

SocialtilsynMidts

---

Tilfredshedsundersøgelse 2022



SocialtilsynMidt

## Indhold

1. Baggrund for tilfredshedsundersøgelsen .....	2
2. Overordnet om tilfredshedsundersøgelsens resultater.....	2
2.1 Den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt for plejefamilier og tilbud.....	3
3. Tilfredshed med tilsynsbesøget .....	4
3.1 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med information op til et tilsynsbesøg .....	4
3.2 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med selve tilsynsbesøget .....	5
3.3 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med opfølgning op tilsynsbesøget ....	7
4. Tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt .....	8
4.1 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt.....	8
4.2 Inddragelse af tilbud og plejefamilier i dialogen .....	9
5. Tilfredshed med sanktionsforløb .....	10
5.1 Fordeling af plejefamilier og tilbud, der har fået varslet eller udstedt en sanktion .....	11
5.2 Plejefamiliernes og tilbuddenes oplevelse af dialogen vedrørende sanktionen ..	11
5.3 Inddragelse af tilbud og plejefamiliers egne perspektiver i dialogen i forbindelse med sanktionen .....	13
6. Den overordnede opfattelse af, om Socialtilsyn Midt medvirker til at tilbud og plejefamilier løser deres opgaver bedre.....	14
7. Kendskab og tilfredshed med whistleblower-ordningen .....	16
7.1 Fordeling af antal plejefamilier og tilbud, der kender til ordningen.....	16
7.2 Tilfredshed med informationen omkring whistleblowerordningen .....	17

## 1. Baggrund for tilfredshedsundersøgelsen

### Fordeling af respondenter

I efteråret 2022 foretog Socialtilsyn Midt den årlige tilfredshedsundersøgelse. Alle eksisterende plejefamilier og tilbud i Socialtilsyn Midts dækningsområde er blevet inviteret til at deltage i undersøgelsen. I alt fik 1223 plejefamilier og 371 tilbud tilsendt spørgeskemaet. Ud af det samlede antal respondenter har 705 plejefamilier (58%) og 237 tilbud (64%) besvaret tilfredshedsundersøgelsen.

### Kort om tilfredshedsundersøgelsens fokus

Som i tidligere tilfredshedsundersøgelser vil dette års undersøgelse have fokus på tilbuddenes og plejefamiliernes oplevelse og tilfredshed med udvalgte aspekter, bl.a. selve tilsynsbesøget og informationen og opfølgningen på tilsynene. Dette års undersøgelse vil desuden kigge på den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt.

I tilfredshedsundersøgelsen 2022 er der fokus på dialogen mellem tilbud/plejefamilie og socialtilsynet. Bl.a. i forbindelse med selve tilsynsbesøget, men også i forbindelse med udstedte sanktioner og tilhørende dialogmøde. Dialogen på tilsynsbesøg og i forbindelse med udstedelse af sanktioner er et område, vi konstant arbejder på at styrke og udvikle. At få udstedt en sanktion er en stor belastning for det enkelte tilbud og plejefamilie, og i sådan en situation er en god dialog altafgørende for at kunne bistå tilbuddet eller plejefamilien konstruktivt i processen, hvor målet er at få forbedret kvaliteten, så sanktionen kan ophæves.

Tilfredshedsundersøgelsen har som vanligt også fokus på kendskabet til whistleblower-ordningen, da vi som socialtilsyn er forpligtet til at informere om ordningen, når der aflægges tilsynsbesøg. Det er desuden vigtigt, at alle tilbud, plejefamilier og borgere/børn har kendskab til ordningen.

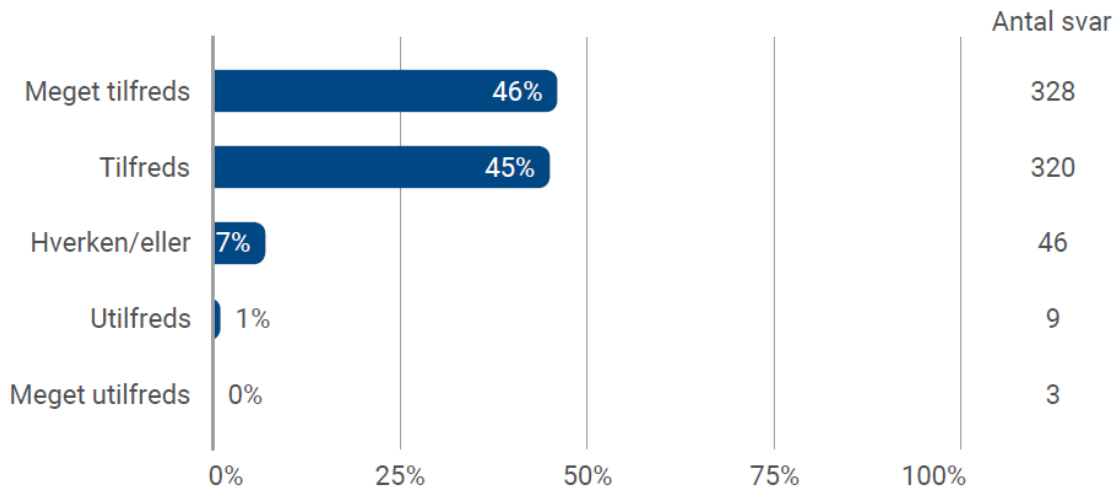
## 2. Overordnet om tilfredshedsundersøgelsens resultater

I lighed med resultater fra tidligere tilfredshedsundersøgelser er de tilbud og plejefamilier, som Socialtilsyn Midt fører tilsyn, generelt meget tilfredse med varetagelsen af tilsynsbesøgene og samarbejdet med tilsynskonsulenterne. Rigtig mange plejefamilier og tilbud har i forbindelse med besvarelsen af spørgsmålene givet sig tid til at skrive kommentarer til de enkelte temaer i tilfredshedsundersøgelsen. Alle kommentarer er gennemgået og opsummeret under hvert overordnet tema. Socialtilsyn Midt forholder sig til alle gode idéer og forslag til, hvordan kvaliteten i tilsynsopgaven kan blive bedre og vi vil bruge tilfredshedsundersøgelsens resultater i organiseringen og udførelsen af tilsynsopgaven.

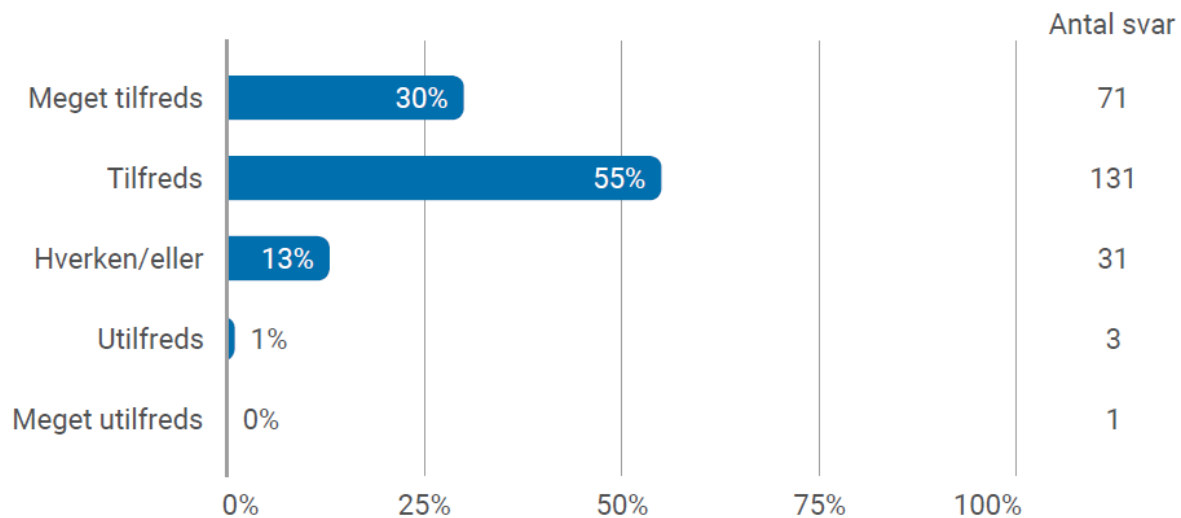
## 2.1 Den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt for plejefamilier og tilbud

Tilfredshedsundersøgelsen har spurgt til plejefamiliernes og tilbuddenes samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt i 2022.

### Plejefamiliernes samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt



### Tilbuddenes samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt



### Resultat af den samlede tilfredshed

Tilfredshedsundersøgelsen 2022 viser, at den samlede tilfredshed på plejefamilieområdet er på 91% og på tilbudsområdet er den på 85%. I 2021 var den samlede tilfredshed på plejefamilieområdet 90% og på tilbudsområdet 85%.

