



Analyse af tilsyn med sociale tilbud

Endelig afrapportering

Januar 2024

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	3	11
2	Kortlægning	12	38
3	Analyse af udgiftsdrivende faktorer	39	47
4	Analyse af mulige greb	48	71
5	Bilag	72	87

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	3	11
2	Kortlægning	12	38
3	Analyse af udgiftsdrivende faktorer	39	47
4	Analyse af mulige greb	48	71
5	Bilag	72	87

Statens Analyser og Implementering (SAI) har i efteråret 2023 gennemført en analyse af tilsyn med sociale tilbud

Analysen udspringer af et stigende udgiftspres på socialområdet

I denne afrapportering præsenteres de samlede resultater af analysen af tilsyn med sociale tilbud.

Analysen udspringer af *Aftale om kommunernes økonomi for 2024*, hvor det fremgår, at regeringen og KL er enige om at: *”igangsætte en analyse af de forskellige tilsyn, som tilbud på socialområdet er underlagt. Analysen skal bl.a. undersøge, om tilsynene medvirker til at øge udgiftsopdriften (herunder ift. administrationsudgifter), om reguleringen af tilsynene kan forenkles, hvordan koordinationen mellem tilsynene kan styrkes, samt hvordan uoverensstemmende krav fra forskellige tilsyn evt. kan løses.”*

Beslutningen om at igangsætte analysen af tilsyn med sociale tilbud følger af anbefalingen fra Ekspertudvalget på socialområdet, som den tidligere regering og KL nedsatte i forbindelse med *Aftale om kommunernes økonomi for 2022*.

Ekspertudvalgets opgave er at komme med anbefalinger til at sikre en bæredygtig, faglig og økonomisk udvikling på socialområdet.

I maj 2023 udgav ekspertudvalget første delrapport med 11 foreløbige anbefalinger. Ekspertudvalget anbefalede blandt andet, at der igangsættes et eftersyn af de tilsyn, som sociale tilbud er underlagt.

Analysen skal undersøge udgiftspreset som følge af tilsyn

Hovedformålet med analysen er at undersøge, i hvilket omfang og hvordan tilsyn med sociale tilbud er udgiftsdrivende i forhold til tilbuddenes drift. Herunder er formålet at anvise mulige veje til, at tilsynene kan forenkles og koordinationen mellem forskellige tilsynsmyndigheder kan styrkes.

Det er aftalt, at regeringen og KL drøfter resultaterne af undersøgelsen som input til *Aftale om kommunernes økonomi for 2025*. Derudover ønsker ekspertudvalget på socialområdet at arbejde videre med resultaterne, med henblik på at kunne give konkrete anbefalinger i deres endelige afrapportering ved udgangen af 2023.

Analysen kan desuden tænkes ind i igangværende arbejder om at forenkle tilsyn generelt, herunder samarbejdsprogrammet mellem kommunerne og staten.

Analysen er gennemført af Statens Analyser og Implementering (SAI). På de kommende sider beskrives analysens afgrænsning, metode mv.

Social-, Bolig- og Ældreministeriet (SBÆM), KL og Finansministeriet er opdragsgivere, og Beskæftigelsesministeriet, Børne- og Undervisningsministeriet samt Indenrigs- og Sundhedsministeriet har været inddraget i arbejdet.

Analysen fokuserer på tre overordnede spørgsmål, som udgør strukturen for denne afrapportering



I hvilket omfang er tilsyn med sociale tilbud udgiftsdrivende?

Analysens første del indeholder en kortlægning af omfanget af tilsyn, der bliver ført med de sociale tilbud inden for analysens afgrænsning (jf. side 7).

Med afsæt i det afdækkede omfang af tilsyn har SAI estimeret det samlede ressourceforbrug afledt af tilsyn og dermed udgiftspresset.

Resultaterne af kortlægningen fremgår af side 12-38.



Hvordan virker tilsyn udgiftsdrivende for de sociale tilbud?

Analysens anden del indeholder en analyse af, hvad der gør tilsyn udgiftsdrivende for de sociale tilbud og hvilke forhold, der særligt synes at drive udgifterne op.

SAI har udledt syv udgiftsdrivende faktorer på baggrund af analysen.

De syv udgiftsdrivende faktorer er kvalitativt beskrevet på side 39-47. SAI har ikke foretaget økonomiske beregninger af omfanget af de udgiftsdrivende faktorer.



Hvilke greb kan nedbringe tilbuddenes udgifter til tilsyn?

Analysens tredje del tager afsæt i første og anden del og indeholder mulige greb til, hvordan tilbuddenes udgifter forbundet med tilsyn kan nedbringes.

SAI har identificeret 14 mulige greb.

Grebene er beskrevet på side 48-71. Grebene udgør et bruttokatalog af idéer og tager i begrænset omfang højde for realiserbarhed, ligesom SAI ikke har beregnet økonomiske potentialer for grebene.

Datakilder




- Spørgeskema til 1.240 sociale tilbud.
- Interviews med 10 sociale tilbud, 10 tilsynsmyndigheder og seks kommuner.
- Møder med Social-, Bolig-, og Ældreministeriet og Social- og Boligstyrelsen.
- Tilgængelige data om gennemførte tilsyn rekvireret fra udvalgte tilsynsmyndigheder.

Metode og datakilder er uddybende beskrevet på næste side samt i metodebilag (bilag 1).

Til at besvare analysens undersøgelsesspørgsmål har SAI indsamlet data gennem spørgeskema og interviews, og derfor er data forbundet med usikkerheder

Analysedesignet tager afsæt i de tre undersøgelsesspørgsmål

Analysedesign og metodisk tilgang er tilrettelagt ud fra hensynet til at besvare undersøgelsesspørgsmålene så fyldestgørende som muligt inden for de givne tids- og ressourcemæssige rammer samt tilgængelige data. Undersøgelsesspørgsmålene er operationaliseret som følger:

Spørgsmål	 I hvilket omfang er tilsyn med sociale tilbud udgiftsdrivende?	 Hvordan virker tilsyn udgiftsdrivende for de sociale tilbud?	 Hvilke greb kan nedbringe tilbuddenes udgifter til tilsyn?
Vidensbehov	<ul style="list-style-type: none">• Antal tilsyn• Timeforbrug• Øvrige udgifter• <i>M.fl.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Tilsynspraksis og variation i timeforbrug, udgifter mv.• Opgaver forbundet med tilsyn• Styring og opfølgning• <i>M.fl.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Udgiftsdrivende faktorer (egen analyse)• Forslag fra fx sociale tilbud, tilsyn og kommuner
Datakilder	<ul style="list-style-type: none">• Spørgeskema til 1.240 sociale tilbud (besvarelsesprocent: 38)• Interviews med 10 sociale tilbud, 10 tilsynsmyndigheder og seks kommuner• Møder med SBÆM og Social- og Boligstyrelsen• Tilgængelige data rekvireret fra udvalgte tilsynsmyndigheder om antal gennemførte tilsyn, reaktioner, bedømmelse (for socialtilsynet) mv.		

Analysedesign mv. er godkendt af analysens styregruppe.

Analysens resultater er uundgåeligt forbundet med metodiske forbehold

Der findes ikke centrale registrer, der opgør timeforbrug og udgifter forbundet med tilsyn med sociale tilbud. Der findes derudover ikke opgørelser for, hvordan de enkelte tilsynsforløb forløber i praksis. Derfor bygger analysen overvejende på spørgeskema- og interviewdata, som SAI har indsamlet.

Datakilderne er forbundet med usikkerheder, der bør tages højde for i fortolkningen af analysens resultater, jf. metodebilaget (bilag 1). For spørgeskemabesvareelserne kan følgende forbehold fremhæves:

- Tilbuddene er blevet bedt om at svare på spørgsmål om tilsyn de seneste 12 måneder for, at SAI kan kortlægge tilsynstrykket for et år. Jo længere tid, respondenter skal huske tilbage, des større usikkerhed.
- Tilbuddene er blevet bedt om at angive timeforbrug på fem opgavetyper (plus 'andet') for ledere og medarbejdere. Tilbuddene er ligeledes blevet bedt om at angive udgifter til eventuelle anbefalinger og ekstern hjælp for de tilsynsforløb, de svarer på. Det er ikke muligt at efterprøve svarene.
- Udgiftsestimaterne (side 13, 35 og 36) bygger på spørgeskemabesvareelserne, som opregnes til den samlede population. Udgifterne omfatter ikke tilbuddenes udgifter til at efterleve reaktioner og tilsynsmyndighedernes udgifter. De skal derfor ikke fortolkes som det totale udgiftsniveau.

