

Socialtilsyn Midts

Tilfredshedsundersøgelse 2024

Indhold

1. Baggrund for tilfredshedsundersøgelsen	2
2. Den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt for plejefamilier og tilbud	2
3. Tilfredshed med tilsynsbesøget (før, under og efter).....	4
3.1 Tilfredshed med informationer modtaget forud for tilsynsbesøg.....	5
3.2 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med selve tilsynsbesøget	6
3.3 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med opfølgning på tilsynsbesøget	7
4. Tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt	7
4.1 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt.....	8
4.2 Inddragelse af tilbud og plejefamilier i dialogen.....	9
5. Konklusion	9

1. Baggrund for tilfredshedsundersøgelsen

Socialtilsyn Midt ønsker at undersøge, hvordan sociale tilbud og plejefamilier oplever tilsynets arbejde. Derfor har tilsynet i efteråret 2024 udsendt et spørgeskema, hvor respondenterne har haft mulighed for at give deres tilbagemeldinger både via en score på en række spørgsmål samt komme med uddybende kommentarer, forbedringsforslag eller andet. De indkomne svar er alle blevet gennemgået i forbindelse med udarbejdelsen af rapporten.

Resultaterne fra undersøgelsen vil blive præsenteret og gennemgået i denne rapport. Udover resultaterne i årets undersøgelse, vil der også blive sammenlignet med tidligere tilfredshedsundersøgelser fra 2021 og 2022. I 2023 blev det af ressourcemæssige årsager prioriteret ikke at lave en tilfredshedsundersøgelse.

Fordeling af respondenter

I efteråret 2024 blev alle eksisterende plejefamilier og tilbud under Socialtilsyn Midt inviteret til at deltage i undersøgelsen ved at modtage et spørgeskema. I alt fik 1162 plejefamilier og 501 tilbud tilsendt spørgeskemaet. Ud af det samlede antal respondenter har 552 plejefamilier (48%) og 277 tilbud (55%) besvaret tilfredshedsundersøgelsen.

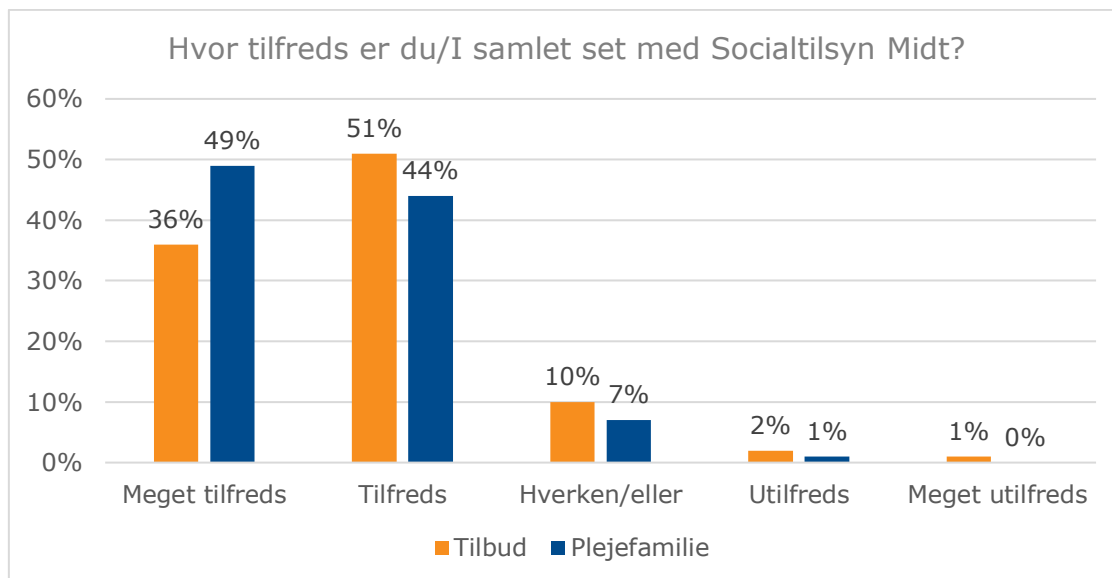
Kort om tilfredshedsundersøgelsens fokus

Dette års undersøgelse vil have fokus på tilbuddenes og plejefamiliernes oplevelse og tilfredshed med udvalgte aspekter, bl.a. tilsynsbesøget – før under og efter – samt dialogen med Socialtilsyn Midt.