Den generelle oplevelse af Socialtilsyn Midt er, at tilsynsbesøgene er præget af en anerkendende tilgang og god, konstruktiv dialog, samt at tilsynskonsulenterne til trods for kontrolelementet i arbejdet, også giver konstruktiv rådgivning og sparring. Flere respondenter, på både plejefamilie- og tilbudsområdet, beskriver, at tilsynskonsulenterne har en dialogbaseret tilgang og er gode til at stille skarpt på områder, hvor tilbud og plejefamilier kan udvikle sig i forhold til løsning af opgaven.

I lighed med tidligere tilfredshedsundersøgelser fremhæves det både på tilbuds- og plejefamilieområdet, at dokumentationskravet er for omfangsrigt. Respondenterne beskriver dokumentationen som en ressourcekrævende opgave sammenholdt med, at det kun en lille del af den indsendte dokumentation, der anvendes i dialogen og i rapporten. Nogle respondenter på plejefamilieområdet oplever, at oplysningskemaet er unødigt omfangsrigt og ressourcekrævende at udfylde.

Socialtilsyn Midt anerkender, at dokumentationskravet kan være omfangsrigt, men i forbindelse med indhentelsen af dokumentation, er tilsynskonsulenterne meget opmærksomme på ikke at indhente mere dokumentation end det der er brug for til at vurdere tilbuddets kvalitet. Lovgivningsmæssigt stilles der krav til dokumentation, som socialtilsynene ikke kan fravige. Der ligger dog en opgave i at få formidlet, hvordan dokumentation anvendes i forbindelse med et tilsynsbesøg, og at al den indhentede information ikke nødvendigvis indgår i tilsynsrapporten.

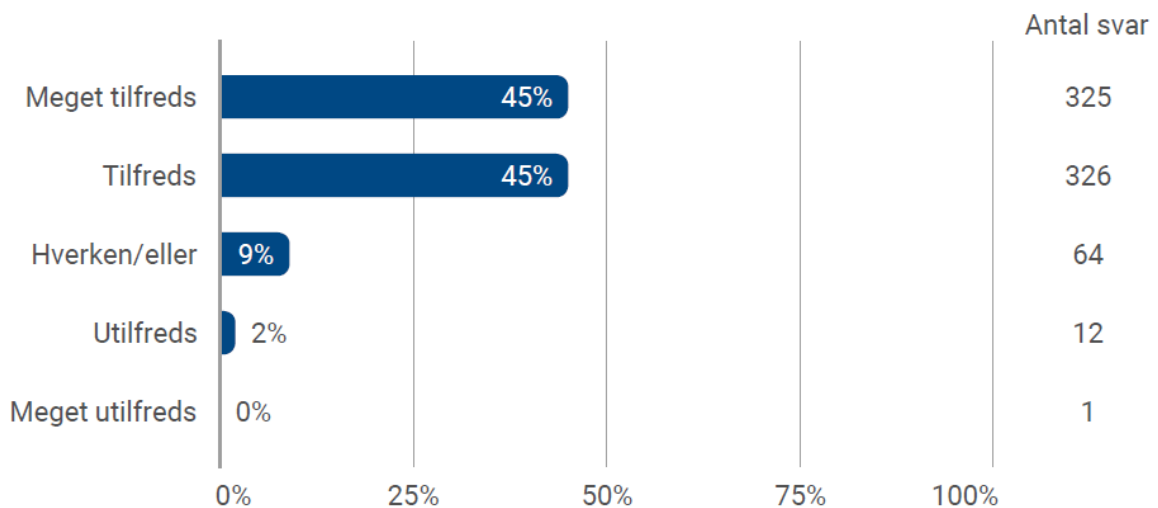
Både på plejefamilie- og tilbudsområdet er der respondenter, der nævner, at de oplever, at der er forskel på tilsynskonsulenternes tilgange og vurderinger, hvor oplevelsen, for nogle, har været, at objektivitet nogle gange viger for en mere subjektiv bedømmelse. Socialtilsyn Midt er meget opmærksom på at få skabt en så ensartet tilgang som muligt i løsningen af myndighedsopgaven. Ved jævnligt at skifte tilsynskonsulenternes porteføljer ud, forsøger Socialtilsyn Midt at sikre en passende grad af kontinuitet og uvildighed. Endvidere arbejdes der løbende på at sikre, at tilsynskonsulenterne har en så ensartet praksis som muligt.

### 3. Tilfredshed med tilsynsbesøget

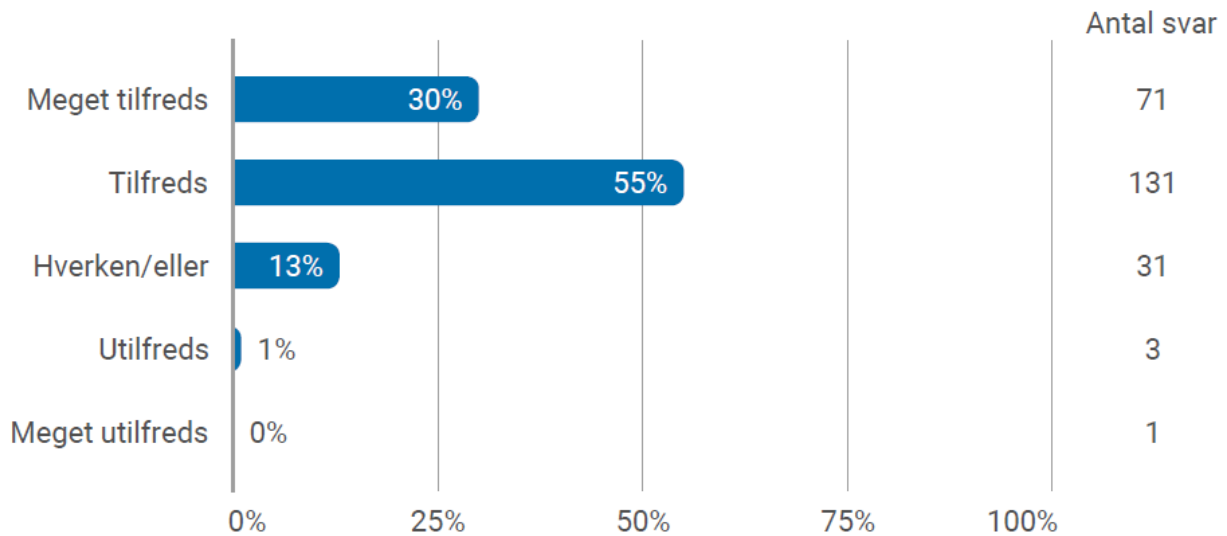
Udover den samlede tilfredshed er plejefamilierne og tilbuddene blev spurgt ind til tilfredsheden vedr. informationen forud for tilsynsbesøget, selve tilsynsbesøget og opfølgningen på tilsynsbesøget.

#### 3.1 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med information op til et tilsynsbesøg

##### Plejefamiliernes tilfredshed med information op til et tilsynsbesøg



### Tilbuddenes tilfredshed med information op til et tilsynsbesøg



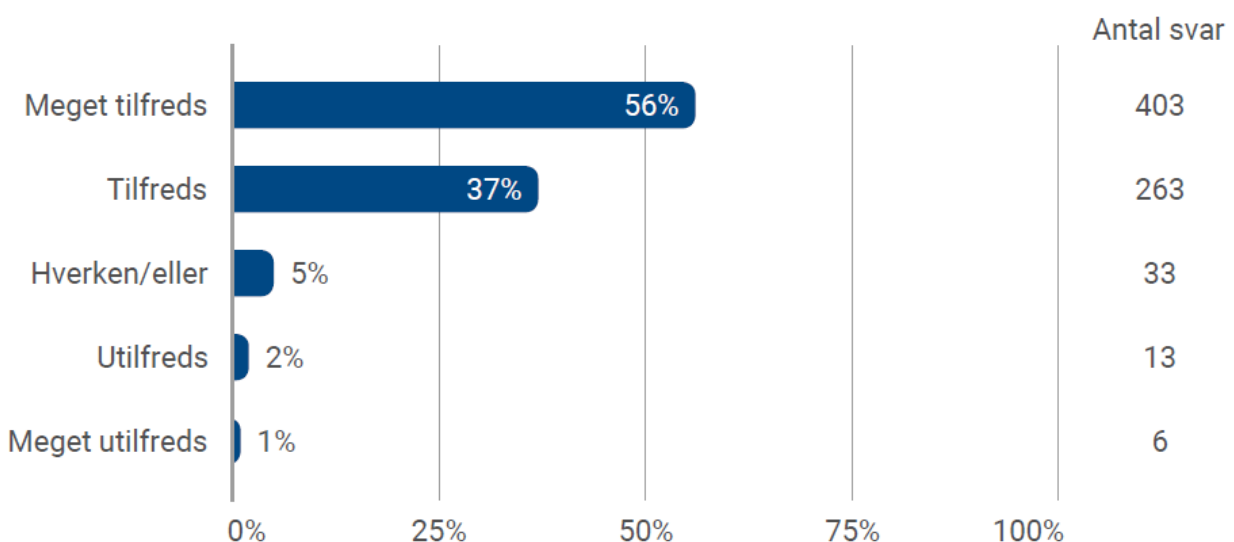
### Samlet resultat for tilfredshed med informationen forud for tilsynsbesøgene

I forhold til informationen inden tilsynsbesøgene viser tilfredshedsundersøgelsen generelt en høj tilfredshed. På plejefamilieområdet svarer 90%, at de er tilfredse med den information, der ligger forud for tilsynsbesøget. På tilbudsområdet svarer 85%, at de er tilfredse med informationen. I 2021 svarede 87% på plejefamilieområdet og 85% på tilbudsområdet, at de er tilfredse med den information, der ligger forud for tilsynsbesøget.

