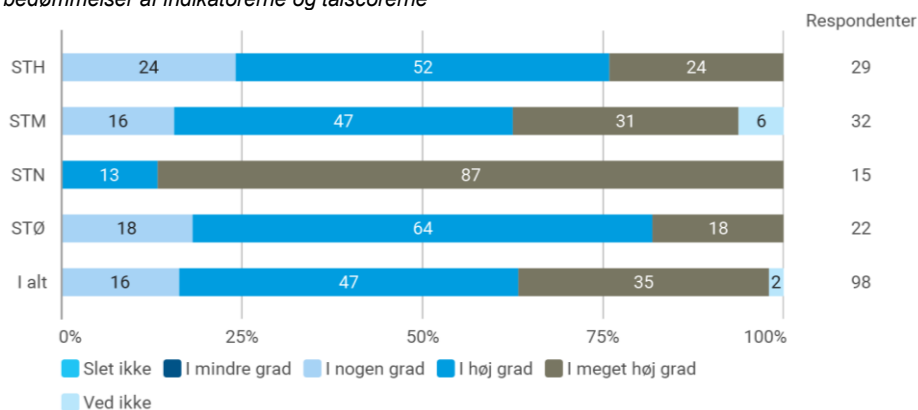
4. Overensstemmelse mellem skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorerne

I dette afsnit er en beskrivelse og analyse af data fra spørgeskemaundersøgelsen angående oplevelsen af overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorerne.

Både tilsynskonsulenter, tilbud og plejefamilier er generelt positive i deres vurdering af, om der er overensstemmelse mellem skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorerne. Samlet set kan det konstateres, at tilsynskonsulenterne er mere positive i vurderingen af dette spørgsmål end tilbud og plejefamilier – hhv. i gennemsnit 82 pct. (tilsynskonsulenter for tilbud) og 76 pct. (tilsynskonsulenter for plejefamilier). Andelen af respondenter fra plejefamilier, der giver en positiv vurdering er 64 pct. og fra tilbud 58 pct. Andelen, der giver en negativ vurdering – ”slet ikke” eller ”i mindre grad” er lav for både plejefamilier og tilbud, hhv. 5 pct. og 10 pct.

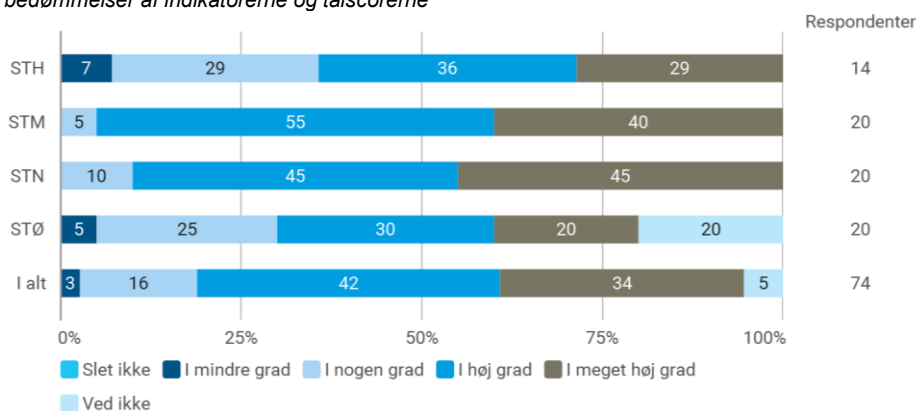
Tilsynskonsulenterne på tilbudsområdet har de mest positive svar, idet 76 pct. i Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at der ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” er overensstemmelse, mens det samme gør sig gældende for 78 pct. af tilsynskonsulenterne på tilbudsområdet fra Socialtilsyn Midt, 82 pct. fra Socialtilsyn Øst og hele 100 pct. fra Socialtilsyn Nord. Værd at bemærke er også, at hele 87 pct. af respondenterne fra Nord vurderer at der ”i meget høj grad” er overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser og talscorerne. Gennemsnittet for de fire socialtilsyn er 82 pct., der ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” vurderer, at der er overensstemmelse. Jf. figuren nedenfor.