Socialtilsyn Midt har i år valgt at justere formatet for tilfredshedsundersøgelsen ved at have et smallere fokus med færre spørgsmål end fx undersøgelsen fra 2022. Derudover er der indført flere kvalitative åbne spørgsmål, hvor vi har bedt respondenterne komme med forslag til forbedringer, kommentarer eller andet. Dette er for at give respondenterne mulighed for at uddybe deres oplevelser og meninger, og for at have konkrete forslag og perspektiver til eventuelle ændringer i fremtidig praksis.

2. Den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt for plejefamilier og tilbud

Tilfredshedsundersøgelsen har spurgt til plejefamiliernes og tilbuddenes samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt i 2024. I lighed med resultater fra tidligere tilfredshedsundersøgelser er de tilbud og plejefamilier, som Socialtilsyn Midt fører tilsyn ved, generelt meget tilfredse med varetagelsen af tilsynsbesøgene og samarbejdet med tilsynskonsulenterne. Resultaterne fremgår af figur 1 herunder.



Figur 1: Tilbuds og plejefamiliers samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt

Undersøgelsen viser, at andelen af respondenter der har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds", og er 93% på plejefamilieområdet og 87% på tilbudsområdet.

Den generelle oplevelse af Socialtilsyn Midt er, at tilsynsbesøgene forløber med en god og konstruktive dialog, hvor der både er plads til konstruktiv sparring og rådgivning. Respondenterne oplever tilsynskonsulenterne som professionelle, samt at de har respekt for målgruppen og den hverdag de møder ude på tilbuddene og i plejefamilierne.

På både tilbuds- og plejefamilieområdet er der dog nogle kommentarer, der går igen fra tidligere års tilfredshedsundersøgelser. Dette gælder først og fremmest dokumentationskravet, der er i forbindelse med et tilsynsbesøg. Respondenterne giver udtryk for, at det er ressourcekrævende at indhente de ønskede oplysninger og dokumenter, samtidig med at respondenterne har indtryk af, at ikke al dokumentation er nødvendigt for tilsynskonsulenterne i deres faglige vurdering af tilbuddet eller plejefamilien.

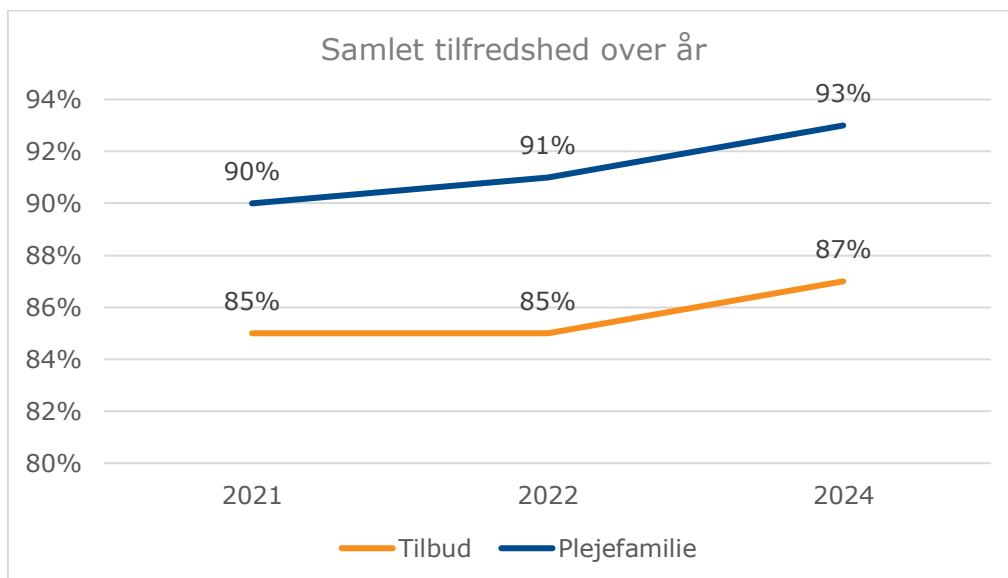
Socialtilsyn Midt anerkender, at dokumentationskravet kan være omfangsrigt, men i forbindelse med indhentelsen af dokumentation, er tilsynskonsulenterne meget opmærksomme på ikke at indhente mere dokumentation end det, der er brug for til at vurdere tilbuddets kvalitet. Lovgivningsmæssigt stilles der 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 alt den indhentede dokumentation ikke nødvendigvis indgår i tilsynsrapporten.