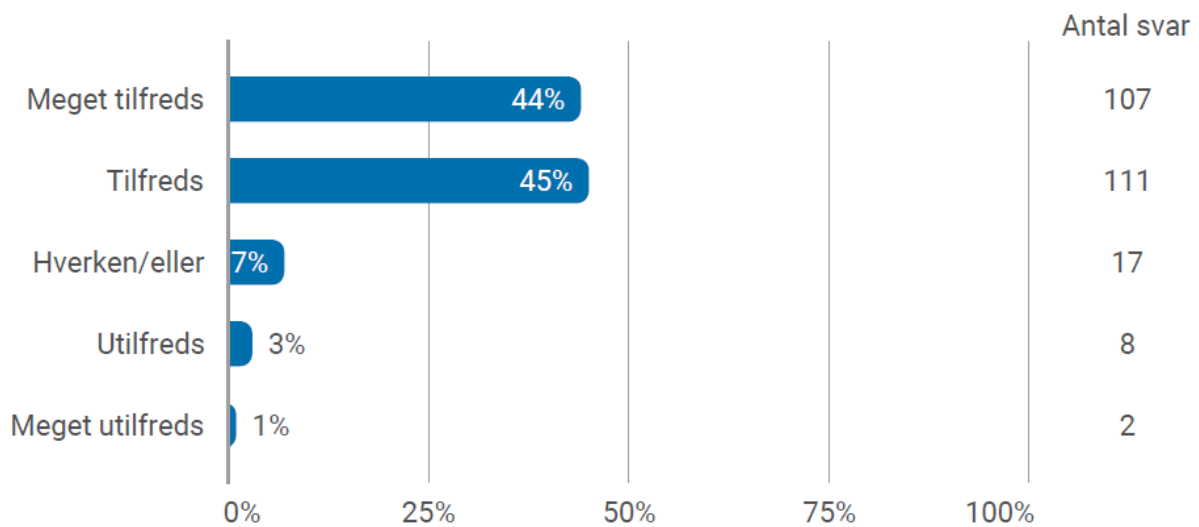
Generelt oplever respondenterne, på både plejefamilieområdet og tilbudsområdet, at informationen inden et anmeldt tilsynsbesøg er relevant og god.

## 3.2 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med selve tilsynsbesøget

### Plejefamiliernes tilfredshed med selve tilsynsbesøget



### Tilbuddenes tilfredshed med selve tilsynsbesøget



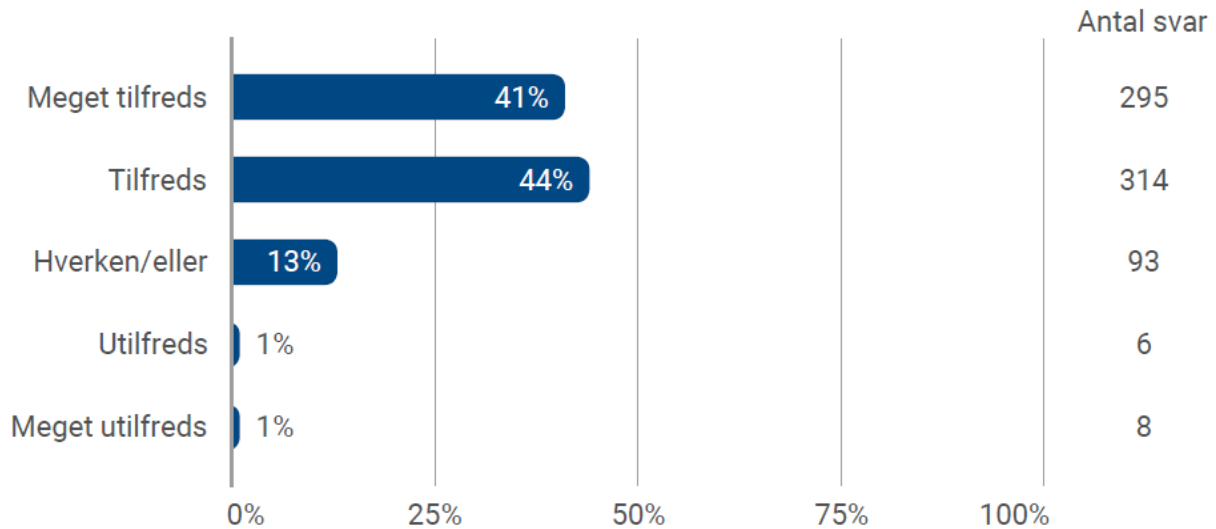
### Samlet resultat for tilfredsheden med selve tilsynsbesøget

I forhold til tilfredsheden med selve tilsynsbesøget svarer 93% på plejefamilieområdet, at de er tilfredse og på tilbudsområdet svarer 89%, at de er tilfredse. Det er en lille stigning fra 2021, hvor 89% på plejefamilieområdet og 88% på tilbudsområdet svarede, at de var tilfredse med selve tilsynsbesøget.

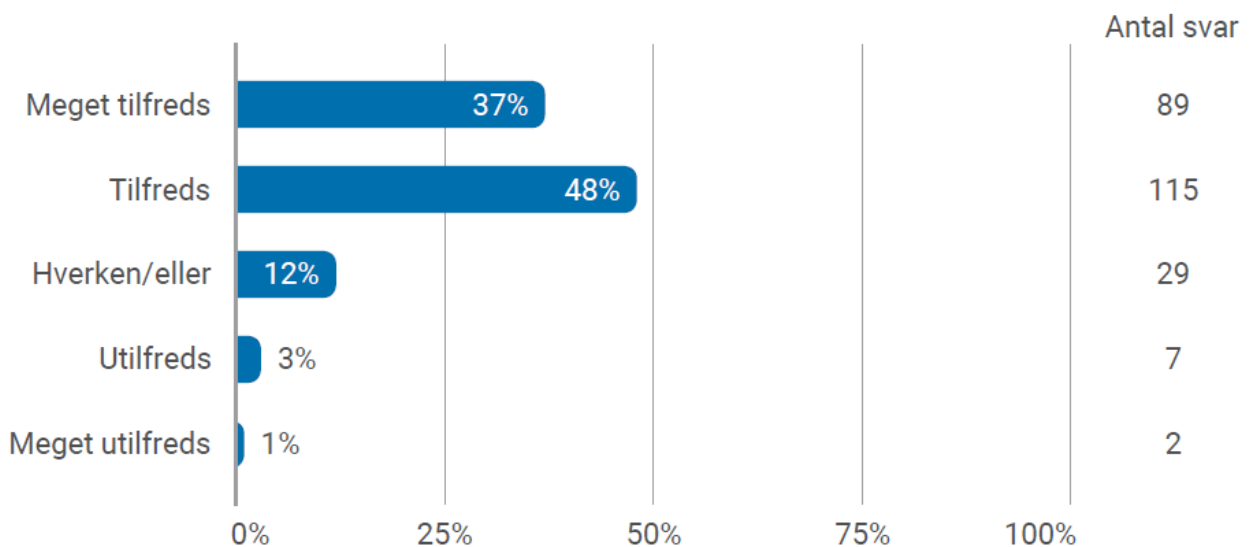
Både på plejefamilie- og tilbudsområdet oplever respondenterne generelt, at de møder velforberejede og fagligt kompetente tilsynskonsulenter, der er lyttende og objektive i deres tilgang. Respondenterne oplever tilsynskonsulenter, der anerkender det arbejde, som tilbuddene og plejefamilierne udfører og som indbyder til dialog, også i forhold til de problematikker tilbuddene og plejefamilierne kan stå med.

### 3.3 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med opfølgning op tilsynsbesøget

#### Plejefamiliernes tilfredshed med opfølgning på tilsynsbesøget



#### Tilbuddenes tilfredshed med opfølgning på tilsynsbesøget



#### Samlet resultat for tilfredsheden med opfølgning på tilsynsbesøget

I forhold til tilfredsheden med opfølgningen på tilsynsbesøgende svarer 85% på plejefamilieområdet, at de er tilfredse og på tilbudsområdet svarer 85%, at de er tilfredse. Dette er en lille stigning sammenlignet med svarerne fra 2021, hvor 83% på plejefamilieområdet og 82% på tilbudsområdet svarede, at de samlet set var tilfredse med opfølgningen på tilsynsbesøget.