Figur 17 – Tilsynskonsulenter for tilbuds oplevelse af, om der er overensstemmelse mellem deres skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorerne



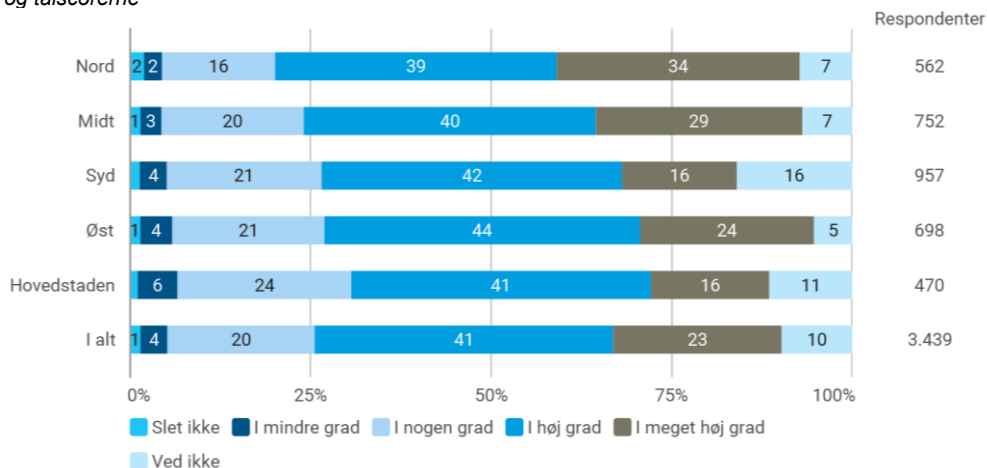
Tilsynskonsulenterne på plejefamilieområdet er, jf. figuren nedenfor lidt mindre positive – gennemsnittet for de fire socialtilsyn er 76 pct., der ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” vurderer, at der er overensstemmelse, og der er større udsving mellem de fire socialtilsyn. Fra 50 pct. af tilsynskonsulenterne i Øst til 90 pct. i Nord og 95 pct. Midt.

Figur 18 – Tilsynskonsulenter for plejefamiliers oplevelse af, om der er overensstemmelse mellem deres skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorene



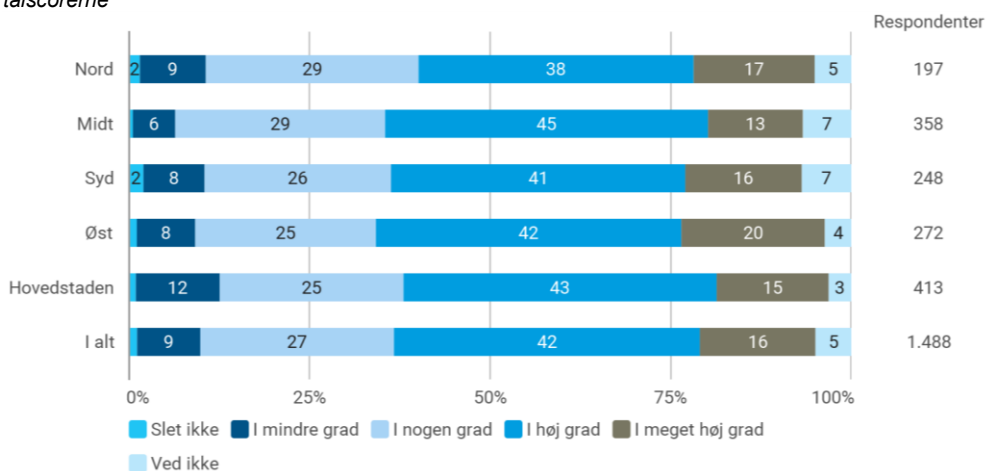
64 pct. af respondenterne fra **plejefamilierne** vurderer i gennemsnit, at der "i høj grad" eller "i meget høj grad" er overensstemmelse mellem den skriftlige bedømmelse og talscorene, og der er ikke store udsving mellem respondenterne fra de fem regioner. For plejefamilier er der en relativ stor andel, der har svaret "ved ikke" til dette spørgsmål – i gennemsnit 10 pct. af respondenterne.

Figur 19 – Plejefamiliers oplevelse af, om der er overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorene



Respondenterne fra **tilbud** er en smule mindre positive i deres vurderinger – her er gennemsnittet, at 58 pct. vurderer, at der "i høj grad" eller "i meget høj grad" er overensstemmelse mellem skriftlige bedømmelser og talscorer. 27 pct. vurderer, at der "i nogen grad" er overensstemmelse, mens 9 pct. vurderer "i mindre grad". Der er ikke de store udsving mellem respondenterne fra de fem regioner.