Analysens genstandsfelt er afgrænset til opholdssteder og døgninstitutioner for børn og unge samt midlertidige og længerevarende botilbud for voksne

Analysen undersøger tilsyn blandt 1.253 sociale tilbud

Analysen er afgrænset til følgende sociale tilbud i serviceloven:

- **Tilbud målrettet børn og unge:** Opholdssteder (Servicelovens § 66, stk. 1, nr. 6) og døgninstitutioner (Servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7).
- **Tilbud målrettet voksne:** Botilbud til midlertidige ophold (Servicelovens § 107) og botilbud til længerevarende ophold (Servicelovens § 108).

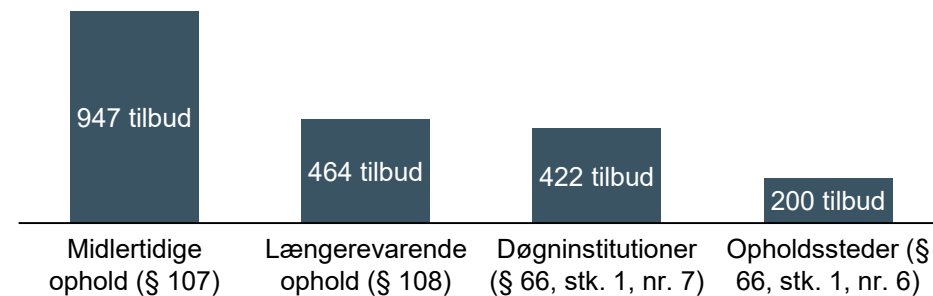
På landsplan omfatter denne afgrænsning 1.253 sociale tilbud. Figur 1 viser, hvordan de sociale tilbud inden for analysens afgrænsning fordeler sig på tværs af de fire tilbudstyper¹. 746 sociale tilbud, som tilsynsmyndighederne også fører tilsyn med, er uden for analysens afgrænsning. Disse tilbud er indgår derfor ikke i analyseresultaterne².

De sociale tilbud skal tilgodese behovene hos borgere med sociale problemer, fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser, samt fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten³.

Kommunerne har myndigheds-, forsynings- og finansieringsansvaret for de sociale tilbud. Det betyder, at kommunerne har ansvaret for at levere hjælp til den enkelte borger, herunder finansiering af hjælpen. Kommunerne har mulighed for selv at levere ydelsen eller købe den hos regionale, private eller selvejende/fondsdrivne leverandører.

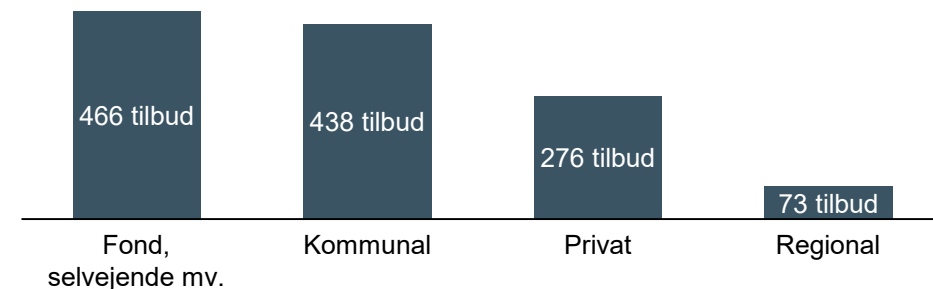
466 af de sociale tilbud inden for afgrænsningen er enten ejet af fonde, selvejende institutioner eller lignende³. 511 sociale tilbud offentlige (438 kommunale og 73 regionale) og 276 private, jf. figur 2.

Figur 1: Antal sociale tilbud fordelt på tilbudstype¹



Kilde: Tilbudsportalen.

Figur 2: Antal sociale tilbud fordelt på ejerforhold



Kilde: Tilbudsportalen.

Anm.: 1) Sociale tilbud kan understøtte flere målgrupper samtidig, hvorfor antallet af sociale tilbud summerer til mere end 1.253. 2) Socialtilsynene førte i 2022 tilsyn med 1.999 sociale tilbud og 5.337 plejefamilier jf. Rapport om socialtilsynenes virksomhed 2022. Sociale tilbud, som ikke er omfattet af denne analyse, er blandt andet misbrugsbehandlingstilbud (SEL § 101), forsorgshjem og herberger (SEL § 110) og kvindekrisecentre (SEL § 109). Derudover indgår botilbudslignende tilbud omfattet af socialtilsynslovens § 4, stk. 1, nr. 3 ikke i denne analyse. 3) Kilde: Serviceloven. 4) Omfatter andelsselskab (-forening), erhvervsdrivende fond, fonde og andre selvejende institutioner, forening, frivillig forening, statslig administrativ enhed og øvrige virksomhedsformer.

Analysen er afgrænset til særligt at fokusere på socialtilsynet, arbejdstilsynet, tilsynet med behandlingssteder og undervisningstilsynet

Der findes en række tilsynsmyndigheder, som fører tilsyn med de sociale tilbud

Sociale tilbud er underlagt forskellige tilsyn, som kontrollerer, at tilbuddene lever op til gældende lovgivning, og som kan stille krav til driften af tilbuddene. Tilsynene har i kraft af deres formål en central opgave i at sikre kvalitet mv. hos sociale tilbud. Tilsynene har forskellige formål, og tilsynsopgaven bliver varetaget af forskellige tilsynsmyndigheder.

Varetagelsen af tilsynsopgaven er nødvendigvis forbundet med udgifter, herunder for de sociale tilbud i forhold til at understøtte, at tilsynsmyndighederne kan varetage opgaven med at føre tilsyn.

Analysen undersøger udgiftstrykket som følge af alle tilsynsmyndigheder for de sociale tilbud, men vil, jf. kommissoriet, i særdeleshed fokusere på følgende tilsynsmyndigheder: De fem kommunalt forankrede socialtilsyn¹, Arbejdstilsynet (AT), Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS) og Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK). Disse tilsynsmyndigheder er udvalgt ud fra følgende to forventninger:

- 1) De står tilsammen for en relativt stor andel af omfanget af tilsyn med sociale tilbud.
- 2) Der er snitfalder mellem tilsynene, som kan have en påvirkning for de sociale tilbud.

Formålene med de fire typer tilsyn præsenteres på næste side.

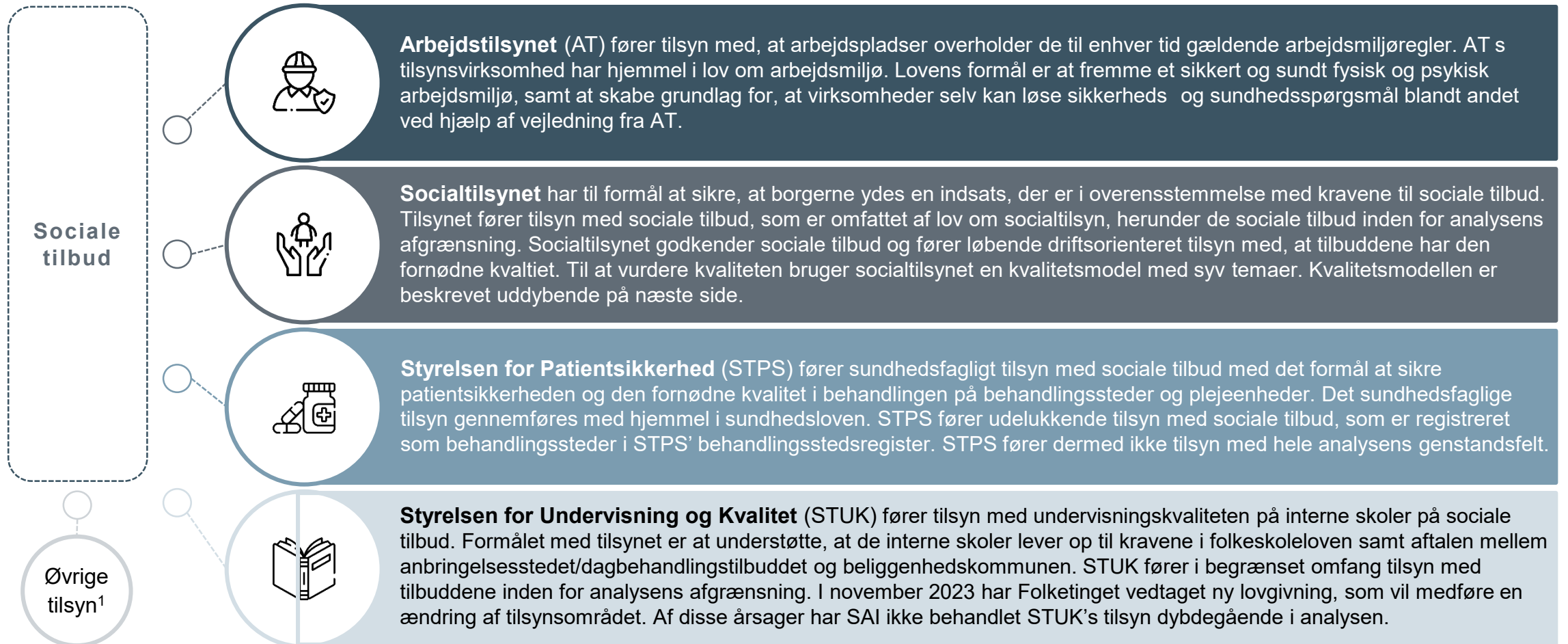
Anm.: 1) Socialtilsynene er forankret i fem kommuner: Frederiksberg, Faaborg-Midtfyn, Hjørring, Holbæk og Silkeborg. 2) Kilde: Rigsrevisionen, 2022: Beretning om forvaltningen af handicapområdet.