I kommentarsporet nævner nogle tilbud og plejefamilier, at det tager lang tid før der sker en opfølgning efter endt tilsynsbesøg. Imidlertid oplever tilbuddene og plejefamilierne, at opfølgningen er respektfuld



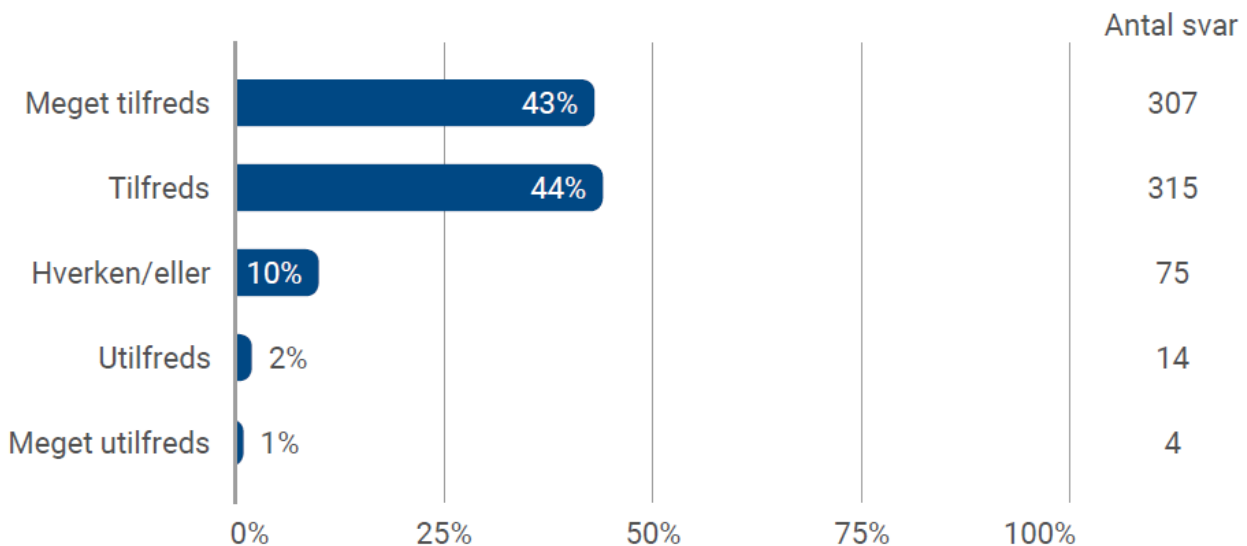
og at der føres en konstruktiv dialog omkring tilsynskonsulentens oplevelse af kvaliteten. Enkelte nævner, at tilsynsrapporterne ikke bliver ajourført fra gang til gang, hvilket betyder at indholdet ikke faktisk er korrekt og kan være flere år gammelt.

#### 4. Tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt

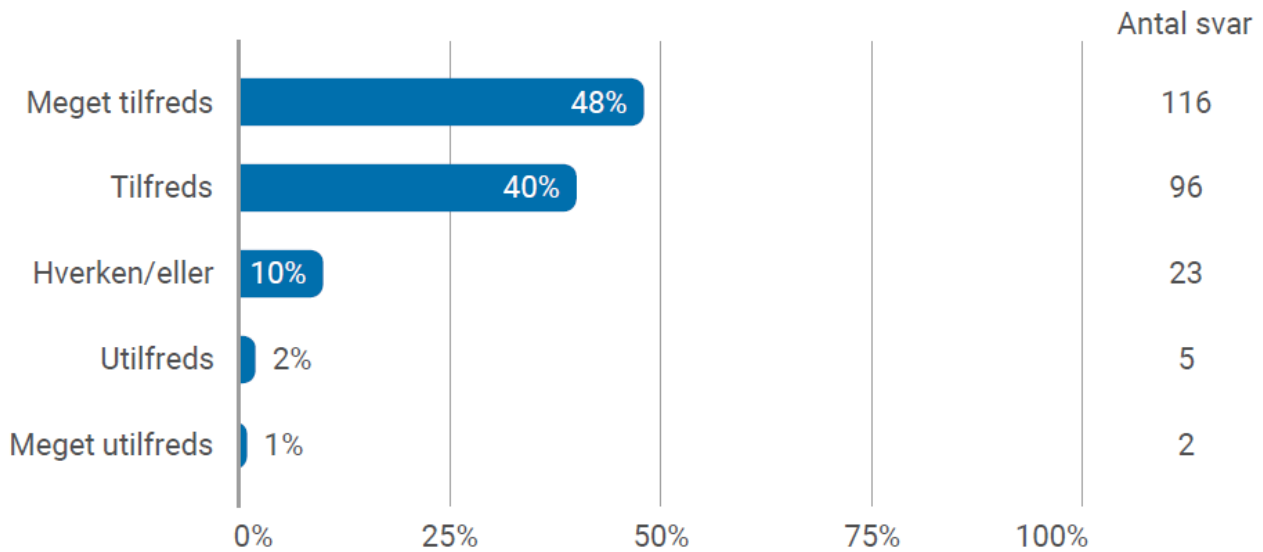
Socialtilsyn Midt arbejder dialogbaseret og har stor fokus på dialogen med tilbud og plejefamilier. Vi har derfor spurgt alle tilbud og plejefamilie hvor tilfredse de er med dialogen med Socialtilsyn Midt. I dette års tilfredshedsundersøgelse er tilbud og plejefamilier desuden blevet spurgt, hvordan de oplever inddragelsen i dialogen, dvs. om de oplever at kunne komme med egne perspektiver på det der tales om på tilsynsbesøget.