Figur 20 – Tilbuds oplevelse af, om der er overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser af indikatorerne og talscorene



Samlet set kan det konstateres, at tilsynskonsulenterne er mere positive i vurderingen af dette spørgsmål – hhv. i gennemsnit 82 pct. (tilsynskonsulenter for tilbud) og 76 pct. (tilsynskonsulenter for plejefamilier), mens andelen af respondenter fra plejefamilier, der giver en positiv vurdering er 64 pct. og fra tilbud 58 pct. Andelen, der giver en negativ vurdering – ”slet ikke” eller ”i mindre grad” er dog lav for både plejefamilier og tilbud, hhv. 5 pct. og 10 pct.

5. Om scorerne giver et retvisende billede af kvaliteten

I dette afsnit er en beskrivelse og analyse af data angående oplevelsen af, om talscorerne giver et retvisende billede af kvaliteten hos tilbud og plejefamilier.

Samlet set kan det konstateres, at tilsynskonsulenterne for både tilbud og plejefamilier generelt har en negativ vurdering af, om talscorerne giver et retvisende billede af kvaliteten af tilbud og plejefamilier. Det kan endvidere konstateres, at der er en væsentlig forskel på, hvor retvisende hhv. tilsynskonsulenter og tilbud og plejefamilier vurderer, at talscorerne er for kvaliteten. Der er således en meget høj andel af tilsynskonsulenter – især på plejefamilieområdet – der ikke finder talscorerne retvisende for kvaliteten, mens plejefamilier og tilbud er væsentligt mere positive i deres vurderinger. Blandt tilbud er der dog også en betydelig andel, der ikke finder talscorerne retvisende for kvaliteten.

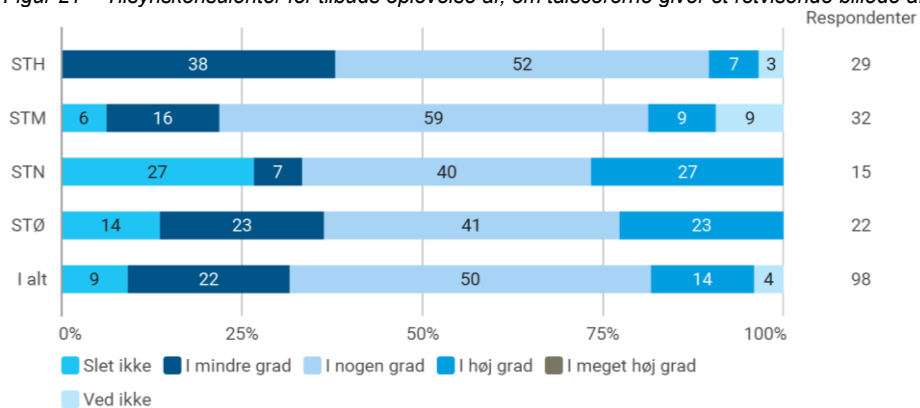
Tilsynskonsulenterne for tilbud har generelt en negativ vurdering af, om talscorerne giver et retvisende billede af kvaliteten af tilbud og plejefamilier. Det er således i gennemsnit 31 pct., der vurderer, at talscorerne "slet ikke" eller "i mindre grad" giver et retvisende billede af kvaliteten, mens kun 18 pct. vurderer at talscorerne "i høj grad" eller "i meget høj grad" giver et retvisende billede af kvaliteten. 50 pct. af tilsynskonsulenterne på tilbudsområdet vurderer i gennemsnit, at talscorerne "i nogen grad" giver et retvisende billede.

Nord har de mest negative besvarelser, hvor hele 27 pct. af tilsynskonsulenterne på tilbudsområdet mener, at talscorerne "slet ikke" er retvisende for kvaliteten.

Billedet er noget anderledes for respondenterne fra plejefamilier og tilbud. Her er vurderingerne noget mere positive, selvom, der dog også er negative vurderinger i blandt dem.