Et andet emne, der går igen i respondenternes svar fra både plejefamilieområdet og tilbudsområdet er ønsket om, at den samme tilsynskonsulent kommer på tilsynsbesøg over flere år. Socialtilsyn Midt har vedtaget en praksis, hvor den primære tilsynskonsulent som udgangspunkt skiftes hvert tredje år. Dette er for at sikre en passende grad af kontinuitet og uvildighed i tilsynet. På denne måde sikres det, at socialtilsynet løbende skaber udvikling og bidrager til kvaliteten hos tilbuddet. Derudover har tilsynet generelt fokus på at sikre, at tilsynskonsulenterne har en så ensartet praksis som muligt.

Et tredje emne, der ses på tilbudsområdets svar, er udfordringer med kvalitetsmodellens tema *Uddannelse og beskæftigelse*. Tilbuddene oplever, at temaet sætter nogle urealistiske og irrelevante krav for de borgere, der ikke kan deltage i uddannelse eller beskæftigelse pga. deres handicap og/eller udfordringer. Dette er ifølge tilbuddene kritisk, da scoren er misvisende. Socialtilsyn Midt forstår denne anke, men da det er en del af en lovbestemt kvalitetsmodel, der er udarbejdet af Social- og Boligstyrelsen, kan tilsynet ikke ændre på denne praksis.

Det er relevant at nævne, at der i de forestående lovændringer på socialtilsynsområdet er fokus på at revidere kvalitetsmodellen og dens temaer. Hvis lovforslaget godkendes, som forventet, vil bl.a. temaet om uddannelse og beskæftigelse blive taget ud af kvalitetsmodellen. Socialtilsyn Midt håber derfor, at disse ændringer vil opleves som en forbedring for de respondenter, der har ytret sig negativt om den nuværende praksis.

Ses der på den samlede tilfredshed og udviklingen af respondenternes svar over de seneste tilfredshedsundersøgelser, ses der en opadgående kurve, illustreret i nedenstående figur 2. Siden 2021 er tilfredsheden steget med 3 %-point på plejefamilieområdet og 2 %-point på tilbudsområdet.

