

Tilsynsreformen

- De nye socialtilsyn og Tilbudsportalen i 2014

Februar 2015

Tilsynsreformen

- De nye socialtilsyn og Tilbudsportalen i 2014

Udarbejdet af Geert Jørgensen, direktør i LOS

Indhold

1. Introduktion
2. Resume
3. Forarbejdet til Tilsynsreformen
4. Opstarten af socialtilsynene
5. LOS og medlemmernes oplevelse af socialtilsynene
6. Socialstyrelsens auditfunktion
7. Tilbudsportalen
8. Perspektiver
9. Bilag, Rapport fra LOS' spørgeskemaundersøgelse

1. Introduktion

Dette notat bygger dels på en spørgeskemaundersøgelse LOS gennemførte blandt sine medlemmer i starten af 2015 og dels på LOS' erfaringer med implementeringen af Lov om socialtilsyn i løbet af 2014. Notatet indledes med en kort gennemgang af forarbejdet til Tilsynsreformen, opstarten af socialtilsynene, LOS og medlemmernes erfaringer med Tilsynsreformen, Socialstyrelsens auditfunktion, Tilbudsportalen og nogle afsluttende perspektiver. Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen er indsat sidst i notatet.

2. Resumé

Der var bred politisk enighed i Folketinget, da man i oktober 2012 vedtog Lov om socialtilsyn. Vedtagelsen af loven skabte travlhed i de fem kommuner, der fik opgaven som tilsynskommuner, og i Socialstyrelsen, der skulle stå for udviklingen af Tilsynsreformens kvalitetsmodel, en håndbog til brug for socialtilsynenes arbejde og uddannelse af de nye medarbejdere. Tilbudsportalen skulle opgraderes til en ny version, og der skulle desuden udvikles et nyt fælles IT-system der skulle spille sammen med Tilbudsportalen.

Undervejs i opbygningsfasen og i løbet af Tilsynsreformens første år, har LOS haft en god dialog med såvel Socialministeriet, Socialstyrelsen og de fem socialtilsyn. En dialog som jeg gerne vil kvittere for. I LOS var der derfor store forventninger til det nye tilsyn - både blandt medlemmerne og på LOS' sekretariat.

Et flertal af medlemmerne har da også i løbet af året givet udtryk for at de har haft en god oplevelse med socialtilsynet, men der har været undtagelser. I besvarelserne i undersøgelsen vurderer 59 % af medlemmerne at socialtilsynet enten i meget høj grad eller i høj grad, har levet op til forventningerne, mens 15 % vurderer, at socialtilsynene kun i lav grad eller meget lav grad har levet op til forventningerne. I undersøgelsen scorer socialtilsynene samlet set 2,5, på en skala, hvor 1 = I meget høj grad og 5 = I meget lav grad, hvilket svarer til en vurdering midt mellem "I middel grad" og "I høj grad". Den samlede vurdering af socialtilsynene fremgår af figur 8 i rapporten.

Selv om der overvejende er positive tilbagemeldinger om de nye socialtilsyn fra LOS' medlemmer, er der alligevel som tidligere nævnt 15 % der vurderer, at de kun i lav eller meget lav grad lever op til forventningerne. I dette notat beskriver jeg nogle af de tilbagemeldinger, vi fik i spørgeskemaets fritekstfelt suppleret med erfaringerne fra nogle af de sager, LOS har været inddraget i eller er blevet orienteret om af medlemmerne i 2014.

Der er både fra nogle af LOS' medlemmer og også fra nogle tilsynskonsulenter udtrykt skuffelse over, at der i praksis er for meget fokus på kontrol og for lidt på udvikling.

Blandt de 15 %, der giver en dårlig vurdering af socialtilsynet opleves der på trods af den fælles uddannelse og Socialstyrelsens audit stor forskel på såvel den faglige kvalitet af tilsynsbesøgene som af dialogen. I en del af disse tilfælde spiller kemien mellem den tilsynsførende og tilbuddets ledelse en rolle, ligesom der er eksempler på tilsynsførende, der af tilbuddene opleves i højere grad at bruge egne subjektive holdninger end kvalitetsmodellens objektive tilgang. Det bør derfor være uproblematisk for et tilbud, at anmode om at skifte tilsynsførende, hvis man oplever samarbejdet som problematisk.

Der har i 2014 været massive problemer med Tilbudsportalen. Efter LOS' opfattelse var det dybt problematisk at skifte til en nye version midt i året, hvorefter kun tilbud, der havde fået lagt en tilsynsrapport op af socialtilsynet fremstod med opdaterede data, ligesom der bl.a. var alt for mange tilfælde af fejl, der medførte, at indtastninger skulle gøres om. Problemerne skulle nu være rettet, og i LOS ser vi frem til, at Tilbudsportalen kan fungere som det redskab, der sikrer åbenhed og gennemsigtighed, når kommunerne skal vælge et socialt tilbud.

3. Forarbejdet til Tilsynsreformen

I foråret 2012 meldte daværende socialminister Karen Hækkerup ud, at hun ønskede at nedlægge det kommunale tilsyn med anbringelsesstederne og indføre større centraliserede tilsyn, der ikke bare skulle føre tilsyn med de private tilbud, men også med de offentlige. Dette for at skabe større kvalitet og gennemsigtighed på området, herunder i økonomien for både private og offentlige tilbud. Det var målet, at ingen driftsherre fremover skulle føre tilsyn med sig selv. Hun indkaldte snart efter interessenterne på området til et dialogmøde herom.

I oktober 2012 indgik alle Folketingets partier en aftale om et nyt socialtilsyn. Kort efter inviterede Socialstyrelsen en række praktikere og organisationer til en serie seminarer, hvor man drøftede de forskellige temaer, kriterier og indikatorer, der skulle danne grundlag for den kvalitetsmodel som skulle danne grundlag for godkendelse og tilsyn efter den 1.1.2014. Lovudkast til Lov om socialtilsyn blev sendt i høring med høringsfrist midt i 2013. Lov om socialtilsyn blev fremsat i Folketinget den 10. april 2013 og vedtaget med støtte fra alle Folketingets partier den 12. juni 2013. Oprindeligt var loven sat til at træde i kraft den 1.11.2013, men datoen blev rykket til den 1.1.2014, hvilket viste sig at være klogt.

Den 23.10.2013 blev udkastene til hhv. bekendtgørelse og vejledning til Lov om socialtilsyn sendt i høring med svarfrist den 19.11.2013. Den 19.12. udsendte Socialministeriet Bekendtgørelse om lov om socialtilsyn, men ikke den tilhørende vejledning. Det er yderst kritisabelt, at der nu et år efter lov om socialtilsyns ikrafttræden, endnu ikke er udsendt en vejledning til bekendtgørelsen. Vi har ved gentagne rykkere gennem mange måneder fået at vide, at vejledningen "er lige på trapperne". Så vidt LOS erfarer, har vejledningen længe været klar, men den manglende udsendelse af vejledningen skyldes en uenighed mellem KL og ministeriet omkring nogle økonomiske forhold. Det er helt usædvanligt, hvis en vejledning skal forsinkes af den grund. LOS vil i givet fald opfordre ministeriet/regeringen til at skære igennem, og få udsendt vejledningen snarest muligt.

Med de problemer, der har været i f.m. implementeringen af Lov om socialtilsyn an kan man sætte spørgsmålstegn ved, om såvel socialtilsynene som Socialstyrelsen har haft de nødvendige arbejdsbetingelser og ressourcer til at løse opgaverne med opstarten af de nye tilsyn, men det må forventes, at alle systemer fungerer nu, hvor vi er i tilsynsreformens andet år.