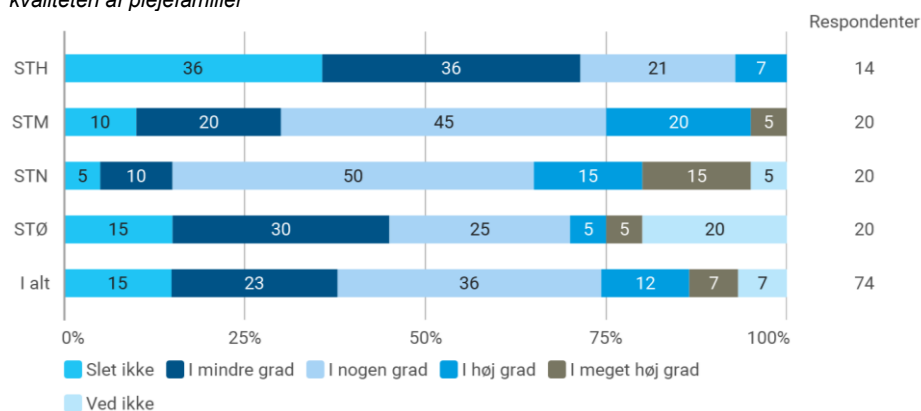
I interviewet med tilsynskonsulenter i Socialtilsyn Syd siger nogle tilsynskonsulenter, at scorerne generelt er retvisende, men nævner også eksempler, hvor det ikke er tilfældet.

Figur 21 – Tilsynskonsulenter for tilbuds oplevelse af, om talscorerne giver et retvisende billede af kvaliteten af tilbud



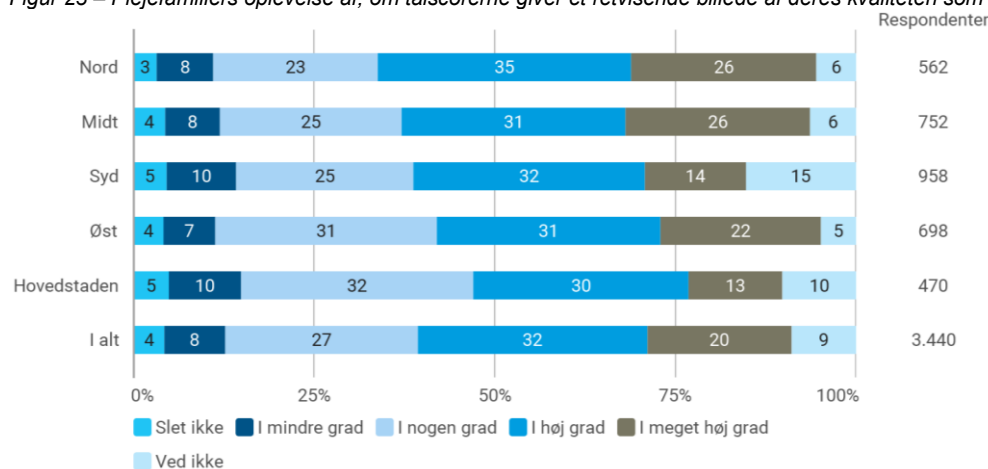
For **tilsynskonsulenter på plejefamilieområdet** er vurderingerne endnu mere negative – her er det i gennemsnit hele 38 pct. af respondenterne, der vurderer, at talscorerne "slet ikke" eller "i mindre grad" er retvisende for kvaliteten. Særligt tilsynskonsulenter på plejefamilieområdet i Hovedstaden giver en negativ vurdering – 72 pct. i alt, med hhv. 36 pct. der har svaret "slet ikke" og 36 pct. der har svaret "i mindre grad". I gennemsnit er det kun 19 pct., der giver en positiv vurdering af spørgsmålet. Jf. figuren nedenfor.

Figur 22 – Tilsynskonsulenter på plejefamilieområdets oplevelse af, om talscorerne giver et retvisende billede af kvaliteten af plejefamilier



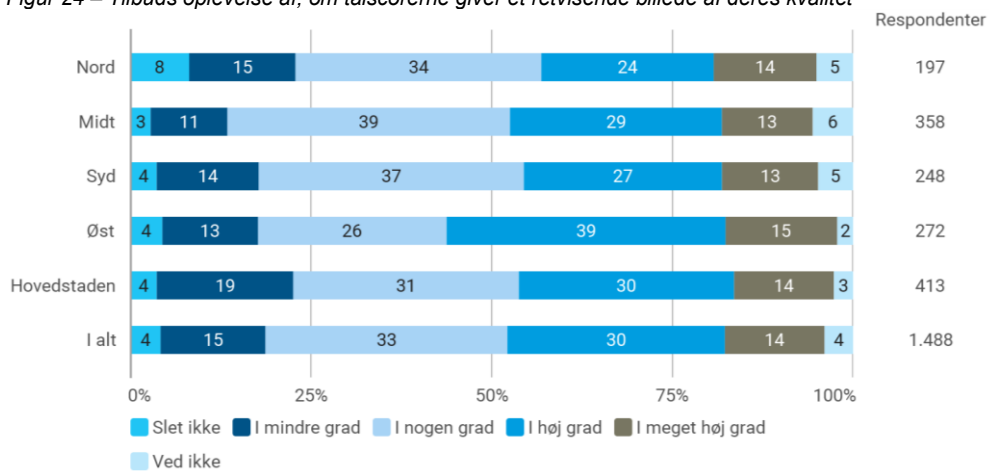
Plejefamiliernes oplevelse af om scorerne er retvisende er er noget mere positive end tilsynskonsulenterne, selvom, der dog også er negative vurderinger i blandt dem. 52 pct. af respondenterne fra plejefamilierne vurderer således, at talscorerne ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” giver et retvisende billede af kvaliteten. 12 pct. af respondenterne giver en negativ vurdering (”slet ikke” og ”i mindre grad”). Der er ikke de store udsving i besvarelserne i de fem regioner, men der er en lidt større andel i region syd, der angiver ”ved ikke” – 15 pct. mod et gennemsnit i alle fem regioner på 10 pct. Jf. figuren nedenfor.