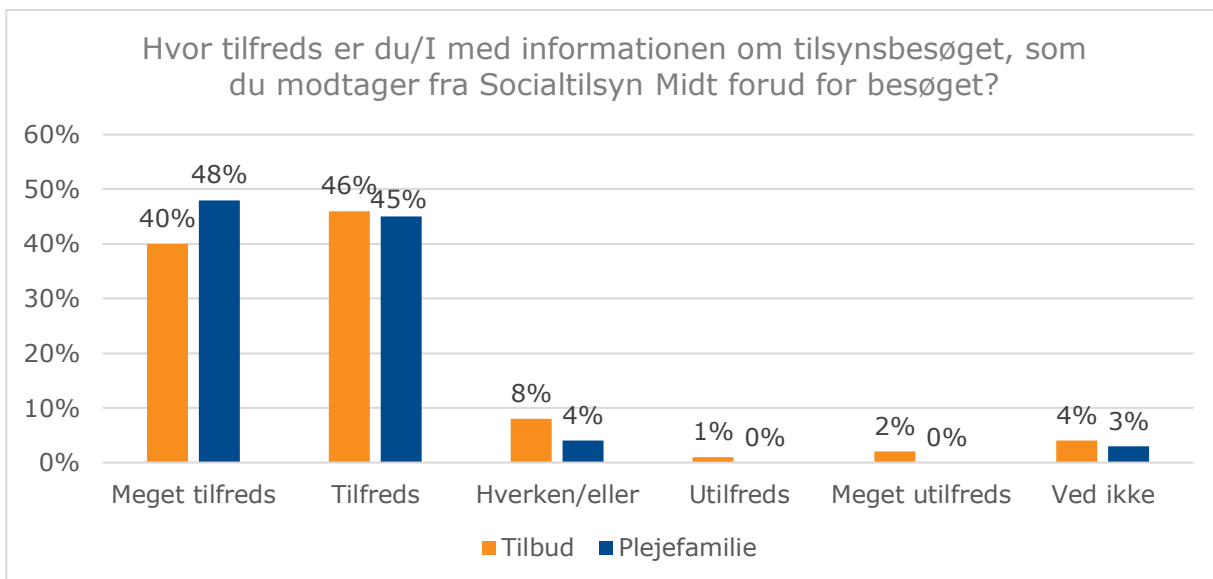


Figur 2: Udviklingen af andelen af respondenter der har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt.

3. Tilfredshed med tilsynsbesøget (før, under og efter)

Plejefamilierne og tilbuddene er blevet spurgt om deres tilfredshed vedr. informationen forud for tilsynsbesøget, selve tilsynsbesøget og opfølgningen på tilsynsbesøget. Herunder følger en gennemgang af resultaterne til de forskellige spørgsmål.

3.1 Tilfredshed med informationer modtaget forud for tilsynsbesøg



Figur 3: Fordelingen af respondenteres svar på tilfredsheden med informationer forud for tilsynsbesøg ved både tilbud og plejefamilier.

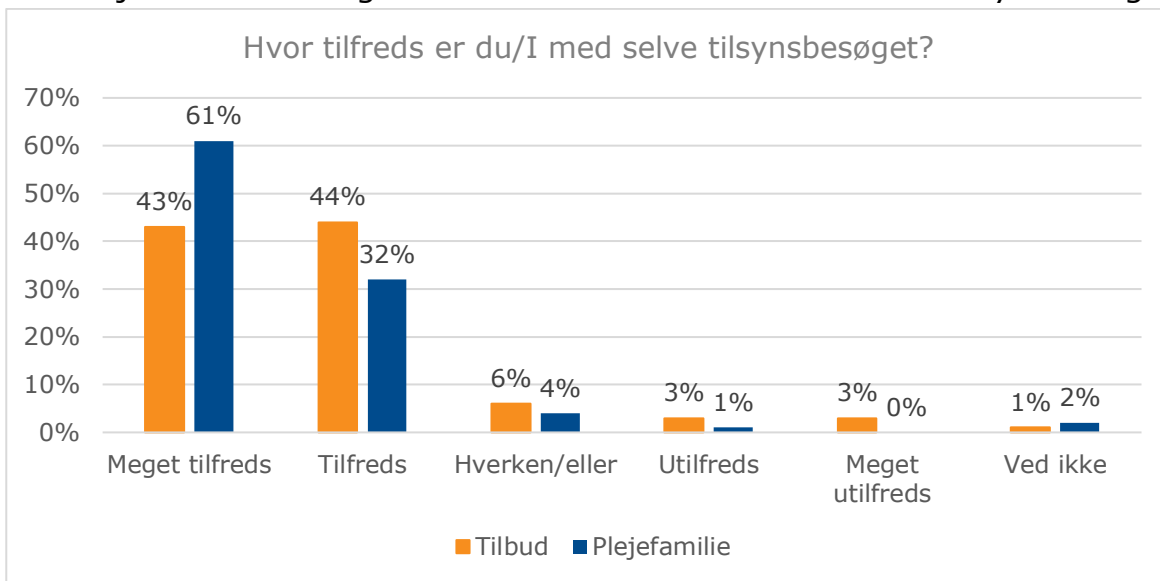
Respondenterne blev spurgt om deres tilfredshed med informationen de modtager fra Socialtilsyn Midt forud for et tilsynsbesøg. Ovenstående figur viser, at der er udbredt høj tilfredshed med hensyn til informationen inden tilsynsbesøgene. På plejefamilieområdet svarer 93%, at de er "Meget tilfredse" eller "Tilfredse" med den information, der ligger forud for tilsynsbesøget. På tilbudsområdet er andelen 86%.