4. Opstarten af socialtilsynene

De fem nye tilsynskommuner og Socialstyrelsen fik meget travlt med at gøre sig klar til den 1.1.2014. Socialstyrelsen skulle stå for at udvikle it-systemer, en ny Tilbudsportal, uddannelses tilbud m.m. Tilsynskommunerne ansatte tilsynschefer og projektledere, som skulle opbygge de kommunale organisationer fra bunden. I starten af november 2013 holdt Socialstyrelsen et dialogmøde for en række organisationer på området, hvor de orienterede om tilsynsreformens status og planerne for at være klar den 1. januar 2014. Her forsikrede man deltagerne om, at systemerne blev klar til tiden - om IT-folkene så skulle arbejde hele julen. På mødet var jeg ikke den eneste, der gav udtryk for, at det var meget optimistisk. Det kan da også diskuteres hvor færdige systemerne var, da socialtilsynene startede mandag den 2. januar. De efterfølgende problemer og forsinkelser med det fælles nationale datasystem, som socialtilsynene skulle bruge gjorde, at socialtilsynene havde store problemer med at lave tilsynsrapporter endside lægge dem op på Tilbudsportalen. Systemet virkede, så vidt LOS har erfaret, først ordentligt i slutningen af maj, hvorfor tilsynskonsulenterne i lang tid måtte skrive tilsynsrapporterne på deres lokale drev, og efterfølgende tilpasse og sætte dem ind i det nationale system, der i øvrigt skulle tale sammen med Tilbudsportalen. Man meldte også ud, at man ikke kunne nå at skifte til den nye version af Tilbudsportalen, men at det ville ske i løbet af 2014.

I december 2013 afholdt LOS en række velbesøgte dialogmøder om parternes forventninger til tilsynsreformen og de nye socialtilsyn med oplæg fra både det lokale socialtilsyn, Socialstyrelsen og LOS. I alt deltog der omkring 900 deltagere fra de private sociale tilbud i de fem regioner. Dialogmøderne blev gentaget i oktober-november 2014, hvor ca. 600 deltog. På møderne i 2014 blev der især rejst kritik af Tilbudsportalen. En kritik som også fremgår af LOS' undersøgelse.

De fem tilsynskommuner havde op til 2. januar 2014 haft travlt med at behandle jobansøgninger, etablere lokaler, arbejdspladser it m.v. til alle de nye medarbejdere, der skulle starte på opgaven. En del medarbejdere blev virksomhedsoverdraget fra de tidligere kommunale tilsyn og en del blev ansat efter at have reflekteret på de stillingsopslag, socialtilsynene havde haft opslået. Samtlige tilsynskonsulenter m.v. deltog i Socialstyrelsens uddannelsesprogram, som afsluttedes i slutningen af marts måned. Som det fremgår af LOS' undersøgelse, har der i mange tilfælde været lange sagsbehandlingstider og der har været en række opstartsproblemer, der som nævnt indledningsvis, nu bør være løst.

5. LOS og medlemmernes oplevelse af de nye socialtilsyn.

LOS har grundlæggende en god dialog med de fem socialtilsyn, hvor vi har haft og har aftalt et årligt møde suppleret med ad-hoc møder, når det skønnes nødvendigt. LOS har været bisidder ved en række møder mellem medlemstilbud og et socialtilsyn eller været i dialog med medlemmer og rådgivet om sager, som medlemmet har haft med tilsynet.

Et flertal af medlemmerne har i løbet af året givet udtryk for at de har haft en god oplevelse med socialtilsynet, men der har været undtagelser. I besvarelserne i undersøgelsen vurderer 59 % af medlemmerne at socialtilsynet enten i meget høj grad eller i høj grad, har levet op til forventningerne, mens 15 % vurderer, at socialtilsynene kun i lav grad eller meget lav grad har levet op til forventningerne. I undersøgelsen scorer socialtilsynene samlet set 2,5, på en skala, hvor 1 = I meget høj grad og 5 = I meget lav grad, hvilket svarer til en vurdering midt mellem i middelgrad og i høj grad. Den samlede vurdering af socialtilsynene fremgår af figur 8 i rapporten.

I de efterfølgende figurer (Se figur 9 til 14) kan man se fordelingen af vurderingerne indenfor de enkelte kriterier. Her er der to kriterier, der skiller sig ud: Respons hvor den tilsvarende andel falder til 47 % og særligt økonomi, hvor andelen er faldet til 40 %.

Den lave score på respons skyldes den ofte meget lange responstid på henvendelser til socialtilsynene og ventetiderne på tilsynsrapporter. Den lange responstid skyldes i hvert fald delvist de tidligere omtalte tekniske problemer med socialtilsynenes IT-system.

Den lave score på økonomi kan til dels skyldes problemerne med de budgetskemaer, som Socialstyrelsen havde fået udarbejdet. Skemaet var helt tydeligt lavet med henblik på budgetter for offentlige institutioner, og voldte mange problemer for de private tilbud, hvilket særligt er problematisk, da det ikke alene skulle bruges i f.m. godkendelsen, men også lægges op på Tilbudsportalen - ret pinligt i øvrigt er det udarbejdet af et af de store private konsulentfirmaer/revisionselskaber.

LOS fået tilsagn fra Socialstyrelsen om, at blive inddraget i udarbejdelsen af skemaet til budget 2016.

Erfaringer fra medlemssager

Selv om der overvejende er positive tilbagemeldinger om de nye socialtilsyn fra LOS' medlemmer, er der alligevel som tidligere nævnt 15 % der vurderer, at de kun i lav eller meget lav grad lever op til forventningerne. I det følgende vil jeg beskrive nogle af de tilbagemeldinger, vi fik i spørgeskemaets fritekstfelt suppleret med erfaringerne fra nogle af de sager, LOS har været inddraget i eller orienteret om af medlemmerne i 2014.

Vi ser ikke kun en kritisk holdning til socialtilsynet blandt medlemmer, der har været udsat for kritik eller en dårlig score i forbindelse med tilsynsbesøg eller re-godkendelse. Der er også medlemmer, der har fået pæne rapporter og scoringer, som er kritiske overfor socialtilsynets faglighed eller tilgang til dialog. Der er også medlemmer med flere afdelinger, der har haft besøg af forskellige tilsynsførende fra samme socialtilsyn, der fortæller, at hvor et eller flere tilsyn forløb godt og konstruktivt, var der et enkelt, som de oplevede som meget dårligt på grund af den tilsynsførendes tilgang til opgaven. Nogle af de kritiske medlemmer har oplevet, at tilsynet har optrådt arrogant og nedladende.

Der er - som socialtilsynene også gerne påpeger - et asymmetrisk magtforhold mellem tilbuddene og tilsynet, og LOS' medlemmer er - som tidligere - generelt utrygge ved at klage eller påtale sådanne sager, også selv om LOS tilbyder at gå med ind i sagen. Socialtilsynene bør derfor tilkendegive en åbenhed omkring mulighederne for at skifte tilsynskonsulent, uden at der skal køre en egentlig klagesag. Al erfaring viser, at kemien mellem tilsyn og tilbud er meget vigtig, og det er uholdbart for alle parter, hvis man er tvunget til at fortsætte et dårligt fungerende samarbejde på trods af en dårlig kemi.

Selvom der med tilsynsreformen er skabt en større lighed i tilsynet landet over, oplever vi stadig eksempler på hvad man kan kalde privatpraktiserende tilsynskonsulenter - tilsynskonsulenter der arbejder ud fra egne subjektive holdninger i stedet for den objektive tilgang, der ligger i tilsynsreformens kvalitetsmodel. Socialstyrelsens uddannelsesstilbud om den nye kvalitetsmodel indebar blandt andet, at nogle af de virksomhedsoverdragede medarbejdere skulle aflære gamle (u)vaner i f.m. tilsynet. Vi hører også om forskellige opfattelser mellem hvad man kunne kalde "strammere og slappere" blandt medarbejderne i tilsynene, ligesom vi oplever en forskel i vægtningen af kontrol- og udviklingsaspektet. Det er forventeligt, at kontrolaspektet fylder en del i forbindelse med opstarten af den nye model og de mange re-godkendelser, men det kan håndteres forskelligt alt efter hvilken tilgang det enkelte socialtilsyn og tilsynskonsulent lægger for dagen, og forhåbentlig vil vi fremover se en større vægt på udviklingsaspektet.