##### 4.1 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt

###### Plejefamiliernes tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt



### Tilbuddenes tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt

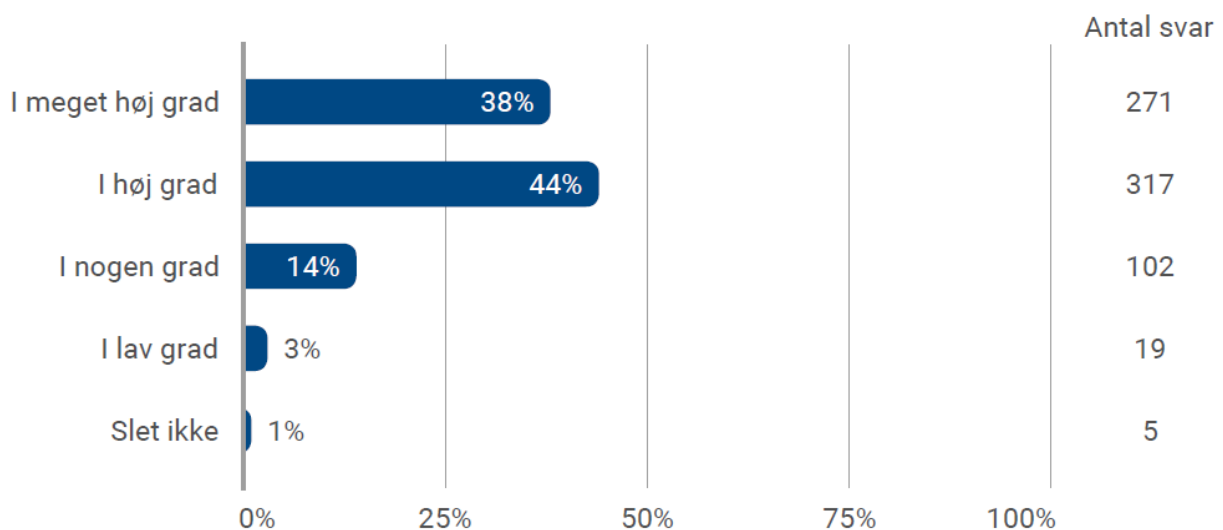


### Samlet tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt

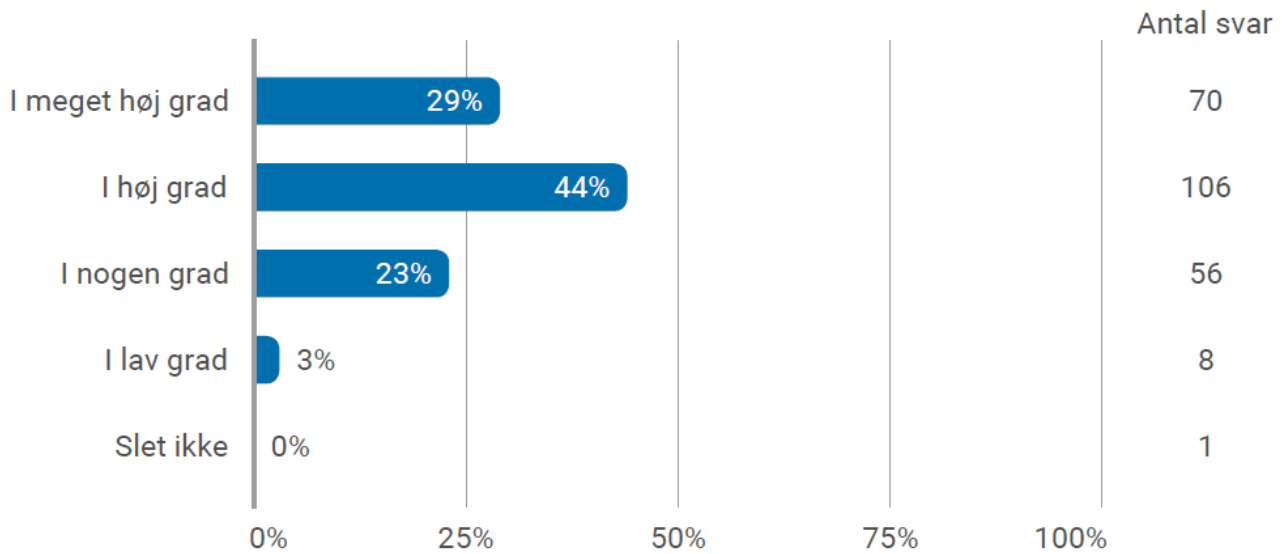
I forhold til dialogen med Socialtilsyn Midt er den samlede tilfredshed for plejefamilieområdet 87% og den samlede tilfredshed for tilbudsområdet er 88%. Dette er en mindre stigning på begge områder. I 2021 lå plejefamilieområdet på 85% og tilbudsområdet på 84%.

### 4.2 Inddragelse af tilbud og plejefamilier i dialogen

#### Plejefamiliernes oplevelse af, i hvor høj grad de oplever, at der er mulighed for at komme med egne perspektiver på det, der tales om på tilsynsbesøge



### Tilbuddenes oplevelse af, i hvor høj grad de har mulighed for at komme med egne perspektiver på det, der tales om på tilsynsbesøget



#### Samlet resultat

På plejefamilieområdet svarer 82%, at de i høj grad kan komme med egne perspektiver. På tilbudsområdet svarer 73%, at de i høj grad kan byde ind med egne perspektiver. På plejefamilieområdet svarer 14%, at de i nogen grad kan byde ind med egne perspektiver, hvor det på tilbudsområdet er 23%.

I kommentarsporet fremhæves det, at tilsynskonsulenterne er gode til at skabe en god balance mellem myndighedsopgaven og indgå i samarbejde og sparring med plejefamilier og tilbud i forhold til deres opgaver. Det fremhæves, at tilsynskonsulenterne er anerkendende og respektfulde i deres møde med medarbejdere, borgere og ledelse. De er gode til at give rum og plads til at drøfte de problemstillinger tilbuddene og plejefamilierne ønsker råd og sparring til. Desuden fremhæver plejefamilierne, at tilsynskonsulenterne er gode til at skabe tryghed til at tale om konfliktfyldte og komplekse emner.

Tilbuddene og plejefamilierne oplever i overvejende grad, at deres synspunkter bliver hørt og taget alvorligt. De oplever, at de har mulighed for at bringe deres egne perspektiver ind i dialogen.

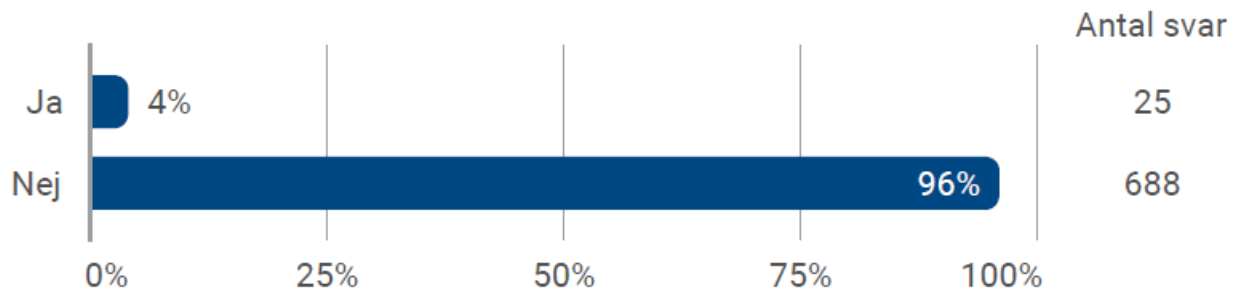
De 3% der har oplevet, at de i lav grad har haft mulighed for at komme med egne perspektiver på det, der er blevet talt om på tilsynsbesøget, er som opfølgende spørgsmål blevet anmodet om at uddybe, hvorfor de ikke havde mulighed for at komme med egne perspektiver. Her har svarene bl.a. drejet sig om tidsperspektivet samt at tilsynsbesøgene er for skemalagte, hvorfor der opleves manglende plads til andre emner, manglende synlighed i rapporten af det, der er blevet sagt på mødet, følelsen af at der allerede var truffet en beslutning på forhånd og en manglende oplevelse at blive lyttet til

#### 5. Tilfredshed med sanktionsforløb

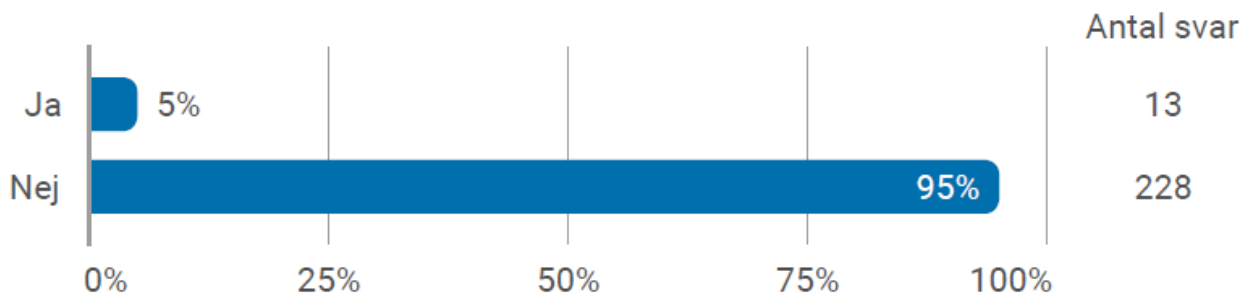
I dette års tilfredshedsundersøgelse har vi ligesom sidste år også fokus på plejefamilier og tilbudsoplevelse med sanktionsforløb (vilkår, påbud eller skærpet tilsyn). Respondenterne bliver spurgt om, hvor mange, der har fået udstedt eller er blevet varslet en sanktion og hvordan de har oplevet dialogen i den forbindelse.

## 5.1 Fordeling af plejefamilier og tilbud, der har fået varslet eller udstedt en sanktion

### Antal plejefamilier der har fået varslet eller udstedt en sanktion



### Antal tilbud der har fået varslet eller udstedt en sanktion



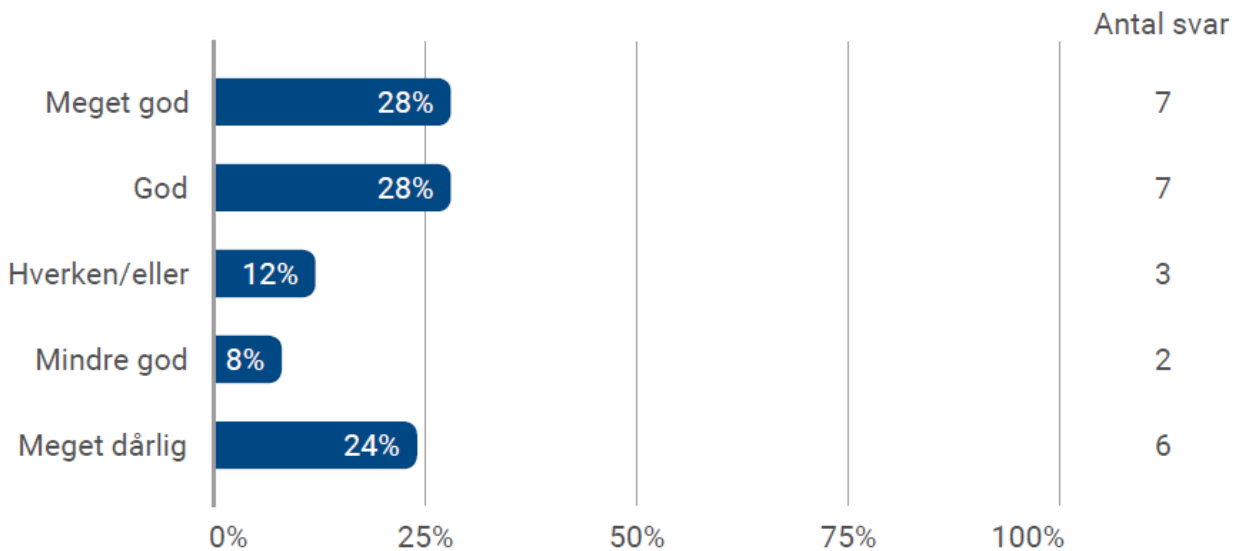
### Samlet resultat

Der er 4% på plejefamilieområdet, der har fået varslet eller udstedt et sanktionsforløb, mens der er 96%, som ikke har. På tilbudsområdet er der 5%, der har fået varslet eller udstedt en sanktion, mens 95% ikke har. På tilbudsområdet er det færre end i 2021, hvor 11% svarede, at de havde fået en sanktion. Der skal der tages højde for, at det kun er tilbud og plejefamilier, der stadig er i drift der har fået tilsendt tilfredshedsundersøgelsen.