Ovenstående resultater er en fortsættelse af en opadgående kurve fra undersøgelserne fra 2021 og 2022 på dette parameter, da resultaterne er bedre end tidligere års tilfredshedsundersøgelser. Ses der på plejefamilieområdet var andelen i hhv. 2021 og 2022 87% og 90%, mens tilsvarende på tilbudsområdet var 85% i både 2021 og 2022.

Generelt oplever respondenterne, på både plejefamilieområdet og tilbudsområdet, at informationen inden et anmeldt tilsynsbesøg er rettidig, relevant og god. Det går fx igen, at respondenterne roser, at tilsynskonsulenterne foretager et opkald forud for tilsynsbesøget.

På både plejefamilieområdet og tilbudsområdet kom der bl.a. forbedringsforslag om, at tilsynet med fordel kan inddrage plejefamilien/tilbuddet mere i dagsordenspunkterne og fastsættelse af mødetidspunkt forud for mødet. Derudover nævner flere respondenter også, at det ville være fordelagtigt, hvis tilsynet selv kunne trække/hente de nødvendige informationer der er brug for.

3.2 Plejefamiliernes og tilbudenes tilfredshed med selve tilsynsbesøget



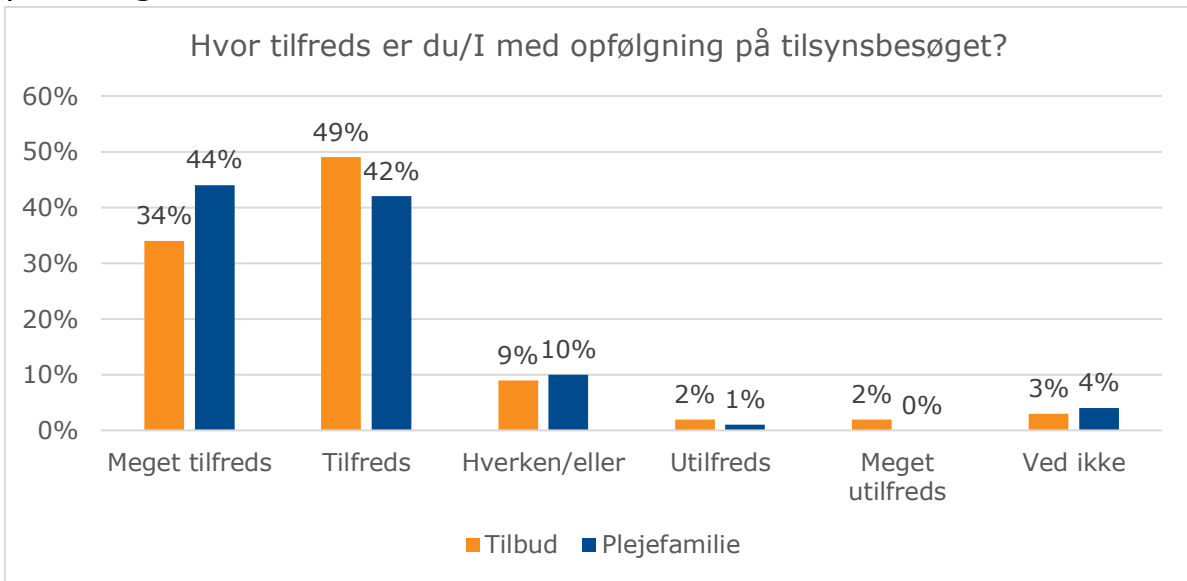
Figur 4: Viser respondenternes svar om tilfredshed med selve tilsynsbesøget ved både tilbud og plejefamilier.