Vi har i flere tilfælde oplevet, hvad vi opfatter som manglende eller dårlig rådgivning. Selvom vi har forståelse for, at socialtilsynene har været presset tidsmæssigt, og desværre har prioriteret kontrolaspektet over udviklingsaspektet, bør man gå i dialog med et tilbud, om hvad, der er "godt nok" hvis man som tilsyn har tilkendegivet, at noget ikke var godt nok. Det gælder særligt i f.m. et skærpet tilsyn. Her bør tilsynet kunne sige noget om, hvor niveauet skal ligge. Hvis tilbuddet har opfattelsen af, at deres løsning er "god nok", er det ikke nok at sige, at "det er jeres ansvar som ledelse, at komme med en bedre løsning". Her bør tilsynet

kunne formulere både, hvad de mener, der er galt, og pege på hvad der skal til, for at de vil godkende det, i stedet for at gøre det til en gættekonkurrence for tilbuddet.

Der har i nogle tilfælde været diskussion af, hvad der skal til, for at tilbuddet besidder den fornødne kompetence til målgruppen. Her er det vigtigt, at tilsynene ikke bliver for rigide i deres krav, særligt i forhold til de familielignende tilbud, eller tilbud, der har en anden tilgang end den traditionelle.

Der har fra flere sider været kritik af et socialtilsyns manglende vilje til at give udsættelse på indsendelse af svar på trods af en kort tidsfrist på levering af et omfattende materiale og kort tid, også selv om det var omkring ferie eller helligdage. Dette har også været tilfældet i sager, hvor socialtilsynet selv har været meget længe om at reagere på henvendelser.

Flere medlemmer beretter om manglende registrering i socialtilsynet af hvad socialtilsynet allerede har fået tilsendt, og nogle har oplevet at måtte indsende det samme materiale flere gange. Der er sågar medlemmer, der er blevet rykket for materiale og truet med fratagelse af godkendelse, hvis de ikke straks indsendte materiale, som for længst var indsendt til socialtilsynet.

6. Socialstyrelsens audit af socialtilsynenes praksis

Socialstyrelsen skal løbende følge praksis i socialtilsynene og foretager herunder stikprøver og understøtter udførelsen af godkendelses- og tilsynsopgaven med relevant vejledning og materiale m.v. hvor de skal sikre en ensartet implementering af kvalitetsmodellen, tilsynet, tilsynsrapporter m.v. Socialstyrelsen har blandt andet udført denne opgave ved at gennemgå konkrete tilsynsrapporter med de enkelte socialtilsyn med henblik på at skabe en fælles systematik og ensartethed i såvel rapporterne som anvendelsen af kvalitetsmodellen og de tilhørende vurderinger. Socialstyrelsens auditfunktion fremgår af lov om socialtilsyns § 24. Auditfunktionen er ikke nærmere beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn, men uddybes i det endnu ikke udsendte vejledning, som LOS har set i udkast.

Årsrapporter

De enkelte Socialtilsyn skal inden 1. juli hvert år udsende en årsrapport om en række elementer i socialtilsynets virksomhed og tilbuddenes kvalitet. Kravene til indholdet i rapporten fremgår af bekendtgørelsen og suppleres i vejledningsudkastet.

Socialstyrelsen skal udarbejde en årlig rapport om socialtilsynenes virksomhed. I modsætning til socialtilsynenes rapporter er hverken udsendelsestidspunkt eller krav til indhold nærmere angivet i betænkningen. Dog fremgår en række krav til indholdet af vejledningsudkastet.

7. Tilbudsportalen

Der har været massiv kritik af Tilbudsportalen i 2014. Det gælder særlig de store tekniske problemer, der har været det meste af 2014, men også både den grundlæggende konstruktion og funktionalitet i Tilbudsportalen har mødt kritik fra mange sociale tilbud. Disse problemer er særligt alvorlige, når man tager i betragtning, at det er et lovkrav, at tilbuddene skal ligge på Tilbudsportalen.

LOS mener grundlæggende, at det er kritisabelt, at man beslutter, at skifte version af Tilbudsportalen midt i perioden uden samtidig at have lavet en løsning der gjorde, at alle de eksisterende tilbud problemløst kunne opdateres i den nye version - også selv om deres socialtilsyn endnu ikke havde gennemført et tilsynsbesøg og lagt en tilsynsrapport op på Tilbudsportalen.

Det blev ekstra problematisk, da det viste sig, at en række tilbud simpelt hen ikke fremkom, bl.a. når man søgte efter ledige pladser. Fejlen blev opdaget af et af LOS' medlemmer, der

blev ramt økonomisk, da de erfarede, at en af deres samarbejdskommuner fejlagtigt troede, at de ikke havde nogen ledige pladser. De tekniske problemer har desuden givet sig udslag i at oplysninger, som tilbuddene havde brugt mange timer på at indtaste pludseligt "forsvandt". Nogle tilbud oplevede dette mere end en gang.

Den samlede vurdering af medlemmernes forventninger til hjælp fra Tilbudsportalens support svarer til, at de i middel grad er opfyldt.

Svarmulighederne vedrørende hjælpen fra socialtilsynene til indtastning på Tilbudsportalen var ved en fejl ikke graderet på samme måde som ovenfor, men her svarede 70 % af de, der havde haft brug for hjælp fra socialtilsynet ja til, at deres forventning til at socialtilsynet hjalp dem med problemer omkring Tilbudsportalen var blevet opfyldt og 27 % svarede nej.

Vi spurgte også de medlemmer, der i forbindelse med problemer omkring registrering på Tilbudsportalen havde haft kontakt til både socialtilsynet og Tilbudsportalens support om deres opfattelse af samarbejdet mellem de to myndigheder. Her svarede hele 40 % at dette samarbejde kun i lav grad eller meget lav grad levede op til deres forventninger. LOS er da også blevet kontaktet af flere medlemmer, der oplevede, at de blev kastet frem og tilbage mellem socialtilsynet og Tilbudsportalen.

Tilbudsportalen og tilbuddenes registrering på Tilbudsportalen bør være en kerneopgave for såvel socialtilsynene som Socialstyrelsen i 2015. LOS vil derfor også i 2015 have fokus på udviklingen og medlemmernes erfaringer omkring registrering og opdatering af oplysninger på Tilbudsportalen.

Problemerne skulle nu være rettet, og vi skulle ikke fremover opleve lignende problemer. LOS ser frem til at fortsætte dialogen om Tilbudsportalens funktionalitet, og til, at Tilbudsportalen fungerer som det redskab, der sikrer åbenhed og gennemsigtighed, når kommunerne skal vælge et socialt tilbud - privat som offentligt.

8. Perspektiver

LOS vil opfordre ministeriet/regeringen til at skære igennem, og få udsendt vejledningen til lov om socialtilsyn snarest muligt.

Muligheden for at en anke af et socialtilsyns afgørelse får opsættende virkning bør styrkes. Særligt om lukning af et tilbud. Med mindre hensyn til borgernes akutte situation begrundes et afslag herpå. Det er i både de sociale tilbuds, socialtilsynenes og øvrige interessenters interesse, at vi får lejlighed til at prøve rækkevidden af socialtilsynenes styring af og indflydelse på de sociale tilbuds drift.