Foruden tilsynsmyndighederne er der andre centrale aktører, der har betydning for tilsynsopgaven for de sociale tilbud

- **Kommunerne**¹ (fem kommuner) har myndighedsansvaret og det politiske ansvar for socialtilsynets udførelse.
- **Auditfunktionen hos Social- og Boligstyrelsen** følger op og monitorerer socialtilsynenes praksis og varetagelse af tilsynsopgaven. Desuden har styrelsen det faglige ansvar for Tilbudsportalen. Tilbudsportalens formål mv. er beskrevet på side 47.
- **Social-, Bolig- og Ældreministeriet** har ressortansvaret på socialområdet samt finansieringsansvaret for Tilbudsportalen.
- **Erhvervsstyrelsen** har driftsansvaret for Tilbudsportalen.
- **Ankestyrelsen** afgør klagesager på social- og beskæftigelsesområdet. De afgør blandt andet klager over afgørelser fra socialtilsynene.
- **Rigsrevisionen** undersøger, om statslige myndigheder overholder gældende love og regler. Rigsrevisionen har fx i 2022 undersøgt Social-, Bolig- og Ældreministeriet, hvor de blandt andet undersøgte auditfunktionens opgavevaretagelse i forhold til at sikre ensartet praksis på tværs af socialtilsynene².

Foruden ovenstående er der desuden aktører på området for STPS, STUK og AT, såsom ressortministerier.

Tilsynenes formål varierer på tværs af regelsæt, men det overordnede fokus er at sikre borgernes rettigheder og sundhed og medarbejdernes sikkerhed og trivsel



Anm.: 1) Øvrige tilsynsmyndigheder omfatter blandt andet Brandtilsynet, Fødevaretilsynet, Datatilsynet, Civiltilsynet m.fl. Disse tilsyn behandles ikke dybdegående i analysen, men indgår i den samlede kortlægning af, hvilke tilsyn der føres med de sociale tilbud inden for analysens afgrænsning.

Socialtilsynene bruger en kvalitetsmodel, når de fører tilsyn med sociale tilbud, herunder når de sociale tilbud skal godkendes

Kvalitetsmodellen bruges på tværs af de fem socialtilsyn

Kvalitetsmodellen er et dialogværktøj, som de fem socialtilsyn bruger ved godkendelse af et socialt tilbud samt ved det driftsorienterede tilsyn.

Kvalitetsmodellen har et tredelt formål¹:

- 1. Fælles vurderingsgrundlag og systematik:** Kvalitetsmodellen udgør en fælles ramme for vurderingen af kvaliteten og understøtter det tilsynsfaglige skøn.
- 2. Fokus på resultater for borgerne:** Kvalitetsmodellen har fokus på, i hvor høj grad der skabes resultater for borgerne – og i mindre grad på, hvordan indsatsen i tilbuddene tilrettelægges.
- 3. Ensartede kvalitetskrav og gennemsigtighed:** Modellen skal understøtte ensartethed i kvalitetskrav og gennemsigtighed samt sammenlignelighed i socialtilsynets arbejde.

Kvalitetsmodellen indeholder syv temaer, som hver især har en række indikatorer, der har til hensigt at vurdere kvaliteten i det sociale tilbud, jf. faktaboksen til højre. I kvalitetsmodellen bliver de enkelte indikatorer bedømt på følgende skala:

1

I meget lav grad opfyldt

2

I lav grad opfyldt

3

I middel grad opfyldt

4








I høj grad opfyldt

5

I meget høj grad opfyldt

Anm.: 1) Social- og Boligstyrelsens hjemmeside.



Faktaboks 1: Kvalitetsmodellens temaer

Tema	Beskrivelse af temaets indhold
 Uddannelse og beskæftigelse	Tilbuddet skal sikre, at borgerens udvikling og læring bliver aktiveret med henblik på at understøtte mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse.
 Selvstændighed og relationer	Tilbuddet skal sikre, at borgeren i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv.
 Målgruppe, metoder og resultater	Tilbuddet skal kunne redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder, herunder hvordan metoderne bidrager til resultater for borgerne.
 Sundhed og trivsel	Tilbuddet skal understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel samt forebygge vold og magtanvendelser.
 Organisation og ledelse	Tilbuddet skal have en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse, som driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt.
 Kompetencer	Tilbuddets medarbejdere skal have de nødvendige faglige, relationelle og personlige kompetencer i forhold til tilbuddets målsætninger og målgrupper.
 Fysiske rammer	Tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand skal understøtte målgruppens behov.

Tilsynsmyndighederne kan anvise to typer af handlinger i forbindelse med et tilsynsforløb, som kan medføre ændringer i driften af de sociale tilbud

SAI differentierer i analysen mellem reaktioner og anbefalinger

Tilsynsmyndighederne anvender forskelligt sprogbrug om de forhold i de sociale tilbud, som skal eller kan ændres på baggrund af et tilsynsforløb. Til brug for denne analyse anvender SAI termerne 'reaktioner' og 'anbefalinger' som samlebetegnelser for forhold, der henholdsvis skal og kan ændres jf. oversigten nedenfor. Udgifter forbundet med anbefalinger ligger inden for analysens afgrænsning, fordi anbefalinger kan have udgiftsdrivende virkning, selvom tilbuddene kan vælge, om de vil følge anbefalinger. STUK fremgår ikke af oversigten, da de ikke har nogle formelle reaktionsmuligheder¹.

	Socialtilsynene	Arbejdstilsynet ²	Styrelsen for Patientsikkerhed
 Reaktioner Forhold i drift, praksis mv. der <u>skal</u> ændres for at leve op til gældende lovgivning	<ol style="list-style-type: none"> Påbud: Gives hvis der er forhold, som ikke lever op til serviceloven. Tilbuddene skal efterleve påbuddet for at beholde sin godkendelse. Skærpet tilsyn: Gives hvis der er forhold, som skaber bekymring for borgernes sikkerhed eller sundhed. Gives for en periode på tre måneder. Ophæve godkendelsen: Gives hvis et tilbud ikke opfylder betingelser for godkendelse. 	<ol style="list-style-type: none"> Påbud: Hvis der er forhold, som ikke lever op til arbejdsmiljøloven, skal tilbuddet løse arbejdsmiljøproblemet. Forbud: De ansatte får et forbud mod at fortsætte arbejdet, indtil det kan udføres forsvarligt. Ved disse tilfælde vil tilbuddet også blive underlagt et ekstra tilsyn (skærpet tilsyn) og et gebyr. Bøde eller politianmeldelse: Gives hvis et tilbud ikke har efterlevet et påbud. 	<ol style="list-style-type: none"> Handleplan: Tilbuddet skal udarbejde en handleplan, som beskriver, hvordan forholdene forventes at blive rettet op. Påbud: Tilbuddet skal opfylde visse patientsikkerhedsmæssige krav eller indstille virksomheden, hvilket medfører, at tilbuddet ikke længere kan være registreret som behandlingssted, hvorfor en anden part ville skulle overtage behandlingsansvaret.
 Anbefalinger Forhold i drift, praksis mv. der <u>kan</u> ændres for at forbedre fx kvaliteten	Udviklingspunkter: Socialtilsynene har mulighed for at give udviklingspunkter til tilbuddene. Udviklingspunkter anvendes, når der er forhold, der med fordel kan udvikles men ikke nødvendigvis grundlag for at anfægte tilbuddets samlede kvalitet.	Vejledning: Arbejdstilsynet kan vejlede om regler og hjælpe med at foretage egne vurderinger af forhold, der kan justeres, men ikke har grundlag for en afgørelse. AT kan ikke forhåndsgodkende eller rådgive/anbefale bestemte løsninger.	Anbefalinger: Styrelsen for Patientsikkerhed giver anbefalinger til tilbuddene som en del af læringsaspektet i tilsynsforløbet.