Ved tilfredsheden med selve tilsynsbesøget svarer 93% på plejefamilieområdet, at de er "Meget tilfredse" eller "Tilfredse", og på tilbudsområdet er andelen 87%. I forhold til resultaterne fra undersøgelsen i 2022 er det samme resultat på plejefamilieområdet, mens der er tale om et lille fald fra 97% på tilbudsområdet.

Ses der nærmere på kommentarerne fra plejefamilieområdet er der flere, der kommer ind på udfordringerne med, at tilsynsbesøget foregår i hjemmet. Der kan være udfordringer med, at plejebarnet/plejebørnene ikke er hjemme, hvilket kan være ærgerligt. Omvendt er der også en række respondenter, der har den modsatte holdning, at det er ærgerligt med tilsynsbesøg, når plejebarnet/plejebørnene er hjemme, da dette kan forstyrre og kræve meget mentalt og psykisk af barnet. Derudover angiver flere respondenter også udfordringer med, at tilsynet ligger i arbejdstiden, så plejefamilien skal tage fri for at få besøg af tilsynskonsulenten.

På tilbudsområdet er der en håndfuld kommentarer, der omhandler tidspunktet for tilsynsbesøget. Nogen kan se det positive i, at tilsynskonsulenten kommer på besøg om aftenen i forbindelse med fx fællesspisning, mens andre gerne vil frabede sig tilsynsbesøg uden for almindelig arbejdstid. Derudover foreslås det også, at tilsynskonsulenten kan være med til personalemøde, overlap ved vagtskifte eller måltider i løbet af dagen, for at få et indblik i dagligdagen. Socialtilsyn Midts tilsynsbesøg vil som udgangspunkt foregå i tidsrummet 7.00-17.00, men der kan også være undtagelser, hvor det situationen taget i betragtning er mest gunstigt at lægge tilsynsbesøget uden for denne tidsramme.

3.3 Plejefamiliernes og tilbuddenes tilfredshed med opfølgning på tilsynsbesøget



Figur 5: Fordelingen af respondents svar til tilfredsheden med opfølgning på tilsynsbesøg ved både tilbud og plejefamilier.

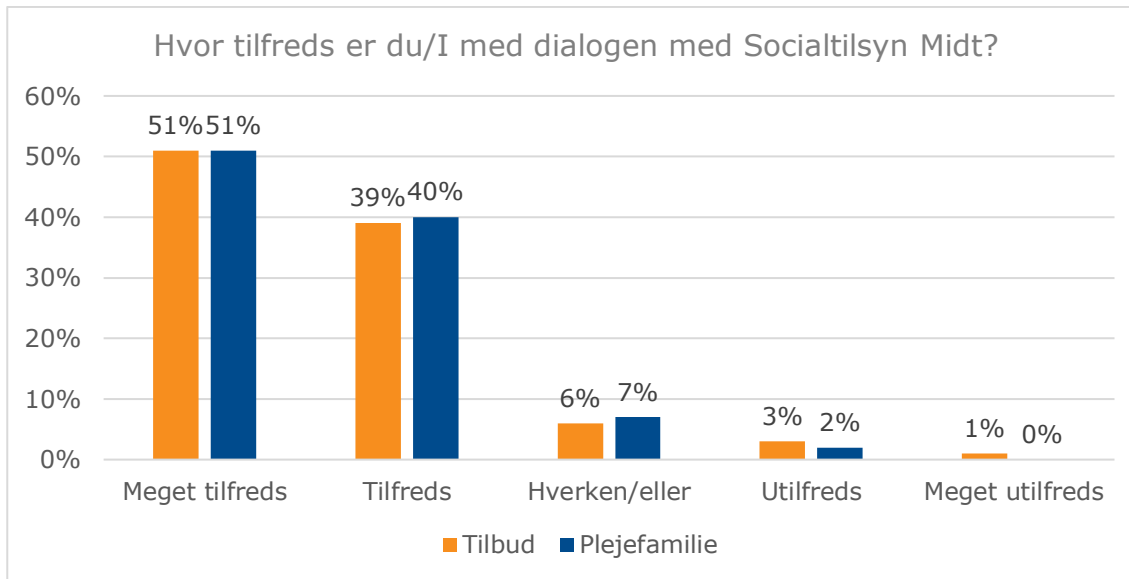
Til spørgsmålet om hvor tilfredse respondenterne er med opfølgningen på tilsynsbesøget, svarer 86% på plejefamilieområdet og 83% på tilbudsområdet, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse". Dette er en forbedring på 1 %-point på plejefamilieområdet og et fald på 2%-point på tilbudsområdet sammenlignet med undersøgelsen fra 2022.