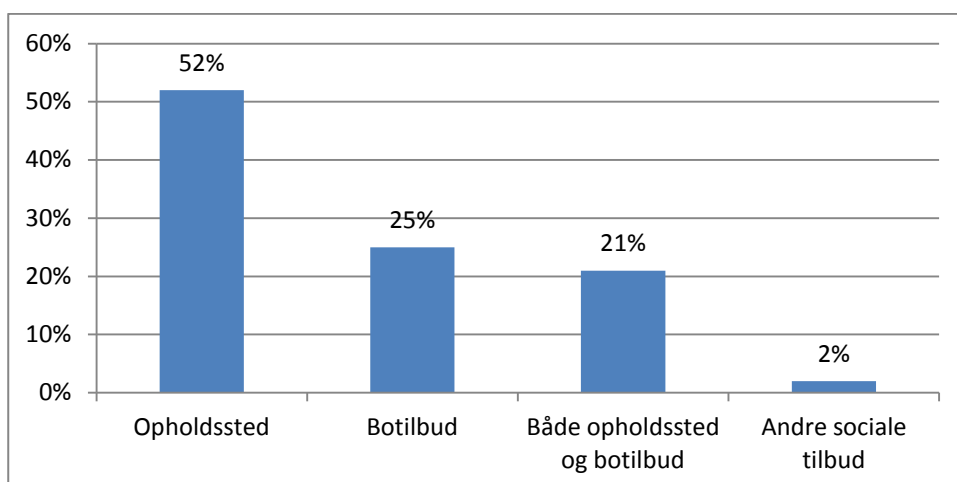
Der bør ske en afklaring af definitionerne på koncerner og koncernlignende tilbud. Særligt begrebet koncernlignende tilbud er problematisk, da det er et begreb, der ikke tidligere er brugt, men mere eller mindre er konstrueret til lejligheden.

Når årsrapporterne fra h.h.v. de fem socialtilsyn og Socialstyrelsen udkommer, bør der afholdes dialogmøder for interessenterne på området, hvor man i fællesskab evaluerer implementeringen af tilsynsreformen og drøfter tilsynsreformens indvirkning på de sociale tilbuds indsats og kvalitet samt mulighederne for forbedringer af såvel kvalitetsmodellen som socialtilsynenes praksis.

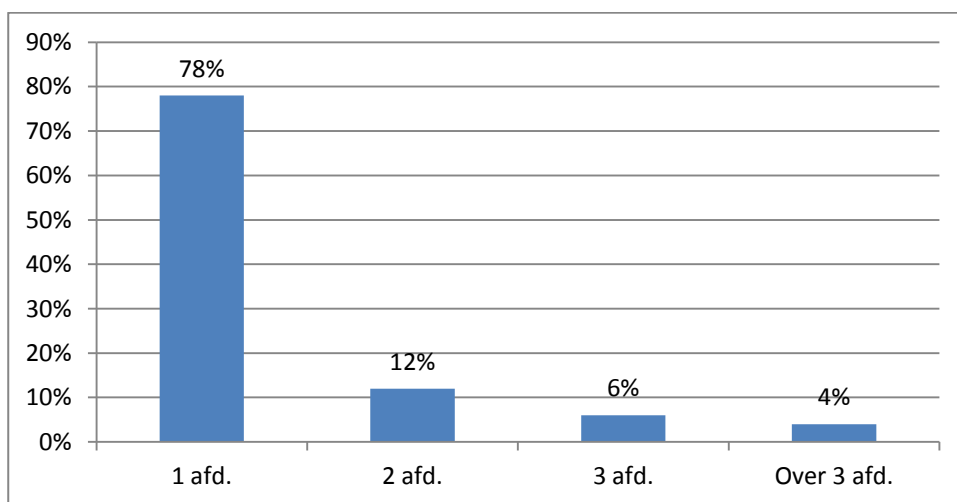
9. Bilag

Rapport fra spørgeskemaundersøgelse om tilsynsreformen blandt LOS - De private sociale tilbuds medlemmer. Gennemført i perioden 6.januar til 15. januar 2015.

Om tilbuddene



Figur 1. Fordeling af respondenter efter tilbudstype



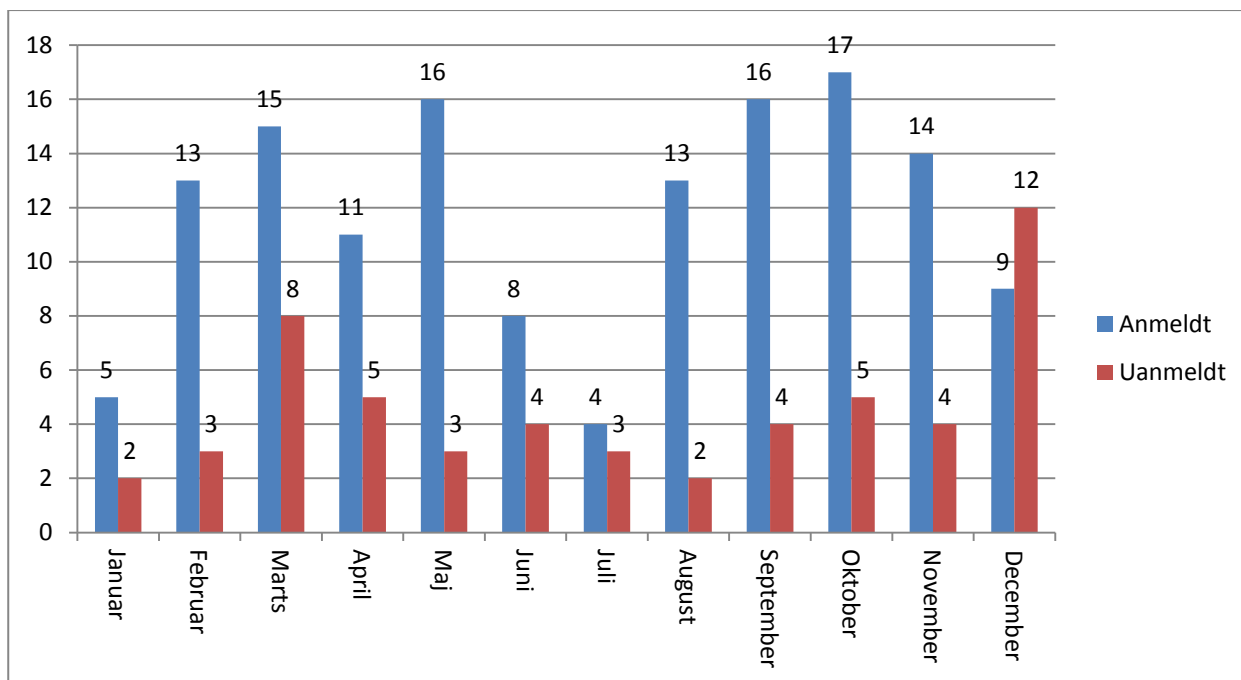
Figur 2. Fordeling af respondenter efter antal af afdelinger i tilbuddet

Langt den største del (78 %) af tilbuddene har kun én afdeling.