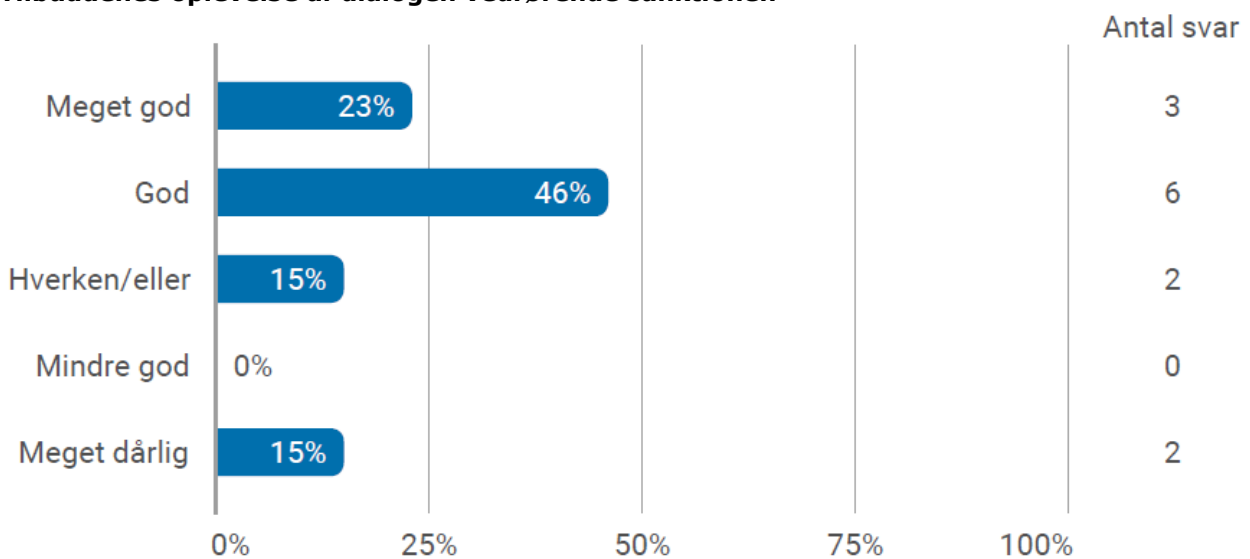
## 5.2 Plejefamiliernes og tilbuddenes oplevelse af dialogen vedrørende sanktionen

I forbindelse med sanktioner inviteres det enkelte tilbud/plejefamilie til dialogmøde. På dialogmødet bliver tilbuddet/plejefamilien informeret om, hvordan sanktionsforløbet vil blive afviklet, og bliver samtidigt også inviteret til at indgå i dialogen om, hvordan de forbedre kvaliteten, så sanktionen kan løftes af.

### Plejefamiliernes oplevelse af dialogen vedrørende sanktionen



### Tilbuddenes oplevelse af dialogen vedrørende sanktionen



### Det samlede resultat ift. oplevelsen af dialogen vedrørende sanktionen

I forhold til den samlede oplevelse af dialogen i de tilfælde, der er udstedt sanktioner svarer 56% på plejefamilieområdet, at de er tilfredse, mens 32% svarer, at de ikke er tilfredse, og 12% svarer hverken/eller. På tilbudsområdet svarer 69%, at de er tilfredse, mens 15% svarer, at de ikke er tilfredse med dialogen, og 15% svarer hverken/eller.

I 2021 svarede respondenter på plejefamilieområdet, der havde fået en sanktion, at 57% var tilfredse med dialogen, 41% svarede, at de ikke var tilfredse og 7% svarede hverken/eller. På tilbudsområdet svarede respondenterne, der havde fået en sanktion, at 84% var tilfredse og 16 % svarede, at de ikke var tilfredse.

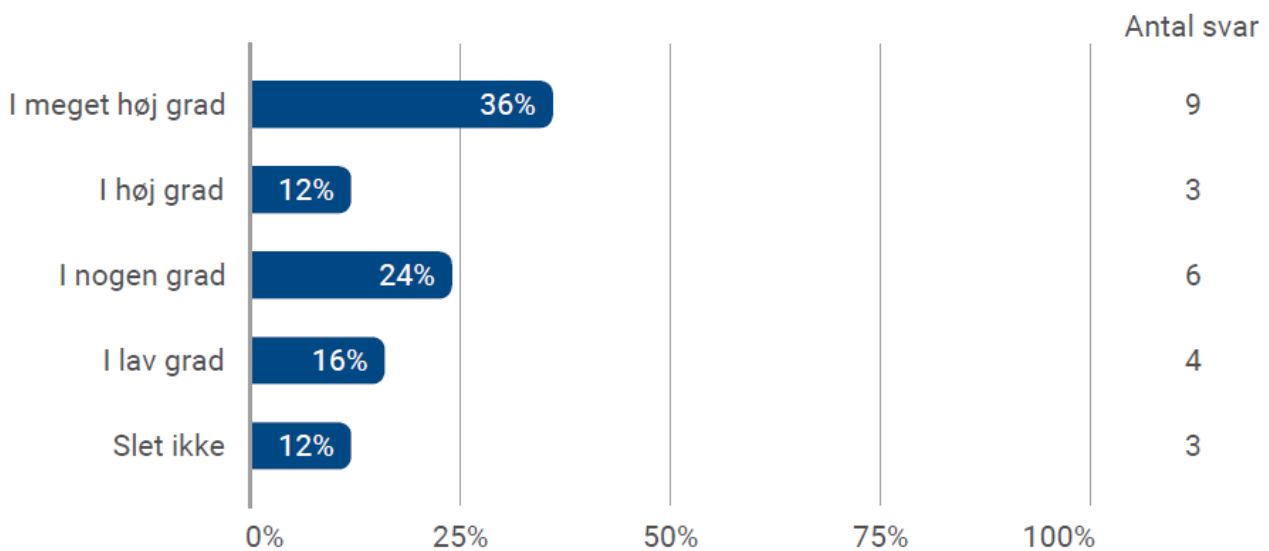
Generelt beskriver respondenterne, at de er tilfredse med dialogen, og at socialtilsynet i forbindelse med sanktioner ofte anerkender de fremskridt, som er sket i processen, hvilket respondenterne påpeger er

vigtigt i forhold til at fortsætte den positive udvikling. Derudover beskriver nogle respondenter, at det har været positivt for dem, at tilsynskonsulenten har været oplysende omkring, hvordan hele sanktionsforløbet fungerer. Dette har betydet, at der ikke har været usikkerhed om tidsfristerne i forløbet, og hvordan plejefamilien eller tilbuddet har skulle arbejde for at forbedre sig, så sanktionen kunne ophæves.

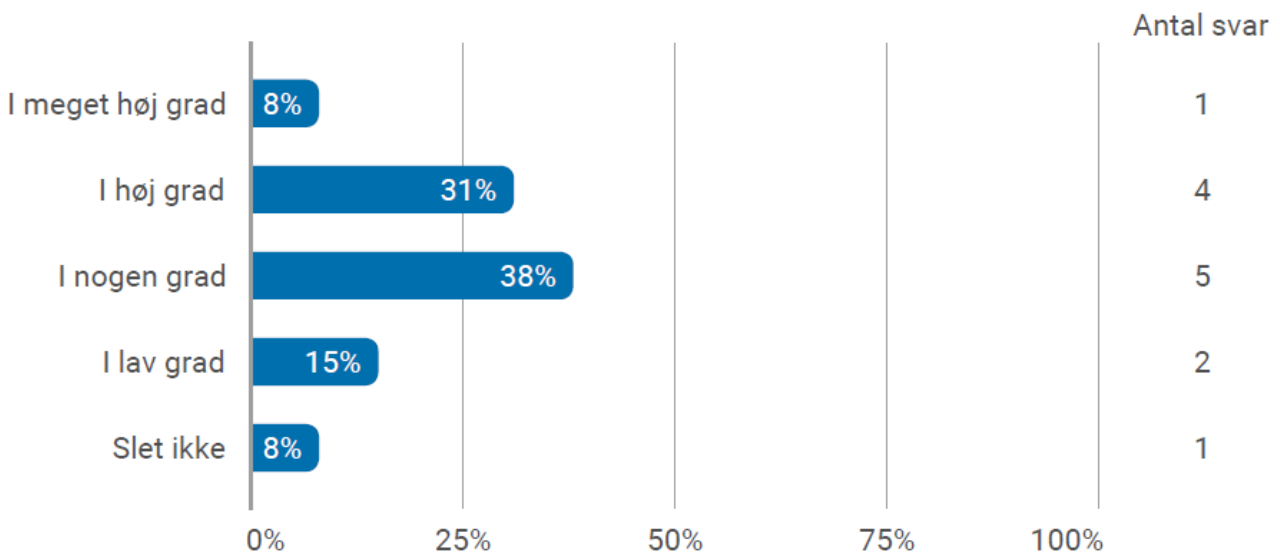
### 5.3 Inddragelse af tilbud og plejefamiliers egne perspektiver i dialogen i forbindelse med sanktionen

I tilfredshedsundersøgelsen 2022 har respondenterne, der har svaret ja til, at de har haft en sanktion, fået et tillægsspørgsmål. Spørgsmålet er stillet for at undersøge om respondenterne oplever at kunne fremlægge egne perspektiver og betragtninger.