Nogle tilbud og plejefamilier nævner i denne sammenhæng, at de oplever lang ventetid på rapporten efter endt tilsynsbesøg. Denne ventetid beskrives bl.a. som frustrerende, da respondenterne i ventetiden har været i tvivl om rapportens indhold, udfald og eventuelle konsekvenser for plejefamilie/tilbud. Enkelte nævner, at tilsynsrapporterne ikke bliver ajourført fra gang til gang, hvilket betyder, at indholdet ikke er faktisk korrekt og kan være flere år gammelt. Derudover nævner flere respondenter også, at der kan være temaer, der ikke er relevante for tilbuddet/plejefamiliens målgruppe. Dette punkt blev benævnt tidligere i denne tilfredshedsundersøgelse, og qua de fremtidige forventede lovændringer, vil denne oplevede problematik formentlig reduceres.

4. Tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt

Socialtilsyn Midt arbejder dialogbaseret og har stort fokus på dialogen med tilbud og plejefamilier. Derfor er alle tilbud og plejefamilie spurgt ind til, 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



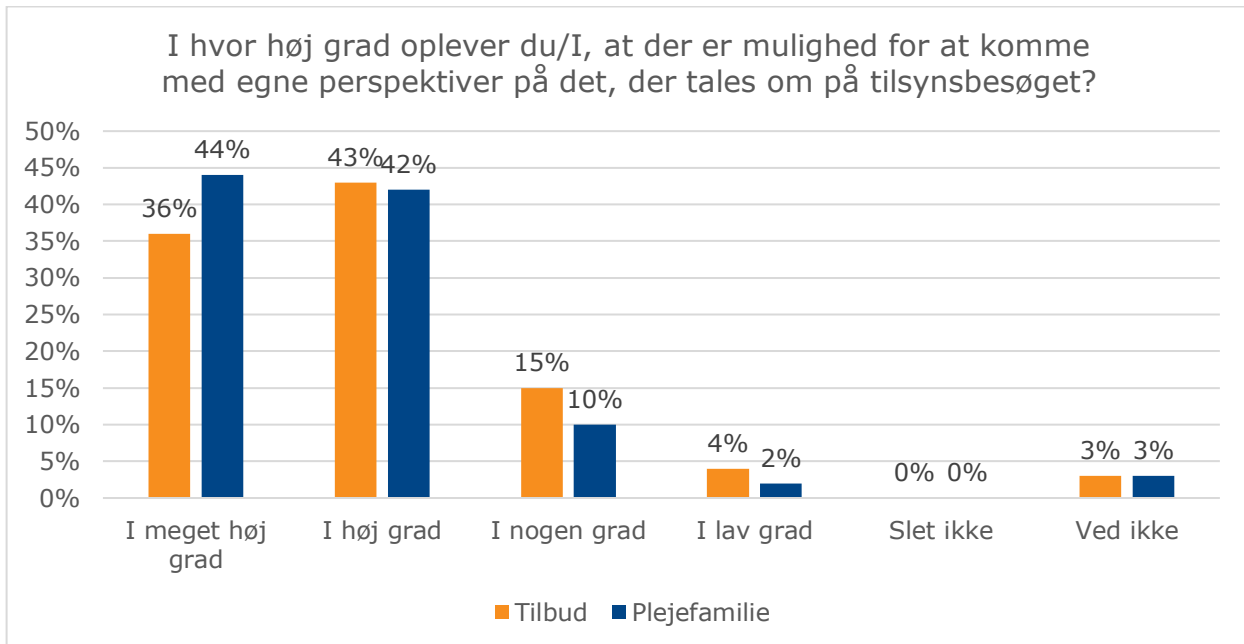
Figur 6: Fordeling af respondenteres svar om tilfredshed med dialogen med Socialtilsyn Midt