Figur 23 – Plejefamiliers oplevelse af, om talscorerne giver et retvisende billede af deres kvaliteten som plejefamilie



For **tilbud** er vurderingerne mere negative, men stadig væsentligt mere positive end tilsynskonsulenternes besvarelser. 19 pct. af tilbuddene har svaret, at talscorerne ”slet ikke” eller ”i mindre grad” giver et retvisende billede af kvaliteten, mens 44 pct. mener, at talscorerne ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” giver et retvisende billede af kvaliteten.

Figur 24 – Tilbuds oplevelse af, om talscorerne giver et retvisende billede af deres kvalitet



Bilag 4 – Socialtilsynenes brug af scorer i tilsynsrapporter

I dette bilag præsenteres resultaterne af Auditfunktionens vurdering af socialtilsynenes brug af scorer i tilsynsrapporter. Auditfunktionen har som del af undersøgelsen vurderet socialtilsynenes bedømmelse af udvalgte indikatorer. Formålet med vurderingen har været at få indsigt i, i hvilken grad socialtilsynene bedømmer indikatorerne i overensstemmelse med intentionerne med kvalitetsmodellen. Auditfunktionen har vurderet socialtilsynenes bedømmelser af fire udvalgte indikatorer i 50 tilsynsrapporter, 25 fra plejefamilieområdet og 25 fra tilbudsområdet – det vil sige 5 tilsynsrapporter fra hvert område fra hvert af de fem socialtilsyn.

For hver af de fire udvalgte indikatorer har Auditfunktionen vurderet socialtilsynenes bedømmelser ud fra to spørgsmål:

- 1) I hvilken grad er der overensstemmelse mellem den skriftlige bedømmelse og talscoren?
- 2) I hvilken grad er indikatoren bedømt efter ordlyd?

Auditfunktionen har vurderet socialtilsynenes bedømmelse af indikatorerne på følgende 4-trins skala:

1. Slet ikke	2. I mindre grad	3. I nogen grad	4. I høj grad
--------------	------------------	-----------------	---------------

Udvælgelsen af indikatorerne og tilsynsrapporterne er yderligere beskrevet i bilag 1.

Nedenfor følger en beskrivelse af resultaterne af Auditfunktionens vurdering scorerne for de udvalgte indikatorer.

Det skal bemærkes, at der i de udvalgte tilsynsrapporter var en overvægt af indikatorer, som socialtilsynene har bedømt "I meget høj grad opfyldt" med scoren 5. Dette gælder særligt på plejefamilieområdet, hvor alle de fire udvalgte indikatorer i lige under 19 ud af de 25 rapporter er scoret 5. På tilbudsområdet er det i ca. halvdelen af rapporterne (12 ud af 25), at de fire udvalgte indikatorer er scoret 5. Indikatorer der er bedømt "I høj grad opfyldt" (5) har ofte kortere skriftlige bedømmelser end indikatorer, der er bedømt lavere. Det betyder, at der i en del tilfælde ikke er så omfangsrige skriftlige bedømmelser, at vurdere indikatorbedømmelserne ud fra.