#### **Plejefamiliernes oplevelse af, i hvor høj grad de har mulighed for at komme med egne perspektiver på det, der tales om på dialogmødet.**



#### **Tilbuddenes oplevelse af, i hvor høj grad de har mulighed for at komme med egne perspektiver på det, der tales om på dialogmødet.**



### Samlet resultat

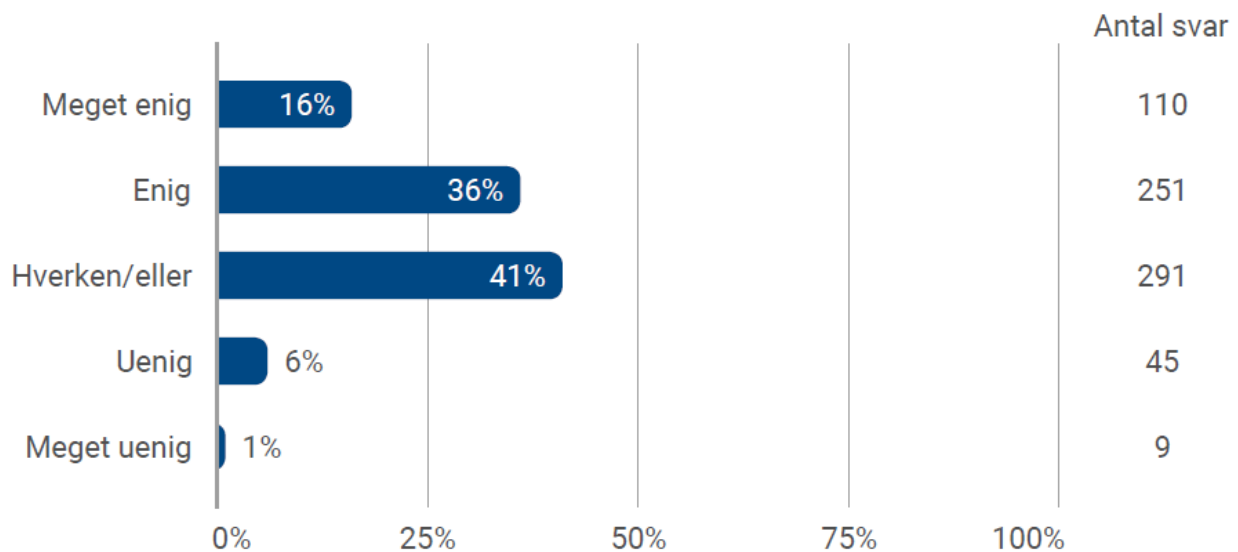
På plejefamilieområdet er der 48% af de plejefamilier, der har fået pålagt en sanktioner, der svarer, at de i høj grad føler, at de kan komme med egne perspektiver på det der tales om på dialogmødet. På tilbudsområdet er det 39%. 24% på plejefamilieområdet og 38% på tilbudsområdet svarer, at de i nogen grad oplever, at de kan komme med egne perspektiver på det der tales om på dialogmødet. På plejefamilieområdet er det 28%, der svarer, at de i lav grad eller slet ikke kan komme med egne perspektiver og på tilbudsområdet er det 23%.

Uddybende har nogle af tilbuddene og plejefamilierne peget på manglende forståelse og mulighed for at blive hørt som årsag til den manglende inddragelse. Nogle af respondenterne føler ikke, at de er blevet lyttet til eller har fået en chance for at få rettet op, hvilket kan ske i tilfælde, hvor det er nødvendigt, at socialtilsynet giver et påbud.

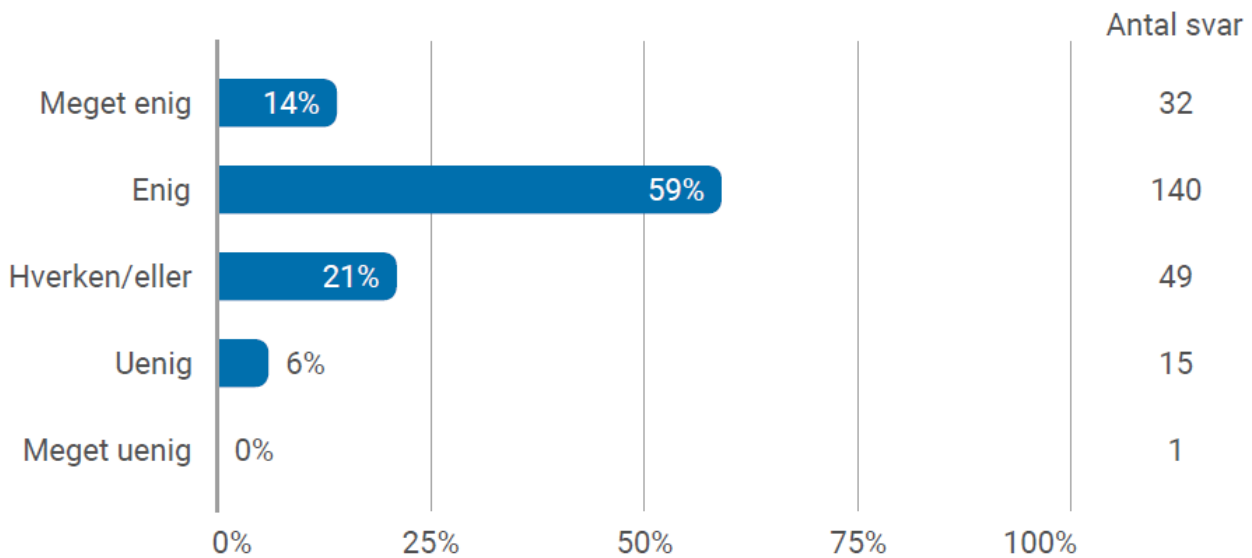
## 6. Den overordnede opfattelse af, om Socialtilsyn Midt medvirker til at tilbud og plejefamilier løser deres opgaver bedre

Plejefamilier og tilbud er blevet spurgt om, hvorvidt Socialtilsyn Midt medvirker til, at de løser deres opgaver bedre.

### Plejefamiliernes opfattelse af, at Socialtilsyn Midt medvirker til bedre opgaveløsning



### Tilbuddenes opfattelse af, at Socialtilsyn Midt medvirker til bedre opgaveløsning



#### Samlet resultat af Socialtilsyn Midts medvirken til bedre opgaveløsning

På plejefamilieområdet er der en samlet tilfredshed på 52%, mens 41% svarer hverken/eller. På tilbudsområdet er 73% tilfredse, mens 21% svarer hverken/eller.

På tilbudsområdet bliver det fremhævet, at tilsynskonsulenterne er rigtig gode til at stille skarpt på de områder, hvor tilbuddene kan arbejde med at gøre kvaliteten bedre for borgerne. Respondenterne nævner, at de får god sparring i forhold til at kunne arbejde mere udviklingsorienteret og målrettet.

På plejefamilieområdet er der 41%, der svarer hverken/eller til om Socialtilsyn Midt medvirker til en bedre opgaveløsning. Det er markant flere sammenlignet med tilbudsområdet. Flere nævner i kommentarsporet, at de samarbejder og sparrer med deres familieplejekonsulent og supervisor. De anser derfor ikke Socialtilsyn Midt som en direkte årsag til, at de løser deres plejeopgave godt, og de ville arbejde ud fra barnets tarv uagtet om der blev ført tilsyn med dem.