Anm.: 1) Folketinget har per november 2023 vedtaget ny lovgivning, som træder i kraft fra 1. januar 2024, som blandt andet giver STUK formelle reaktionsmuligheder. 2) Arbejdstilsynet får pr. 1. februar 2024 nye reaktionsmuligheder, der blandt andet skal skabe klarhed om, hvornår noget er en reaktion, og hvornår det er en vejledning. Dette indebærer blandt andet, at antallet af reaktionsmuligheder reduceres fra 11 til 7.

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2	11
2	Kortlægning	12	38
2.1.	Nøgletal	12	13
2.2.	Antal tilsynsforløb	14	17
2.3.	Opgavedbrud	18	27
2.4.	Omfang af reaktioner og anbefalinger	28	33
2.5.	Udgifter afledt af tilsyn	34	38

I gennemsnit bruger de sociale tilbud cirka 80.000 kr. på de dele af et tilsyn, som er inden for analysens afgrænsning

Ifølge SAI's beregninger har tilbuddene i gennemsnit brugt ~80.000 kr. på et tilsynsforløb

SAI har udregnet en række nøgletal på baggrund af spørgeskemadata for at kunne besvare undersøgelsesspørgsmålet om, i hvilket omfang tilsyn er udgiftsdrivende. De overordnede resultater præsenteres på denne side og udfoldes på de efterfølgende sider.

Beregninger på baggrund af spørgeskemadata viser, at sociale tilbud i gennemsnit har haft 3,8 tilsynsforløb i løbet af et år. Tilbuddene har i gennemsnit haft tilsynsforløb med 2,8 forskellige tilsynsmyndigheder, hvoraf socialtilsynene fører flest tilsyn med de sociale tilbud.

På tværs af tilsynsmyndighederne bruger de sociale tilbud i gennemsnit 85 timer på et tilsynsforløb (9 timer ved den tilsynsmyndighed, hvor de bruger færrest timer og 198 timer ved den, hvor de bruger flest timer). Tilbuddene bruger flest timer på tilsynsforløb med STPS.

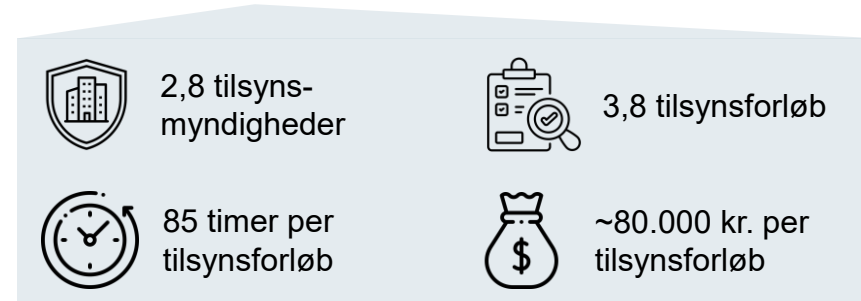
I gennemsnit bruger de sociale tilbud cirka 80.000 kr. på de dele af et tilsyn, som er inden for analysens afgrænsning, jf. figur 3. Udgifterne er fordelt på følgende elementer af et tilsynsforløb:

1. Opgaver forbundet med selve tilsynsforløbet (cirka 31.700 kr.)
2. Administrative opgaver forbundet med reaktioner (cirka 8.100 kr.)
3. Udgifter til ekstern hjælp (cirka 2.600 kr.)
4. Udgifter til efterlevelsen af anbefalinger, som tilbuddene modtager fra tilsynsmyndighederne (cirka 37.600 kr.)

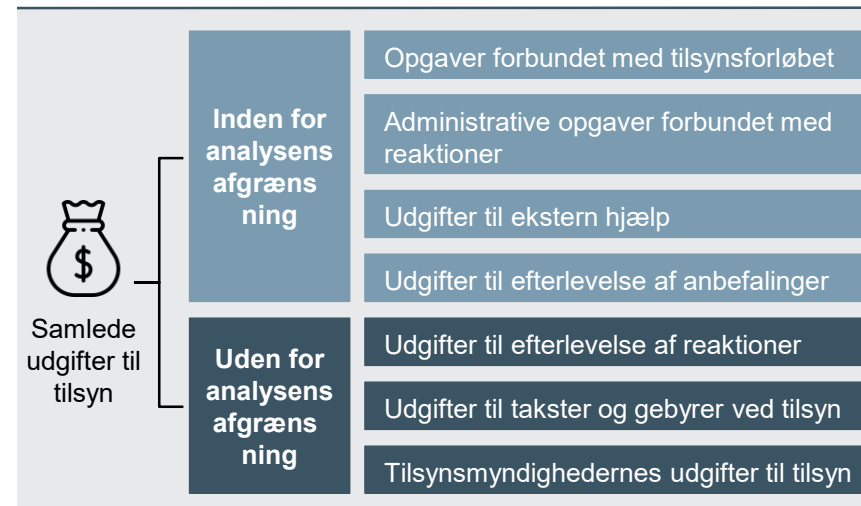
SAI's udregninger på baggrund af de sociale tilbuds spørgeskemabesvarelser viser, at de samlede omkostninger til tilsyn for alle sociale tilbud inden for analysens afgrænsning estimeres til ~286 mio. kr.¹ de seneste 12 måneder. Der er usikkerheder forbundet med estimatet, da det er ekstrapoleret ud fra estimerede timeforbrug og udgifter fra spørgeskemaundersøgelsen.

Anm.: 1) Spørgeskemabesvarelserne er ekstrapoleret til alle sociale tilbud inden for analysens afgrænsning, og dækker udgifter inden for afgrænsningen i figur 3. Opgørelsen inkluderer bl.a. ikke udgifter til takster til socialtilsynene, som i 2022 udgjorde 119 mio. kr. Tilsynsmyndighedernes udgifter til tilsyn indgår heller ikke i analysen. Se metodebilag (bilag 1) for beskrivelse af beregningsmetode.

Nøgletal



Figur 3: Samlede udgifter forbundet med tilsyn



Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2	11
2	Kortlægning	12	38
2.1.	Nøgletal	12	13
2.2.	Antal tilsynsforløb	14	17
2.3.	Opgavedbrud	18	26
2.4.	Omfang af reaktioner og anbefalinger	27	32
2.5.	Udgifter afledt af tilsyn	33	38

De sociale tilbud har i gennemsnit haft 3,8 tilsynsforløb de seneste 12 måneder

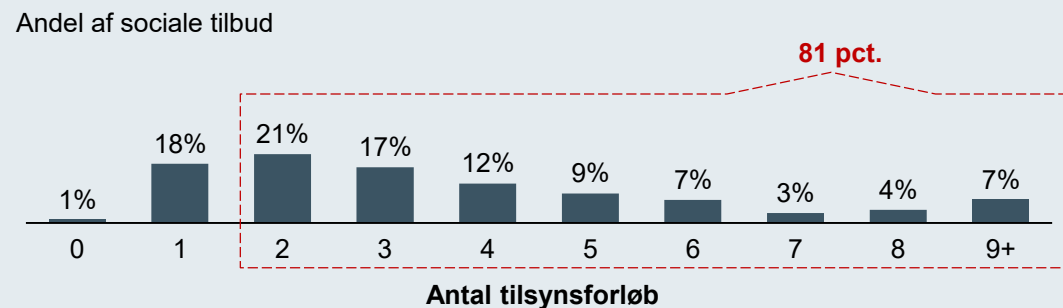
81 procent af de sociale tilbud har haft minimum to tilsynsforløb de seneste 12 måneder

Størstedelen (81 procent) af de sociale tilbud har haft mere end ét tilsynsforløb de seneste 12 måneder. En femtedel (21 procent) af tilbuddene har haft to tilsynsforløb, mens en sjettedel har haft tre besøg, jf. figur 4.