Ses der på tilfredsheden med dialogen med Socialtilsyn Midt er den samlede tilfredshed for plejefamilieområdet 91%, og den samlede tilfredshed for tilbudsområdet er 90%. Dette er en stigning på begge områder i sammenligning med tallene fra 2021 og 2022. På plejefamilieområdet lå tilfredsheden på 85% og 87% i hhv. 2021 og 2022, mens tallene på tilbudsområdet var 84% og 88% i hhv. 2021 og 2022

På plejefamilieområdet opleves dialogen som konstruktiv og professionel. Respondenterne er meget tilfredse og mange kommenterer, at der ikke er noget, som kan forbedres. Enkelte påpeger dog, at tilsynskonsulenten skal være opmærksom på, at ikke alle plejefamilier har en pædagogisk uddannelse. Derfor kan disse ikke nødvendigvis tale et pædagogisk fagligt sprog, hvilket der ønskes tages højde for i dialogen og vurderingen af plejeforældrenes kompetencer.

Respondenter på tilbudsområdet er ligeledes meget tilfredse med dialogen og rammesætningen, hvor det opleves, at der er plads til deres perspektiver, samt at de føler sig hørt. Flere tilbud beskriver også, at de kan bruge tilsynskonsulenten til at drøfte reelle og konkrete udfordringer. Flere respondenter ytrer, at de oplever at blive kontrolleret og være til eksamen frem for at blive vejledt og støttet i den faglige tilgang og udvikling. Socialtilsynet har fokus på at udføre et dialogbaseret tilsyn, hvor der tages afsæt i en åben og respektfuld dialog. Socialtilsynet skaber udvikling og kvalitet gennem kontrol, med afsæt i et åbent, ærligt og direkte samarbejde.

4.2 Inddragelse af tilbud og plejefamilier i dialogen



Figur 7: Fordelingen af respondenterne på både tilbuds- og plejefamilieområdet til spørgsmålet om muligheden for at komme med perspektiver under dialogen under tilsynsbesøget.

Til spørgsmålet om, i hvor høj grad respondenterne oplever, at de kan komme med egne perspektiver under dialogen ved tilsynsbesøget, svarer 86% på plejefamilieområdet og 79% på tilbudsområdet, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse". Dette er en positiv fremgang siden undersøgelsen i 2022, hvor andelen var 82% på plejefamilieområdet og 73% på tilbudsområdet.

Respondenterne giver i deres scoringer og besvarelse udtryk for, at de føler sig inddraget i dialogen. 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.

Få respondenter på plejefamilieområdet påpeger, at samtalen til tider tager for meget udgangspunkt i et skema eller samtalekort, frem for at lade samtalen udvikle sig i mere frie rammer. Lignende gør sig gældende på tilbudsområdet, hvor få svarer, at dialogen til tider kan opleves som envejskommunikation.

5. Konklusion

Samlet set viser tilfredshedsundersøgelse 2024 en stor tilfredshed med Socialtilsyn Midts tilsynspraksis både på plejefamilie- og tilbudsområdet. Kun ganske få respondenter giver udtryk for utilfredshed, og i flere af spørgsmålene er der ingen respondenter der ligger i kategorien "meget utilfreds".

Socialtilsyn Midt er altid interesseret i at imødekomme konstruktive ytringer og ideer til forbedring, hvorfor tilsynet også med stor interesse har læst alle de indkomne svar.

Socialtilsynet vil drøfte nærmere, hvordan disse svar kan anvendes i den løbende udvikling og kvalitetssikring af tilsynspraksis.