Whistleblower

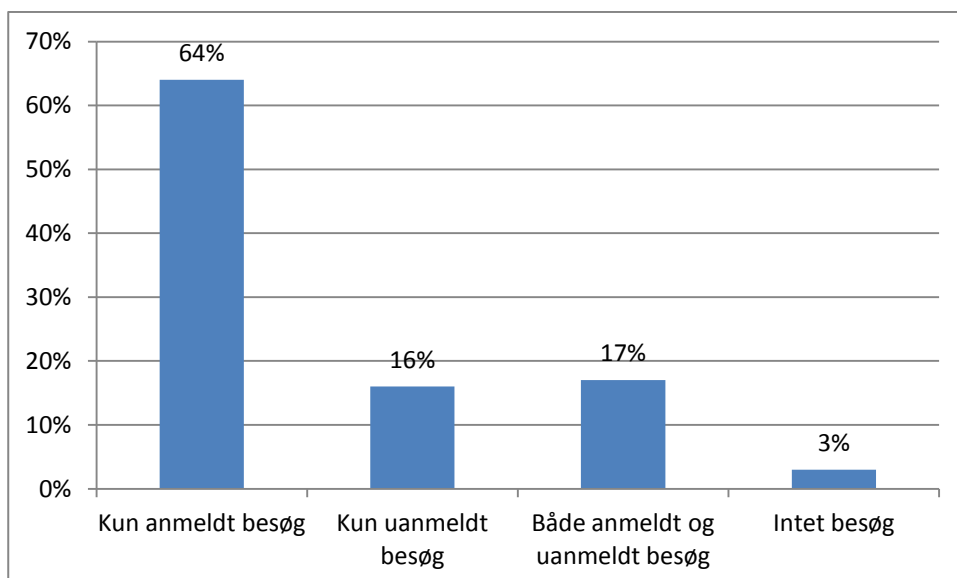
11 % af tilbuddene har haft mistanke om at have været genstand for en whistleblower.

Tilsynsbesøg



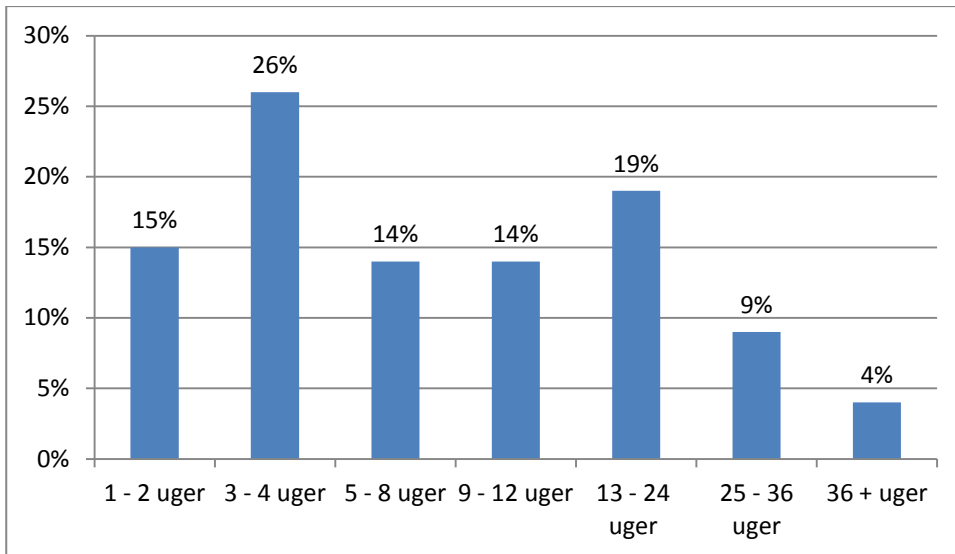
Figur 3. Tidspunkt for første anmeldte og uanmeldte besøg

Figuren viser antallet af tilbud, der har haft deres første anmeldte eller uanmeldte tilsynsbesøg i løbet af året. Der er en markant stigning i antallet af uanmeldte tilsyn som første tilsynsbesøg i december måned. Ca. 20 % tilfældene af uanmeldt tilsynsbesøg som første besøg skete i december, hvorimod det kun gælder for 6 % af de anmeldte tilsyn. Det tyder på, at man op til årets afslutning har haft travlt med at gennemføre lovens krav om mindst et årligt tilsynsbesøg. Der er også flere, der melder, at tilsynet kun forholdt sig til nogle enkelte kriterier ved besøget.



Figur 4. Andel af tilbud, der har modtaget forskellige typer tilsyn

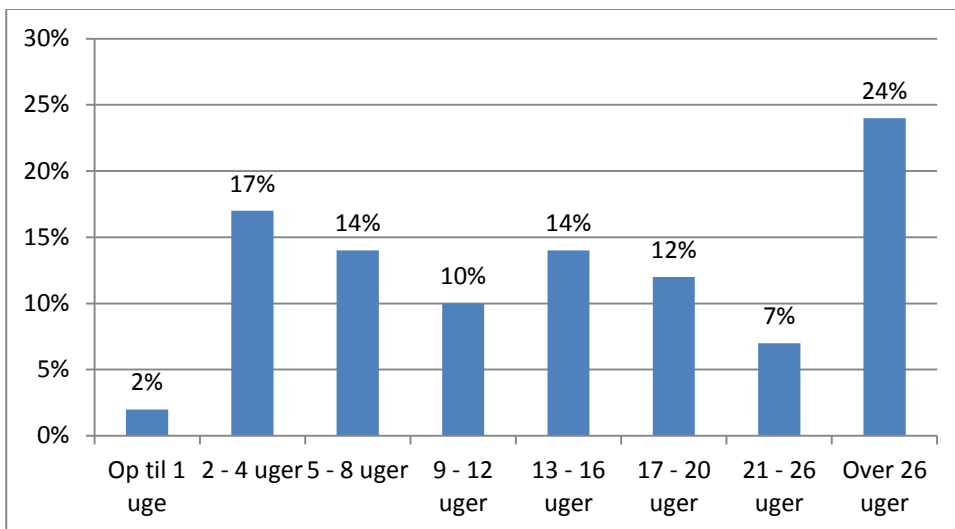
Der er hovedsagelig 2 tilsynskonsulenter ved et tilsynsbesøg, dog er der i en del tilfælde kun 1 tilsynskonsulent ved besøget. Der ses en stigning i antallet af kun én tilsynskonsulent ved efterfølgende anmeldte besøg, mens der ses et fald i antallet af tilsynsbesøg med kun én tilsynskonsulent ved opfølgende uanmeldte tilsynsbesøg.



Figur 5. Tid fra tilsynsbesøg til rapport

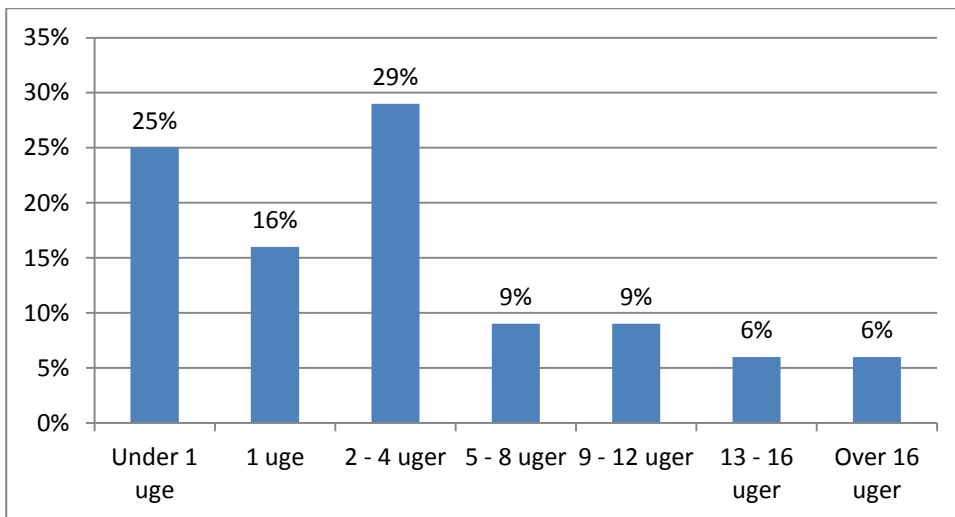
Der er i gennemsnit gået 11 uger fra tilsynsbesøget til stedet har modtaget en tilsynsrapport. Det skyldes sandsynligvis de store problemer og forsinkelser, der var, med det nationale IT-system, som socialtilsynene skulle bruge. Det må derfor forventes, at ventetiden i 2015 bliver reduceret kraftigt.