Næsten en femtedel (18 procent) af tilbuddene har haft ét tilsynsforløb.

Én procent af tilbuddene har angivet, at de ikke har nogen gennemførte tilsynsforløb de seneste 12 måneder. Tilbuddene er i spørgeskemaet blevet spurgt til gennemførte – og ikke igangværende – tilsynsforløb, hvorfor de kan have været i gang med et tilsynsforløb, da de fik tilsendt spørgeskemaet, som dermed ikke er repræsenteret i spørgeskemabesvarelsene.

Figur 4: Fordeling af sociale tilbud på antal tilsynsforløb, pct.¹



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=431.

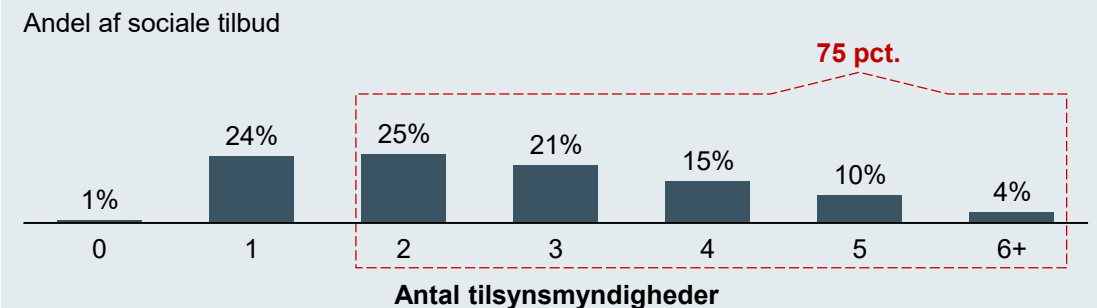
De sociale tilbud har i gennemsnit haft tilsyn med 2,8 forskellige myndigheder

Størstedelen (75 procent) af de sociale tilbud har haft et tilsynsforløb med mere end én tilsynsmyndighed, jf. figur 5.

En fjerdedel (24 procent) af de sociale tilbud har haft tilsynsforløb med én tilsynsmyndighed. For samtlige af disse sociale tilbud var tilsynsforløbet fra socialtilsynene.

Tallene skal ses i lyset af, at der er forskel på, hvor ofte tilsynsmyndighederne skal besøge de sociale tilbud. For eksempel skal socialtilsynene føre tilsyn én gang årligt, mens STPS fører tilsyn med omkring 10 procent af behandlingsstederne om året.

Figur 5: Fordeling af sociale tilbud på antal tilsynsmyndigheder, pct.¹



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=431.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet spurgt til, hvor mange gennemførte tilsynsforløb deres tilbud har haft de seneste 12 måneder med en række tilsynsmyndigheder.

Det varierer, hvor mange tilsynsforløb de enkelte tilsynsmyndigheder har med de sociale tilbud, ligesom det varierer, hvor mange timer et tilsynsforløb tager

Socialtilsynene fører flest tilsynsforløb, mens tidsforbruget er størst ved STPS

SAI har ved hjælp af spørgeskemaundersøgelsen kortlagt det samlede tilsynsbillede.

Spørgeskemabesvareelserne viser, at de sociale tilbud især har haft tilsynsforløb med ni forskellige tilsynsmyndigheder. Figur 6 viser fordelingen for tilsynsmyndighederne på to dimensioner for de sociale tilbud, som har besvaret spørgeskemaet:

1. Det gennemsnitlige tidsforbrug, som de sociale tilbud har, når de har et tilsynsforløb med tilsynsmyndigheden (x-aksen).
2. Det samlede antal tilsynsforløb, som tilsynsmyndigheden har haft med sociale tilbud de seneste 12 måneder¹ (y-aksen).

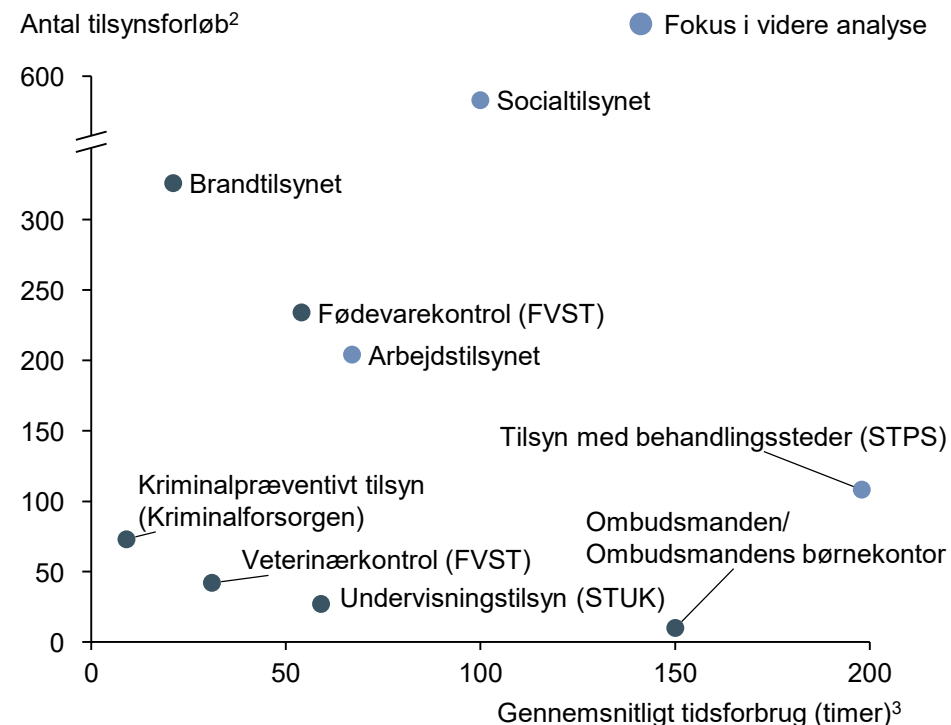
Det fremgår af figuren, at socialtilsynene har haft flest tilsynsforløb (583 forløb) med de sociale tilbud, mens tilsynsforløb med STPS medfører det højeste gennemsnitlige tidsforbrug per tilsyn (198 timer).

STPS har gennemført 108 tilsynsforløb med sociale tilbud. STPS fører udelukkende tilsyn med behandlingssteder, hvorfor de ikke fører tilsyn med alle de sociale tilbud.

AT har gennemført 204 tilsynsforløb med sociale tilbud. I gennemsnit bruger de sociale tilbud 67 timer på et tilsynsforløb med AT.

På de efterfølgende sider fokuseres på tilsynsforløbene med socialtilsynene, STPS og AT. Desuden beregnes gennemsnittet for alle tilsynsmyndighederne fra figur 6 som sammenligningsgrundlag for de tre udvalgte tilsynsmyndigheder.

Figur 6: Tilsynsmyndighedernes fordeling på antal tilsynsforløb og gennemsnitligt tidsforbrug for tilbuddene i spørgeskemaundersøgelsen



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=431 for y-aksen og N=425 for x-aksen.

Anm.: 1) Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud (besvarelsesprocent: 38%). Antal tilsynsforløb dækker over besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen og ikke for alle sociale tilbud inden for analysens afgrænsning. 2) Tilbuddene er blevet spurgt til, hvor mange gennemførte tilsynsforløb deres tilbud har haft de seneste 12 måneder med en række tilsynsmyndigheder. 3) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på forskellige opgaver i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af. Der indgår ikke tilsynsmyndigheder, hvor færre end tre sociale tilbud har angivet tilsynsmyndigheden som deres seneste tilsynsforløb.

Tidsforbruget forbundet med tilsynsforløb varierer på tværs af de fem socialtilsyn

Det gennemsnitlige antal tilsynsbesøg varierer mellem 1,6 og 4,2 tilsynsbesøg per sociale tilbud på tværs af socialtilsynene

Tidligere undersøgelser indikerer en vis grad af forskellig praksis blandt de fem socialtilsyn, jf. faktaboks 2. SAI har med afsæt i spørgeskemadata undersøgt, hvorvidt der er forskel i antal tilsynsbesøg og gennemsnitligt tidsforbrug på tværs af socialtilsynene.