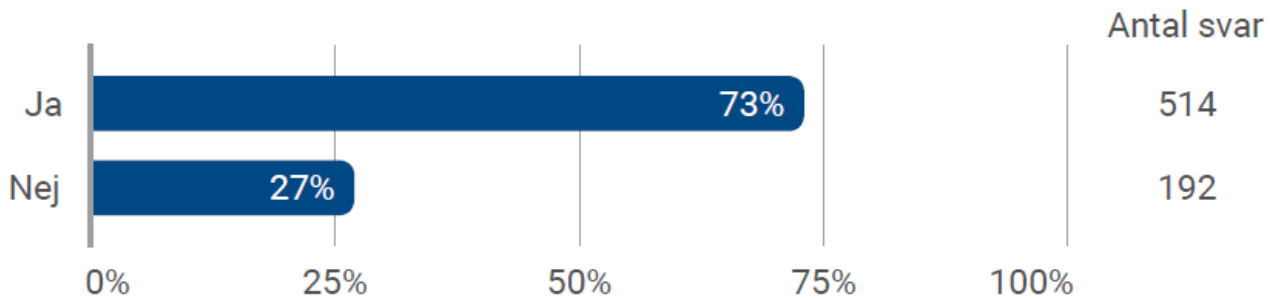


## 7. Kendskab og tilfredshed med whistleblower-ordningen

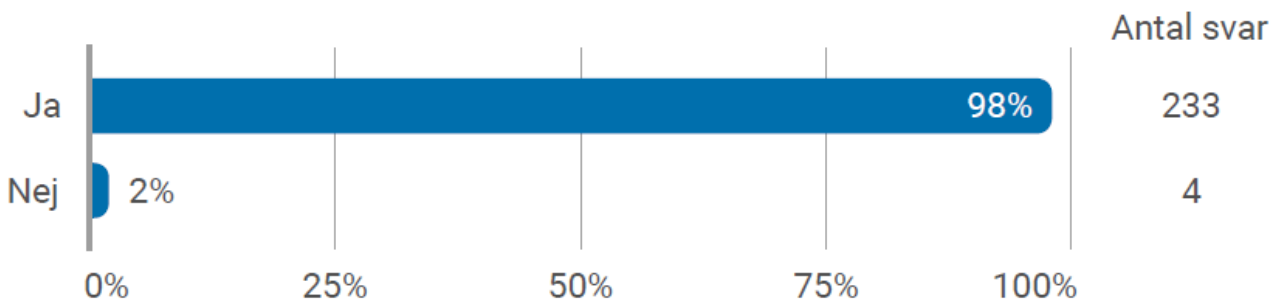
Socialtilsyn Midt er forpligtiget til at oplyse om whistleblowerordningen og vi har derfor spurgt alle tilbud og plejefamilier om deres kendskab og tilfredshed med ordningen.

### 7.1 Fordeling af antal plejefamilier og tilbud, der kender til ordningen

#### Fordeling af antal plejefamilier der kender til ordningen



#### Fordeling af tilbud der kender til ordningen

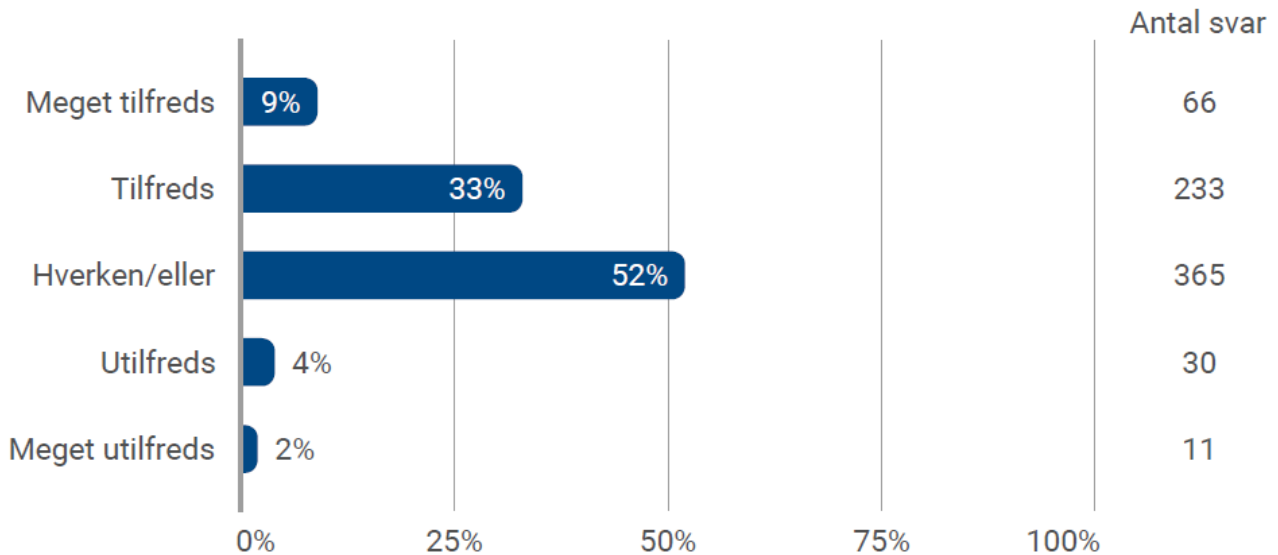


#### Samlet resultat

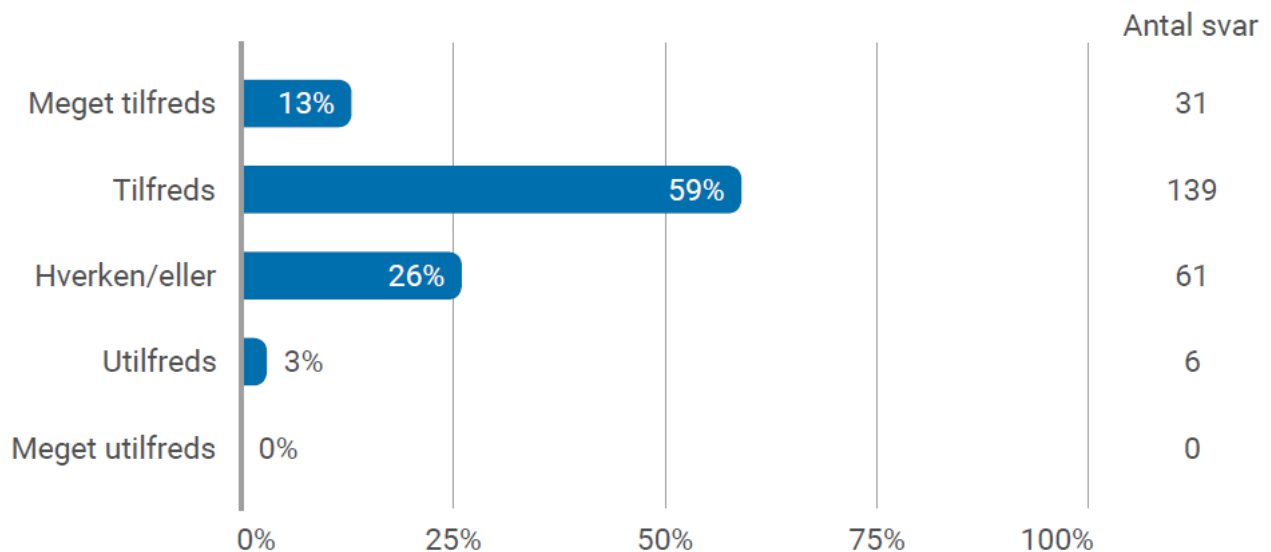
73% af de plejefamilier og 98% af alle de tilbud, der har svaret på tilfredshedsundersøgelsen kender til whistleblower-ordningen.

## 7.2 Tilfredshed med informationen omkring whistleblowerordningen

### Plejefamiliernes tilfredshed med informationen omkring whistleblowerordningen



### Tilbuddenes tilfredshed med informationen omkring whistleblowerordningen



### Samlet tilfredshed med information omkring whistleblowerordningen

I 2022 er der samlet 42% på plejefamilieområdet, der svarer, at de er tilfredse med informationen vedrørende whistleblowerordningen. 52% svarer hverken/eller. I 2021 var der 38% på plejefamilieområdet, der svarede, at de er tilfredse med informationen vedrørende whistleblowerordningen, og 54% svarede hverken/eller.

I 2022 er der samlet 72% på tilbudsområdet, der svarer, at de er tilfredse med informationen vedrørende whistleblowerordningen. 26% svarer hverken/eller. I 2021 var der 67%, som svarede, at de er tilfredse med ordningen, mens 30% svarede hverken/eller.

Der er fortsat en relativ stor gruppe respondenter, der svarer hverken/eller til spørgsmålet. Særligt på plejefamilieområdet svarer en stor procentdel hverken/eller. Sammenholdes besvarelsen med respondenternes kommentarer fremgår det, at respondenterne ikke mener, at de er blevet oplyst om ordningen, og hvordan den fungerer.

Både plejefamilieområdet og tilbudsområdet fremhæver, at det er godt, at ordningen eksisterer, da det giver borgere, medarbejdere og pårørende mulighed for trygt at rapportere om forhold de finder problematiske. Dog er der flere respondenter både på plejefamilie- og tilbudsområdet, der er skeptiske i forhold til whistleblowerordningen og som er utrygge ved den. Begrundelsen er, at ordningen kan misbruges og sætte plejefamilier og tilbud i et dårligt lys, og hvor de ikke har mulighed for at forsvare sig og give deres version af sagen.