Re-godkendelse



Figur 6. Uger fra (sidste) tilsynsbesøg til modtagelse af re-godkendelse

34 % af tilbudene er blevet re-godkendt i 2014. De, der har modtaget en re-godkendelse har i gennemsnit ventet 17 uger på re-godkendelsen fra det sidste tilsynsbesøg.

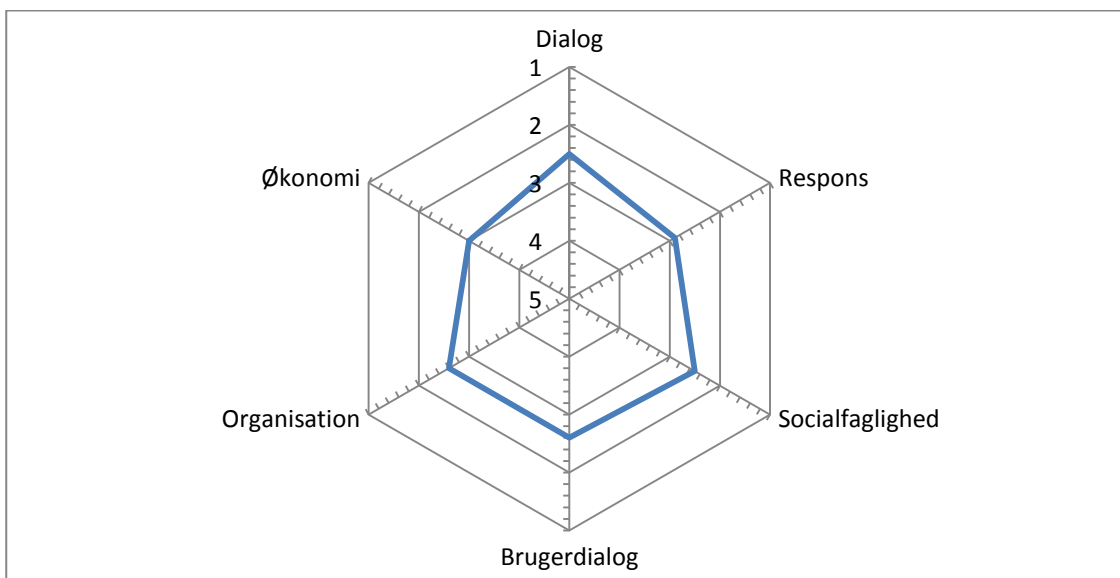


Figur 7. Antal uger fra re-godkendelse til registrering på Tilbudsportalen

De tilbud, der har modtaget re-godkendelse har herefter ventet i gennemsnit 4 uger på at re-godkendelsen blev registreret på Tilbudsportalen.

Undersøgelsen siger ikke noget om i hvilken udstrækning den lange tid, der går fra sidste tilsynsbesøg til re-godkendelsen fremgår på Tilbudsportalen, skyldes forhold hos medlemmet, socialtilsynet eller Tilbudsportalen.

Socialtilsynenes opfyldelse af tilbuddenes forventninger

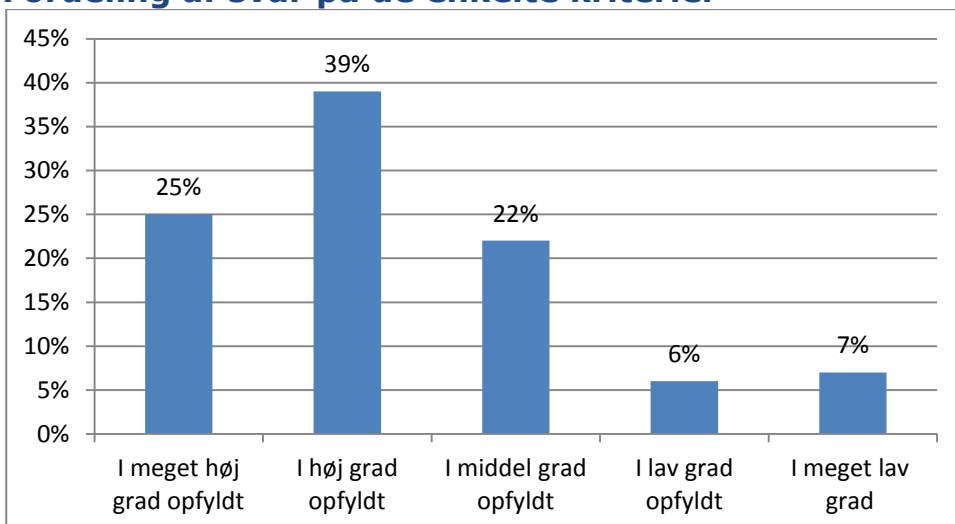


Figur 8. Gennemsnitlig vurdering

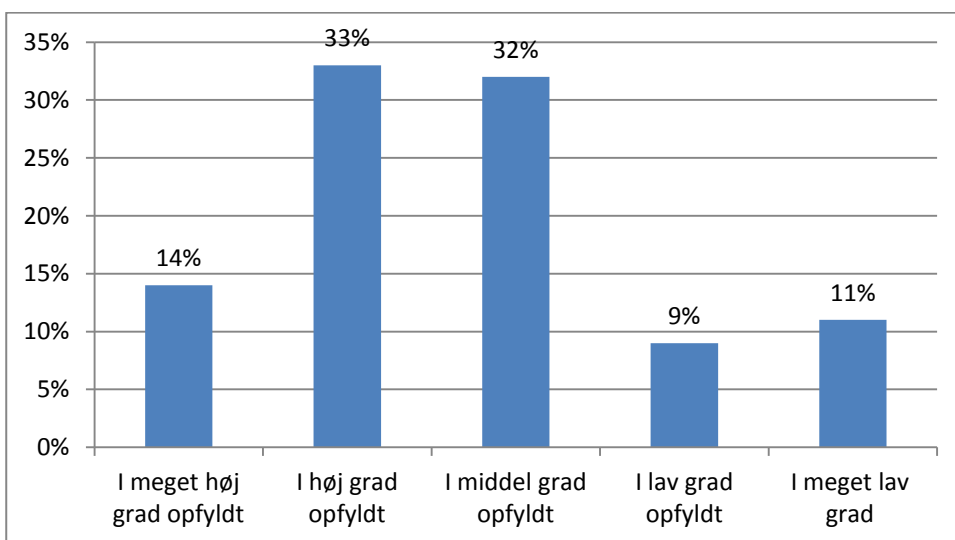
- 1 = I meget høj grad opfyldt
- 2 = I høj grad opfyldt
- 3 = I middel grad opfyldt
- 4 = I lav grad opfyldt
- 5 = I meget lav grad

Som helhed ligger tilbuddenes vurdering af om socialtilsynene lever op til deres forventninger mellem "I middel grad opfyldt" og "I høj grad opfyldt". Fordelingen af svar på de enkelte kriterier fremgår af de følgende seks tabeller.