Figur 7 viser, at der er forskel på socialtilsynene i forhold til antallet af tilsynsbesøg og det gennemsnitlige tidsforbrug. Socialtilsyn 5 har fx det højeste antal gennemsnitlige tilsynsbesøg (4,2), samtidig med at de bruger færrest timer (49) på et tilsynsforløb.

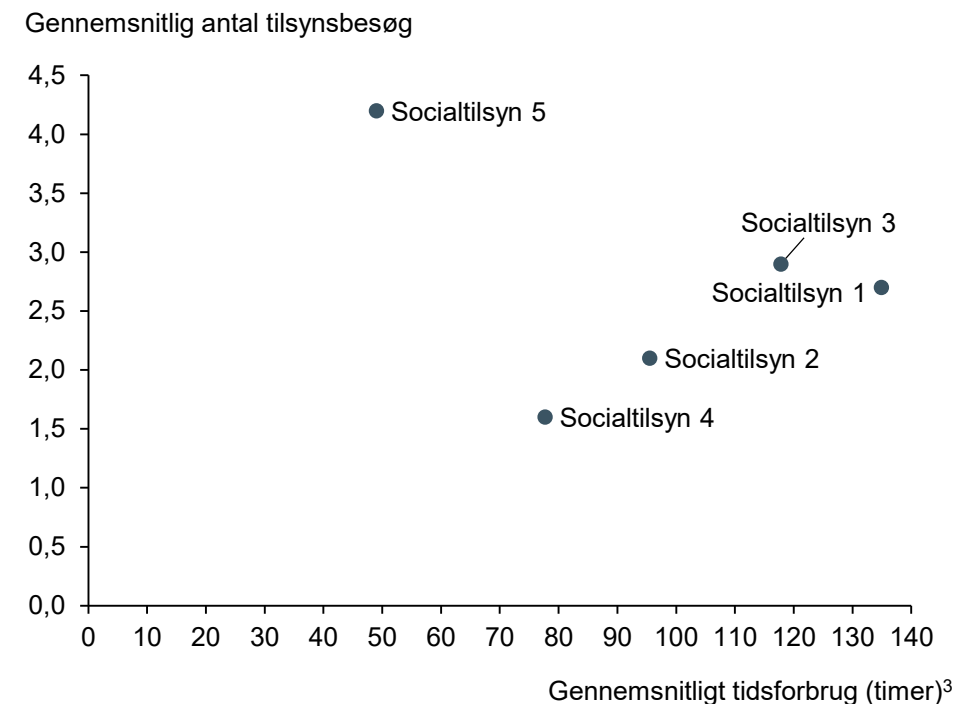
Sociale tilbud under socialtilsyn 1 og socialtilsyn 3 bruger flest timer på et tilsynsforløb med henholdsvis 135 timer og 118 timer. Socialtilsyn 1 har i gennemsnit 2,7 besøg, mens socialtilsyn 3 i gennemsnit har 2,9 besøg.

Faktaboks 2: Eksempler på forskelle i praksis ved socialtilsynene

- 1. Tidsforbrug:** Ankestyrelsens undersøgelse fra 2018 viser, at der er variation i forhold til, hvor mange timer de sociale tilbud bruger på et tilsynsforløb på tværs af socialtilsynene¹.
- 2. Besøg:** Social og Boligstyrelsen finder variation i antallet af tilsynsbesøg per tilbud på tværs af socialtilsynene. Antallet af besøg varierede i 2022 med mellem 2,1 og 3,6 på tværs af socialtilsynene².

Anm.: 1) Kilde: Ankestyrelsen, 2018: Undersøgelse af sociale tilbud og plejefamiliers erfaringer med socialtilsynet. 2) Kilde: Social- og Boligstyrelsen, 2023: Socialtilsynenes virksomhed 2022. 3) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på forskellige opgaver i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet.

Figur 7: Socialtilsynenes fordeling på gennemsnitlig antal tilsynsbesøg og tidsforbrug








Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=419 (x-aksen) og tilsendt data fra socialtilsynene (y-aksen).

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2	11
2	Kortlægning	12	38
2.1.	Nøgletal	12	13
2.2.	Antal tilsynsforløb	14	17
2.3.	Opgavedbrud	18	27
2.4.	Omfang af reaktioner og anbefalinger	28	33
2.5.	Udgifter afledt af tilsyn	34	38

På tværs af tilsynsmyndighederne bruger de sociale tilbud i gennemsnit 85 timer på et tilsynsforløb, som fordeler sig på en række opgaver

De sociale tilbuds tidsforbrug fordeler sig på en række opgaver på tværs af tilsynsmyndighederne¹

Opgave	Beskrivelse	Eksempler	Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb ²
 Indsamling og udveksling af oplysninger	Opgaver i forbindelse med at indsamle og fremsende oplysninger, som tilsynsmyndigheden har efterspurgt.	Indsamle oplysninger om borgerne og medarbejderne samt videresende i det format, som tilsynsmyndigheden efterspørger.	24 timer
 Planlægning og koordinering	Opgaver, som har til formål at koordinere og planlægge besøg af tilsynsmyndigheden.	Indkalde vikarer, forberede medarbejdere og koordinere med andre afdelinger.	11 timer
 Møder og besøg	Opgaver forbundet med besøg fra tilsynsførende.	Rundvisning, interview og gennemgang af dokumenter.	17 timer
 Administrative opgaver ifm. reaktioner	Administrative opgaver i forbindelse med at efterleve evt. påbud og andre formelle reaktioner.	Kommunikation med tilsynsmyndighed om reaktioner og dokumentation af efterlevelsen.	17 timer
 Øvrige administrative opgaver og andet	Opgaver som følge af tilsynsrapporten, herunder opdatering af dokumenter, høringer og evt. klager.	Høringer eller klager ifm. afgørelser ved tilsynet samt opdatering af interne dokumenter og Tilbudsportalen.	16 timer

**Samlet:
85 timer**

Udover de fem opgaver har sociale tilbud udgifter til fx efterlevelse af anbefalinger og ekstern hjælp. Tids- og ressourcforbruget til det er ikke afspejlet i ovenstående, men afdækkes på side 35 og 36. Tidsforbruget på de fem opgaver uddybes på de følgende sider. Næste side viser fordelingen af tidsforbruget for henholdsvis STPS, socialtilsynene og AT.

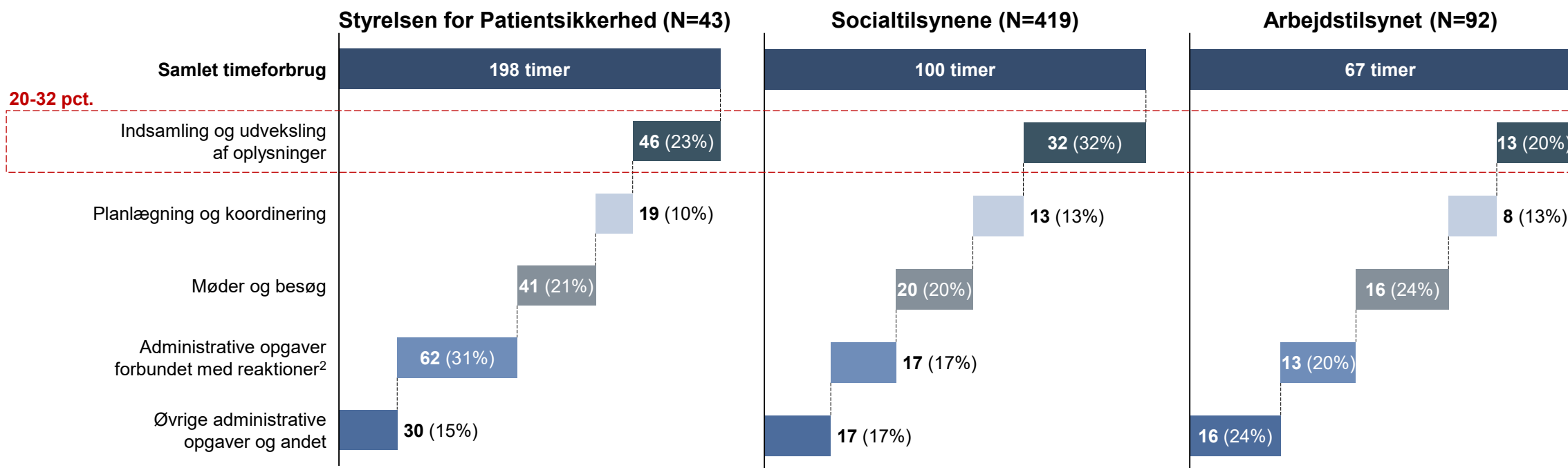
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=425.