I tilsynsrapporterne fra Socialtilsyn Syd har det desuden ikke været muligt for Auditfunktionen at vurdere, om indikatoren er bedømt efter ordlyd, da bedømmelsen af en indikator slet ikke er udfoldet skriftligt, hvis en indikator er bedømt "I meget høj grad opfyldt" (scoren 5). I disse tilfælde gentages blot indikatorens ordlyd med en graduering, der afspejler bedømmelsen, fx "Barnet bliver *i meget høj grad* hørt, respekteret og anerkendt af plejefamilien". I disse tilfælde har Auditfunktionen derfor valgt at score indikatoren 1 (slet ikke bedømt efter ordlyd). Dette trækker en del ned i den gennemsnitlige vurdering af, om indikatorerne er bedømt efter ordlyd, hvilket fremgår i tabellerne nedenfor.

I tabellerne skal der desuden tages højde for, at det kun er en lille stikprøve på 50 tilsynsrapporter, hvor 4 indikatorer er vurderet. Desuden skal der tages højde for, som

beskrevet ovenfor, at Socialtilsyn Syds praksis, hvor den skriftlige bedømmelse ikke er udfoldet, når indikatorer bedømmes højt, trækker en del ned i den gennemsnitlige vurdering af, om indikatorerne er bedømt efter ordlyd.

Samlede resultater

Samlet set er det Auditfunktionens vurdering, at socialtilsynene i deres bedømmelser af indikatorerne i ganske høj grad har overensstemmelse mellem den skriftlige bedømmelse og scorene.

Dette gælder også spørgsmålet om, hvorvidt indikatorerne er bedømt efter ordlyd, hvor det ligeledes er Auditfunktionens vurdering, at socialtilsynene har en god praksis. Dog ser det ud til, at indikator 1.B – om borgerne er i uddannelse og/eller beskæftigelse i lidt mindre grad bedømmes efter ordlyd end de øvrige undersøgte indikatorer.

Auditfunktionens vurdering er med de forbehold for, at vurderingen er foretaget i et mindre stikprøve på 4 indikatorer fra i alt 50 tilsynsrapporter. Desuden tages forbehold for, at det for Socialtilsyn Syd er vanskeligt at vurdere, om indikatorerne er bedømt efter ordlyd i de tilfælde, hvor indikatorerne er bedømt til at være i meget høj grad opfyldt, da bedømmelse i disse tilfælde ikke er udfoldet skriftligt.

Resultaterne fra Auditfunktionens vurdering tyder på, at socialtilsynenes praksis har udviklet sig i positiv retning. I 2020 afdækkede Auditfunktionen socialtilsynenes vurdering af kvalitetsmodellens tema 1.⁶ Afdækningen viste, at socialtilsynenes begrundelser for bedømmelsen ikke var tydelige i over halvdelen af tilsynsrapporterne. Den viste også, at mange bedømmelser generelt set var kendetegnet ved at være beskrivende og konstaterende frem for vurderende. Dette betød bl.a., at det var uklart, hvordan forholdene vægtes i bedømmelsen (om forholdene vægtes positivt eller negativt).

Auditfunktionen anbefalede på baggrund af afdækningen i 2020, at de fem socialtilsyn videreudviklede deres tilsynsfaglige praksis i forhold til at understøtte, at kvalitetsvurderingerne fremstår mere tydelige. Herunder at tydeligheden fremmes ved at sikre, at det fremstår klart, hvordan de forhold, der inddrages, vægtes i bedømmelserne og vurderingerne, at der er overensstemmelse mellem den skriftlige bedømmelse og scoren, samt at der skelnes klart mellem beskrivelser og vurderinger. Auditfunktionens nuværende vurdering af socialtilsynenes indikatorbedømmelser indikerer, at socialtilsynene har fulgt denne anbefaling.

Scorer i tilsynsrapporter – plejefamilier

Auditfunktionen har vurderet i hvilken grad, der er overensstemmelse mellem scorer og skriftlige bedømmelser i tilsynsrapporter på plejefamilieområdet. Resultatet af vurderingen kan ses i tabellen herunder, og der tages forbehold for, at det kun er en lille stikprøve 4 indikatorer fra 25 tilsynsrapporter, som vurderingen er baseret på.

⁶ Socialtilsynets vurdering af temaet uddannelse og beskæftigelse. Social- og Boligstyrelsen, 2020.

Tabel 2 – Vurdering af socialtilsynenes bedømmelser – plejefamilier

(Gennemsnit af vurdering på en skala fra 1 – "Slet ikke" til 4 – "I høj grad")

Indikator	Er der overensstemmelse mellem score og skriftlig bedømmelse?	Er indikatoren bedømt efter ordlyd?	Er indikatoren bedømt efter ordlyd? (uden STS)
1.a	3,9	3,3	3,8
2.d	3,8	3,2	3,8
5.a	3,6	3,0	3,5
5.b	3,6	3,1	3,6

Kilde: Auditfunktionen. Baseret på vurdering af 25 tilsynsrapporter – 5 fra hvert socialtilsyn.