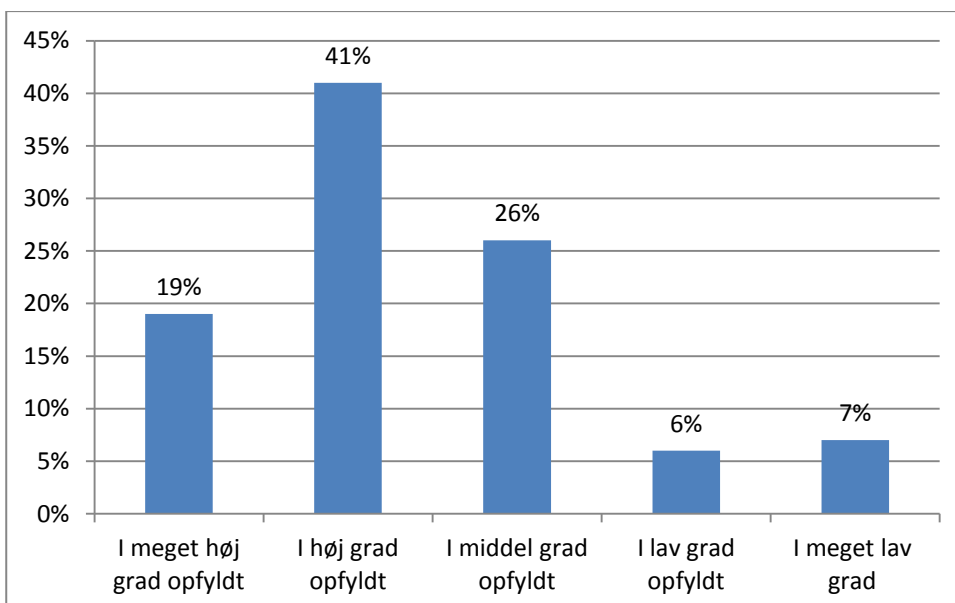
Fordeling af svar på de enkelte kriterier