Anm.: 1) SAI har ved hjælp af desk-research undersøgt opgaver forbundet med tilsynsforløb for socialtilsynene, STPS, AT og STUK og på baggrund heraf udledt en række opgaver forbundet med tilsynsforløbene på tværs. 2) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på forskellige opgaver i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af.

20-32 procent af tidsforbruget forbundet med tilsyn med de tre tilsynsmyndigheder er brugt på indsamling og udveksling af oplysninger

Figur 8 viser det gennemsnitlige timeforbrug på tværs af de fem opgaver for tilsynsforløb med henholdsvis Styrelsen for Patientsikkerhed, socialtilsynene og Arbejdstilsynet. Det samlede tidsforbrug varierer fra 67-198 timer, og figuren viser, at 20-32 procent af de sociale tilbuds tidsforbrug til de fem opgaver er til indsamling og udveksling af oplysninger. Tidsforbruget på de fem opgaver uddybes på de følgende sider.

Figur 8: Gennemsnitlig timeforbrug fordelt på opgavetyper (timer)¹



Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på de forskellige opgaver med tilsynsmyndighederne, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af. 2) Figuren viser timeforbruget på tværs af alle tilsynsforløb, hvorfor timeforbruget for administrative opgaver forbundet med reaktioner, er anderledes end i rapporten. Det skyldes, at rapporten kun viser timeforbruget for administrative opgaver forbundet med reaktioner for de tilsynsforløb, som resulterede i reaktioner.

1. Indsamling og udveksling af oplysninger: Når tilbuddene indsamler oplysninger til tilsynsmyndigheder, er opdateringen af dokumenter og udvekslingen af oplysningerne særligt tidskrævende



Indsamling og udveksling af oplysninger er især tidskrævende ved tilsynsforløb med STPS og socialtilsynene

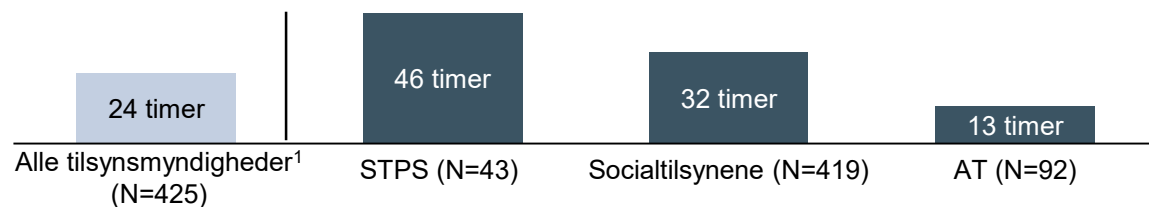
Der er forskel på, hvor lang tid de sociale tilbud bruger på at indsamle og udveksle oplysninger med tilsynsmyndighederne, jf. figur 9. De bruger i gennemsnit flest timer (46) på opgaven ved tilsynsforløb med STPS. Det kan fx være opdatering af borgernes journaler eller instrukser forud for besøget, som tilbuddene bruger tid på.

Tilbuddene bruger i gennemsnit 32 timer på at indsamle og udveksle oplysninger med socialtilsynene. De sociale tilbud nævner, at særligt udvekslingen af oplysninger kan være ressourcekrævende på grund af tekniske udfordringer.

Tilbuddene bruger generelt mindre tid på opgaven ved tilsynsforløb med AT. AT gennemfører som udgangspunkt uanmeldte besøg og efterspørger ikke oplysninger forud for besøget. Det gør sig også gældende ved anmeldte tilsyn, hvor tilbuddet har mulighed for at planlægge tilsynet og sikre, at de rette personer er til stede.

Figur 9: Tidsforbrug på indsamling og udveksling af oplysninger¹

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på forskellige opgaver, herunder på indsamling og udveksling af oplysninger, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn med. 2) Tilbuddene har angivet, om tilsynet blev indledt med et anmeldt eller uanmeldt besøg. På baggrund af dette, samt det selvangivne tidsforbrug på indsamling og udveksling af oplysninger, er tidsforbruget for anmeldte, uanmeldte samt både anmeldte og uanmeldte tilsynsforløb udregnet. 3) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol. 4) Der kan være tilsynsforløb, som har flere tilsynsbesøg, hvorfor tilbuddene både kan få anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.

Tidsforbruget er større ved anmeldte tilsynsbesøg end ved uanmeldte tilsynsbesøg

Spørgeskemadata viser, at de sociale tilbud i gennemsnit bruger flere timer på indsamling og udveksling af oplysninger ved tilsynsforløb, som har haft anmeldte tilsynsbesøg end ved tilsynsforløb, som kun har haft uanmeldte tilsynsforløb, jf. figur 10.

Tilsynsmyndighederne kan efterspørge oplysninger både før og efter et tilsynsbesøg. Oplysningerne, som bliver efterspurgt inden et besøg, er ofte karakteriseret ved at være mere brede, mens de er mere specifikke efter et besøg. Desuden er der eksempler på, at tilsynsmyndighederne ved uanmeldte besøg gennemgår oplysningerne med tilbuddene på besøget, fremfor at få dem tilsendt.

Figur 10: Tidsforbrug på indsamling og udveksling af oplysninger fordelt på om tilsynsbesøget var anmeldt, uanmeldt eller begge²

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=425



1. Indsamling og udveksling af oplysninger: Socialtilsynene har forskellig praksis i forhold til, hvor mange oplysninger de indsamler, hvilket har betydning for de sociale tilbuds ressourceforbrug



Timerne brugt på at indsamle og udveksle oplysninger afhænger af hvilket socialtilsyn, som efterspørger oplysningerne

Tidsforbruget varierer på tværs af socialtilsyn, hvor sociale tilbud i gennemsnit bruger 12 timer ved det socialtilsyn, hvor der bruges mindst tid, mens de i gennemsnit bruger 43 timer ved det socialtilsyn, hvor der bruges mest tid, jf. figur 11.

Forskellen mellem socialtilsynene kan skyldes, at der er forskel på, hvor mange og hvilke oplysninger de fem socialtilsyn efterspørger, ligesom der er forskel på, hvor ofte og hvordan de indsamler oplysningerne (fx Tilbudsportalen eller sikker post). Dette uddybes på side 46.

Det fremkommer af interviewene, at det er særligt ressourcekrævende for tilbuddene at indsamle oplysningerne første gang, socialtilsynene efterspørger det, men at denne opgave bliver mindre omfattende næste gang, de skal indsende oplysningerne.

Tilbuddene nævner, at nogle af oplysningerne ikke ændrer sig, hvorfor de blot kan vedhæfte tidligere filer eller kopiere informationerne, når disse bliver efterspurgt. Dog nævner de, at det kan være besværligt med oplysningsskemaer, da de i så fald ikke kan genbruge tidligere filer, men skal udfylde skemaerne på ny.

Ligeledes har interviewede tilbud påpeget, at det kræver flere ressourcer, hvis socialtilsynene ændrer deres indsamlingsproces. Dette gælder blandt andet, hvis de ændrer i de skabeloner, de sender til de sociale tilbud, når der efterspørges oplysninger fra dem.

Figur 11: Tidsforbrug på indsamling og udveksling af oplysninger på tværs af socialtilsynene¹

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=419

Socialtilsynene efterspørger forskellige typer af oplysninger

Eksempler på oplysninger, som socialtilsynene efterspørger:



Liste over medarbejdernes erfaringer og uddannelser



Procedurer for indsamling af straffeattest



Beskrivelse af udviklingen i tilbuddet siden forrige tilsyn

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på indsamling og udveksling af oplysninger, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, de senest har haft tilsyn af. Socialtilsynene er anonymiseret i analysen, hvorfor de fremstår som et tal.



2. Planlægning og koordinering: Når de sociale tilbud skal koordinere og planlægge tilsynsbesøg, bruger de blandt andet tid på at forberede medarbejdere og borgere på tilsynsbesøget



Koordinering og planlægning af tilsynsforløbet er særligt tidskrævende ved tilsynsforløb med STPS

De sociale tilbud bruger flest timer på opgaven ved STPS, hvor de i gennemsnit bruger 19 timer på koordinering og planlægning internt og i samarbejde med STPS, jf. figur 12. De bruger i gennemsnit 13 timer på opgaven ved tilsynsforløb med socialtilsynene, mens de bruger færrest timer (8) ved AT.