Note: I tre af de 25 tilsynsrapporter vedr. plejefamilier var der ikke nogen plejebørn på tidspunktet for kvalitetsvurderingen. De tre tilfælde var et fra Hovedstaden og to fra Midt. Begge socialtilsyn har ikke aktivt bedømt indikator 1.a og 1.b, men har "pr. automatik" scoret disse "1" – mens begge socialtilsyn aktivt har bedømt indikator 5.a og 5.b. Auditfunktionen har givet vurderingen "4" i de tilfælde, hvor de har scoret indikatorerne 1.

Som det fremgår af tabellen, har Auditfunktionen vurderet, at der i vid udstrækning er overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser og scoren. For indikatorerne 1.a og 2.d er Auditfunktionens vurdering hhv. 3,9 og 3,8 – dvs. meget tæt på 4 "I høj grad". – den højeste vurdering af overensstemmelse. For indikator 5.a og 5.b er vurderingen lidt lavere – 3,6 – men stadig i den øverste del af skalaen.

Auditfunktionens vurdering af, om indikatorerne er bedømt efter ordlyd er noget lavere – mellem 3,0 og 3,3 – altså omkring vurderingen "I nogen grad". Den lavere vurdering her skyldes dog primært, at Auditfunktionen ikke har kunnet vurdere om Syd har bedømt efter ordlyd i de indikatorer, der er bedømt i meget høj grad opfyldt (5), – da der ikke er nogen skriftlig begrundelse i disse tilfælde. I de tilfælde har Auditfunktionen givet vurderingen 1 (jf. forklaringen indledningsvist). Uden data fra Syd (se højre kolonne), ligger resultaterne tæt på vurderingen af spørgsmålet om overensstemmelse mellem scorer og skriftlige bedømmelser.

Scorer i tilsynsrapporter – tilbud

Auditfunktionen har også vurderet, i hvilken grad, der er overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser og scorerne i tilsynsrapporter på tilbudsområdet. Resultatet af vurderingen kan ses i tabellen herunder.

Tabel 3 – Vurdering af socialtilsynenes bedømmelser – tilbud

(Gennemsnit af vurdering på skala fra 1 – "Slet ikke" til 4 – "I høj grad")

Indikator	Er der overensstemmelse mellem score og skriftlig bedømmelse?	Er indikatoren bedømt efter ordlyd?	Er indikatoren bedømt efter ordlyd? (uden STS)
1.B	3,6	3,0	3,2
4.B	3,9	3,3	3,7
5.A	3,7	3,5	3,7
9.A	3,5	3,3	3,7

Kilde: Auditfunktionen. Baseret på vurdering af 25 tilsynsrapporter – 5 fra hvert socialtilsyn.

Som det fremgår af tabellen, er der ifølge Auditfunktionens vurdering også i tilsynsrapporterne fra tilbudsområdet i vid udstrækning overensstemmelse mellem de skriftlige bedømmelser og scorerne. Særligt mht. indikator 4.B "Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov"

ligger Auditfunktionens vurdering på i gennemsnit 3,9, dvs. meget tæt på den højst mulige vurdering "I høj grad", mens de øvrige indikatorer vurderes til mellem 3,5 og 3,7.

Vurderingen af, om indikatorerne er bedømt efter ordlyd er igen noget lavere – mellem 3,0 og 3,5. Her trækker vurderingen af Syd også ned, men dog ikke i så høj grad som vedr. spørgsmålet om "Overensstemmelse". Særligt indikator 1.B "Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud" vurderes lavere med en gennemsnitlig vurdering på 3,0. Her er der således en række tilfælde, hvor socialtilsynene inddrager forhold ud over indikatoren, fx at tilbuddet gør en indsats for at få borgerne i uddannelse eller beskæftigelse.

Bilag 5 – Socialtilsynenes praksis for bedømmelse af indikatorerne i plejefamilier uden børn

Dette bilag indeholder en beskrivelse af socialtilsynenes praksis for at bedømme indikatorerne i plejefamilier uden børn. Auditfunktionen har indhentet beskrivelserne i forbindelse med udarbejdelse af den årlige rapport om socialtilsynenes virksomhed. Socialtilsynene er blevet bedt om at give en kort beskrivelse af deres praksis.

Se tabellen her under.