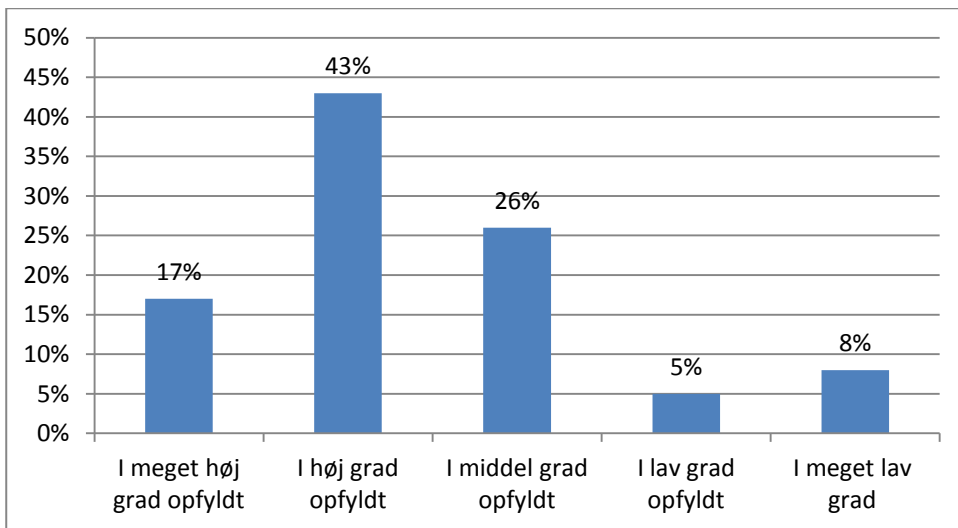
Figur 9. Dialog



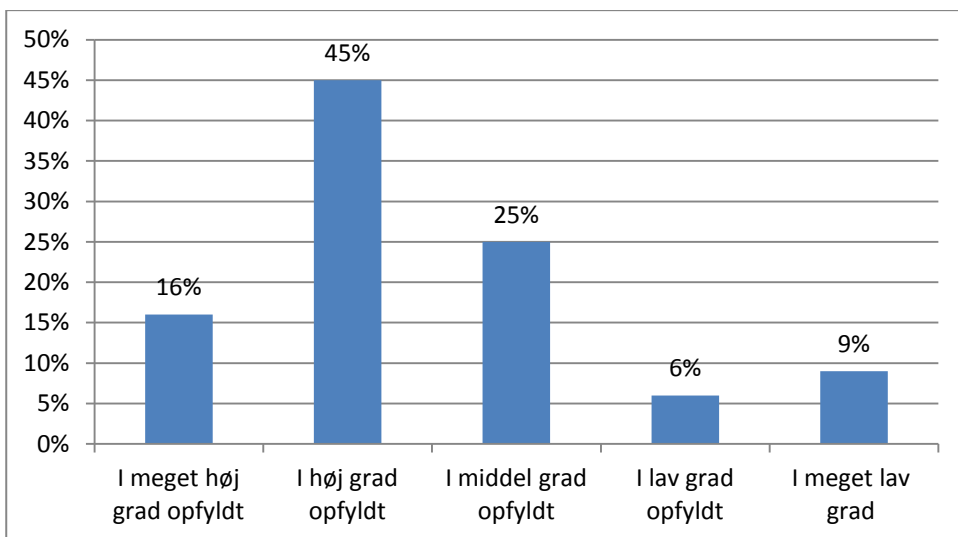
Figur 10. Respons



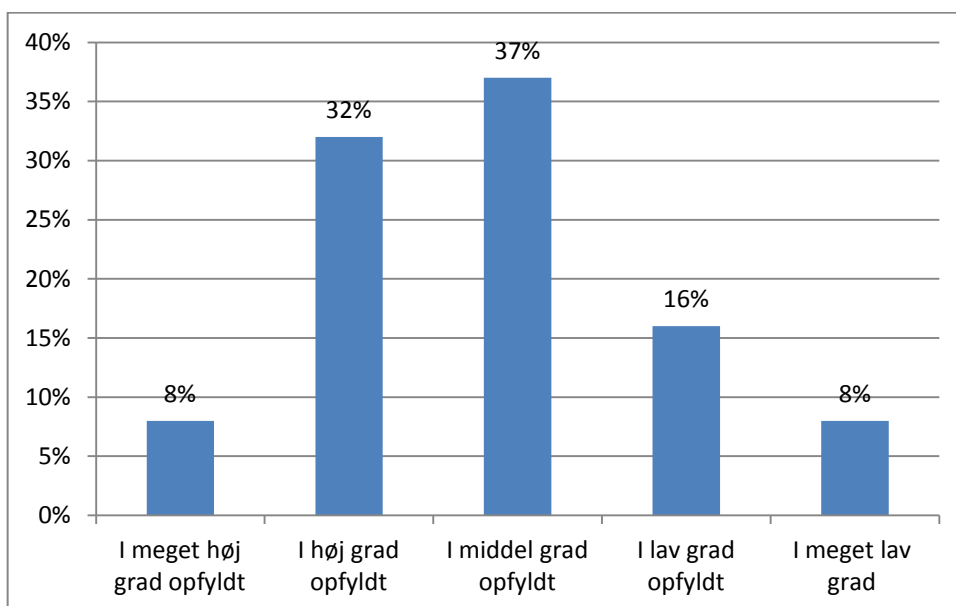
Figur 11. Socialfaglighed



Figur 12. Brugerdialog



Figur 13. Organisation

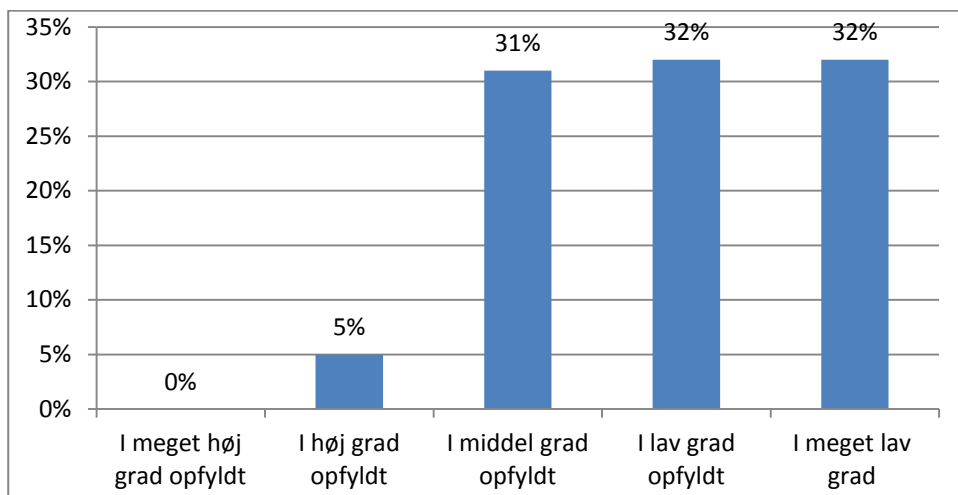


Figur 14. Økonomi

Hvem har tilbuddet forhandlet med

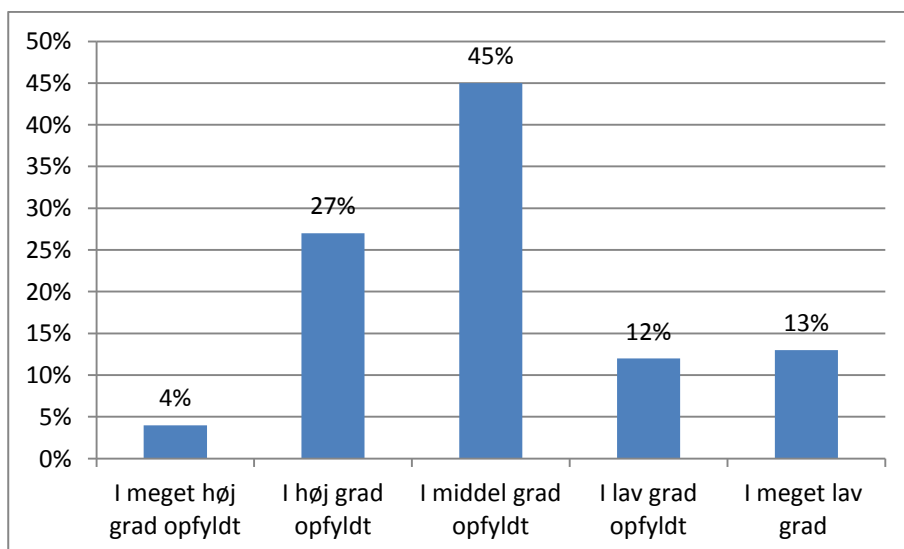
Vi har spurgt til hvem i socialtilsynet, tilbuddene har forhandlet med omkring pædagogik/behandling, organisation og økonomi. Her kunne man angive flere svar. Som hovedvægt angiver man at forhandlingerne sker med tilsynskonsulenterne. Der er kun i få tilfælde direkte forhandling med socialtilsynets jurister hvorimod der omkring økonomi i samme omfang angives at forhandling sker med tilsynskonsulenter og økonomimedarbejdere.

Tilbudsportalen



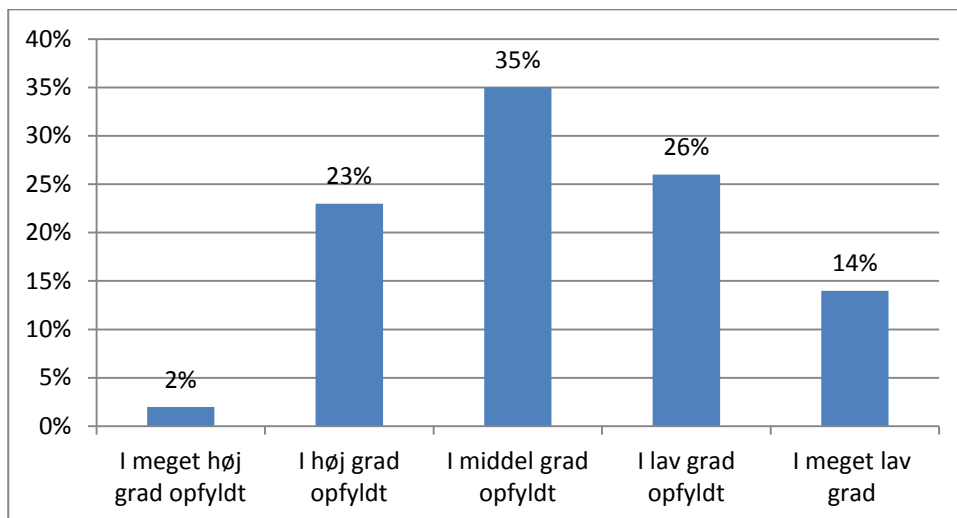
Figur 15. Brugervenlighed Tilbudsportalen

Der er fra de sociale tilbud en meget kraftig kritik af Tilbudsportalen, hvilket også fremgår af tilbuddenes vurdering af Tilbudsportalen. En meget stor del af kommentarerne i undersøgelsens fritekstfelt handler om problemer med Tilbudsportalen, der får hård kritik ikke bare når det gælder brugervenlighed og relevans og anvendelighed for tilbuddene, men også for den mængde tekniske fejl, der i perioder plagede Tilbudsportalen. Fejl der blandt andet skyldtes, at Socialstyrelsen løbende arbejdede med Tilbudsportalen, og herunder skiftede system i foråret 2015.



Figur 16. Hjælp fra Tilbudsportalens support

Svarmulighederne vedrørende hjælpen fra socialtilsynene til indtasting på Tilbudsportalen var ved en fejl ikke graderet på samme måde som ovenfor. Her svarede 70 % af de, der havde haft brug for hjælp fra socialtilsynet ja til, at deres forventning til at socialtilsynet hjalp dem med problemet var blevet opfyldt og 27 % svarede nej.



Figur 17. Samarbejdet mellem socialtilsyn og Tilbudsportal

40 % af respondenterne svarer at de kun i lav grad eller meget lav grad har fået opfyldt deres forventninger til samarbejdet mellem Tilbudsportalen og socialtilsynene. Det skyldes sandsynligvis, at mange af LOS' medlemmer har givet udtryk for, at de har oplevet at blive kastet frem og tilbage mellem de to, når de havde problemer med registrering på Tilbudsportalen.

Om undersøgelsen

Der blev udsendt 493 spørgeskemaer via mail. Medlemmerne modtog spørgeskemaerne på den mail, de har indtastet i deres medlemsprofil. Efterfølgende har det vist sig, at 45 ikke er nået frem til medlemmet. De fleste grundet en teknisk fejl hos leverandøren, der gjorde, at alle med en hotmailadresse ikke modtog den. Desuden var der et antal, hvis mailadressen ikke eksisterede eller postkasse var fyldt. Det vil sige at 448 medlemmer modtog spørgeskemaet. Vi modtog 180 spørgeskemaer, hvilket svarer til 40 %. Undersøgelsen kan således ikke bruges som dokumentation for forholdene på hele området, men som en stikprøve, der viser hvordan undersøgelsens respondenter har oplevet tilsynsreformen. LOS har desuden valgt ikke at opgøre resultaterne for de enkelte socialtilsyn, selvom undersøgelsen peger på, at der er forskelle mellem dem. Dette fordi, at antallet af besvarelser pr. tilsyn er mellem 29 og 56, hvorfor det ikke ville være rimeligt, at benchmarke ud fra så små tal. Her vil vi tage en dialog med de enkelte tilsynschefer og tilbyde, at gennemgå undersøgelsen med fokus på resultaterne for netop deres tilsyn sammenholdt med de erfaringer med tilsynet, vi har i LOS. LOS vil bruge erfaringerne fra denne undersøgelse, herunder tilbagemeldingerne fra medlemmerne vedrørende undersøgelsens spørgsmål til at kvalificere en tilsvarende undersøgelse i starten af 2016.

Fordeling af svar på tilsynene

Socialtilsyn Hovedstaden, 33

Socialtilsyn Øst, 56

Socialtilsyn Syd, 29

Socialtilsyn Midt, 30

Socialtilsyn Nord, 32

I alt, 180