Nord	<p>For plejefamilier, hvor der aktuelt ikke er plejebørn, men der har været plejebørn, fastholdes scoren fra seneste tilsyn, medmindre der er forhold i plejefamilien, der kræver ændring af scoren.</p> <p>Ved tilsyn efter en plejefamilie er <u>nygodkendt</u>, og hvor der ikke er flyttet børn ind, fastholdes indledning på indikator med "forventes at kunne..." Samtidig scores der 1 som udgangspunkt gennem rapporten.</p>
Midt	<p>Der scores 1 i de indikatorer, der ikke kan bedømmes, når der ikke er et barn indskrevet. F.eks. 6.a Barnet trives i plejefamilien. De indikatorer, der går på plejefamiliens forhold og kvalitet, og som er uafhængig af om der er et barn indskrevet, scores på skalaen 1-5 som normalt.</p>
Syd	<p>Generelt godkendte plejefamilier, som endnu ikke har / har haft en barn placeret hos sig, vil fremgå med <u>nygodkendelsesrapporten</u> og dermed en <u>skalering</u> "Tilbuddet forventes at kunne opfylde indikatoren" eller "Tilbuddet forventes ikke at kunne opfylde indikatoren". Plejefamilien vil altså ikke have en Kvalitetsmodel med scoring efter skala 1 til 5 før plejefamilien løser sin første opgave (modtager en anbringelse), plejefamilien ikke kan bedømmes efter <u>skalering</u> 1-5, før de har erfaring med at løse en opgave ift. et barn, hvormed der er noget konkret at bedømme dem ud fra.</p> <p>Det sker at Syd af tekniske årsager er tvunget til at score en plejefamilie med en tal-score, da upload af data til Tilbudsportalen kræver en scoret kvalitetsmodel når plejefamilien teknisk har statussen 'i drift'. I disse tilfælde scores plejefamilien til 4 i alle indikatorer og der indsættes følgende tekst i alle indikatorer 'Scoren er alene foretaget med det formål at ændre plejefamiliens resultat på tilbudsportalen.'</p> <p>Årsagen til at scoren fire er valgt, er fordi det ikke må være plejefamilien til ugunst at det ikke tidligere har været muligt at score dem med en tal-score.</p>

Øst	<p>Ved plejefamilier uden børn, scores der 1 i samtlige indikatorer (0 er ikke en mulighed).</p> <p>Begrundelsen for dette er, at der i samtlige indikatorer og deres ordlyd tages udgangspunkt i det eller de konkrete børn eller den konkrete opgave, der er i plejefamilien her og nu. Når der ikke er nogle konkrete børn i plejefamilien, kan dette ikke vurderes. F.eks. om børnene deltager i aktiviteter i det omgivende samfund? Om barnet har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for barnets liv? Om barnet er tilmeldt skoletilbud? Om plejefamilien har fokus på kontinuerligt at udvikle nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven? Osv.</p> <p>Følgende standardtekst indsættes i indikatoren: f.eks. 2.a.: Plejebarnet indgår ikke i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Bedømmelsen er alene udtryk for, at plejefamilien ikke aktuelt har indskrevet plejebørn.</p> <p>Generelt arbejdes med "perspektivskift" mellem indikator og kriterie, hvilket indebærer, at der i indikatoren svares på ordlyden og dermed i relation til konkrete plejebørn eller opgaver. Derimod besvares kriteriet med et fokus på plejefamiliens generelle indsats, kompetencer og muligheder rettet mod aktuelle såvel som potentielle plejebørn (opgaver, som plejefamilien er godkendt til).</p> <p>Data til besvarelse af kriteriet kan omhandle aktuelle såvel som tidligere opgaver – og i teorien også potentielle opgaver. Data til besvarelse af indikatoren kan omhandle aktuelle opgaver.</p> <p>En konsekvens af denne tilgang er, at tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Øst i tilsyn såvel som i afrapportering er skarpe på forholdet mellem det personrettede og det generelle tilsyn.</p>
Hovedstaden	<p>Socialtilsyn Hovedstaden scorer plejefamiliernes kvalitet i alle de indikatorer, der handler om plejefamilien, selvom de ikke har børn i pleje. I de indikatorer, der omhandler barnet, gives scoren 1, hvis plejefamilien ikke har et barn i pleje. Det handler om indikatorerne: 1a og 1b, 2a og 2d, 3a, 5a og 5 b, 6a og 6b, 10 a og 10c.</p>



Social- og Boligstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.sbst.dk