På interviewene beskriver de sociale tilbud, at det fx er forberedelsen af deres medarbejdere på tilsynsbesøget, som de bruger tid på. Forberedelsen kan fx omhandle, hvordan tilsynsforløbet kommer til at forløbe, samt hvad fokus bliver for tilsynsforløbet.

Desuden sender tilsynsmyndighederne i nogle tilfælde varslingsbreve, hvor de blandt andet opfordrer tilbuddene til at forberede sig på tilsynsbesøget ved fx at læse mere om tilsynet på myndighedens hjemmeside eller forberede borgerne på tilsyn ved hjælp af plakater, spørgeskema eller film.

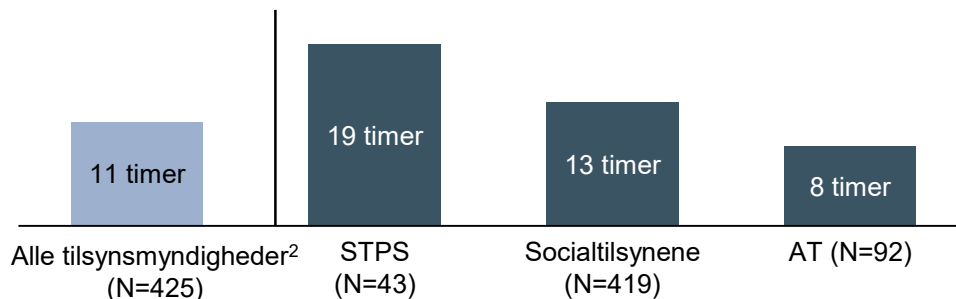
Tilbuddene bruger flere timer på koordinering og planlægning ved anmeldte tilsynsbesøg end ved uanmeldte tilsynsbesøg, jf. figur 13. Det skyldes fx, at tilbuddene skal planlægge, at de rette personer er til stede, når tilsynsbesøget er anmeldt, såsom borgere, medarbejdere og ledere. Dette bliver i nogle tilfælde planlagt i samarbejde med tilsynsmyndigheden, som fortæller, hvis de ønsker deltagelse fra bestemte personer.

Denne opgave kan også ligge i tilsynsforløb, som har haft både anmeldte og uanmeldte besøg, da det kan skyldes, at tilbuddet ikke har været hjemme, når tilsynsmyndigheden er kommet uanmeldt på besøg. Tilsynsmyndighederne nævner, at de i så fald vil planlægge et anmeldt besøg med det sociale tilbud.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på koordinering og planlægning internt og i samarbejde med tilsynsmyndighederne, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af 2) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol. 3) Tilbuddene har angivet, om tilsynet blev indledt med et anmeldt eller uanmeldt besøg. På baggrund af dette, samt det selvangivne tidsforbrug på koordinering internt og med tilsynsmyndighederne, er tidsforbruget for anmeldte, uanmeldte samt både anmeldte og uanmeldte tilsynsforløb udregnet. 4) Der kan være tilsynsforløb, som har flere tilsynsbesøg, hvorfor tilbuddene både kan modtage anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.

Figur 12: Tidsforbrug på koordinering og planlægning internt og i samarbejde med tilsynsmyndighed¹

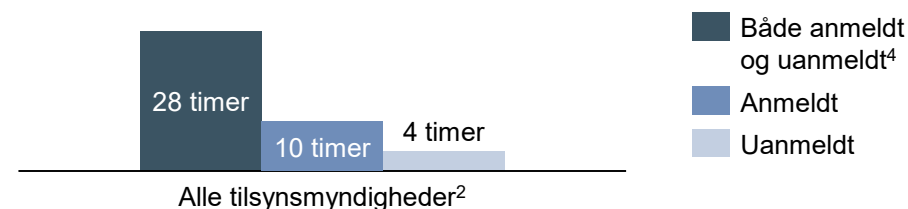
Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Figur 13: Tidsforbrug på koordinering og planlægning fordelt på om tilsynsbesøget var kun anmeldt, uanmeldt eller både anmeldt og uanmeldt³

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=425.



3. Møder og besøg: De sociale tilbud har det største tidsforbrug til møder og besøg ved STPS, som også afsætter flest timer til deres tilsynsbesøg



Besøgets varighed afhænger af hvor mange og hvilke fokusområder, som tilsynsmyndighederne har udvalgt

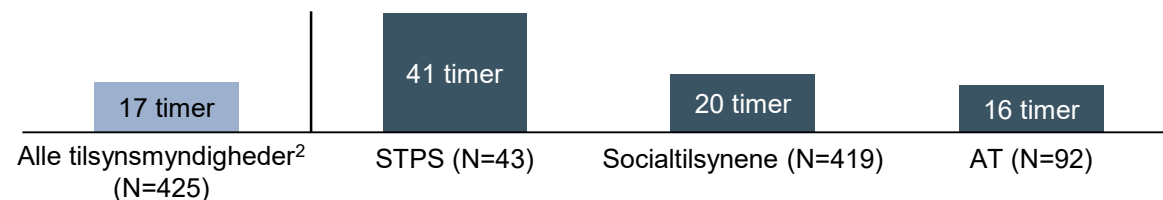
De sociale tilbud bruger flest timer på møder og besøg ved tilsynsforløb med STPS (i gennemsnit 41 timer, jf. figur 14). STPS gennemfører tilsyn ud fra en række målepunkter, som bliver gennemgået på hvert tilsynsbesøg. Målepunkterne dækker blandt andet over tilbuddets håndtering af medicin, sundhedsfaglig dokumentation og medarbejdernes kompetencer. STPS har nævnt, at deres tilsynsbesøg som udgangspunkt har en varighed på 5-6 timer.

AT og socialtilsynenes besøg kan have varierende fokusområder, og derfor er der eksempler på, at tilsynsbesøgene har varierende varighed (1-6 timer). Fx vil et tilsynsbesøg fra socialtilsynene tage udgangspunkt i temaer fra kvalitetsmodellen.

På de afholdte interviews beskriver de sociale tilbud, at det ressourcekrævende element ved besøgene er, at der som udgangspunkt altid er en leder eller medarbejder til stede sammen med tilsynskonsulenterne.

Figur 14: Tidsforbrug på møder og besøg¹

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på møder og besøg i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af. Tilbuddene har skulle estimere tidsforbruget for både ledelse og alle medarbejdere, hvorfor tidsforbruget er højere end de timer, som tilsynsmyndighederne har afsat til besøg. 2) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol.

Myndighederne bruger flere dataindsamlingsmetoder til at vurdere de sociale tilbud

Analysen af interviewdata viser, at STPS, ST og AT benytter de samme elementer i et tilsynsbesøg:



Interview: De interviewede tilsynsmyndighederne nævner, at de bruger interview som dataindsamlingsmetode. Der er dog forskel på, hvilke personer de interviewer, samt hvordan de gør dette. Fx kan socialtilsynene interviewe borgere, imens de går en tur med dem, mens AT og STPS ikke interviewer borgere.



Observation/rundvisning: Myndighederne får en rundvisning, hvor de observerer det sociale tilbud med udgangspunkt i deres individuelle lovgivning. Fx kan rundvisningen bruges til at observere, om de fysiske rammer understøtter borgerne og medarbejderne.



Gennemgang af dokumenter: Myndighederne bruger i varierende grad gennemgang af dokumenter på deres besøg. STPS nævner, at de hver gang gennemgår journaler og instrukser, mens ST og AT nævner, at de nogle gange efterspørger fx dagbogsnotater eller arbejdspladsvurderingen (APV'en), men at det ikke er en fast procedure.



4. Administrative opgaver i forbindelse med reaktioner: De sociale tilbud bruger i gennemsnit 64 timer på administrative opgaver forbundet med reaktioner



Administrative opgaver forbundet med reaktioner er særligt ressourcekrævende ved tilsynsforløb med STPS og socialtilsynene

Tidsforbruget på de administrative opgaver forbundet med reaktioner er kun relevant for tilsynsforløb, som resulterer i reaktioner. Derfor fokuseres der kun på de tilsynsforløb, som resulterede i reaktioner, og antallet af tilsynsforløb er derfor mindre end på de forudgående sider.

De sociale tilbud har i gennemsnit brugt 64 timer på administrative opgaver grundet reaktioner, jf. figur 15.

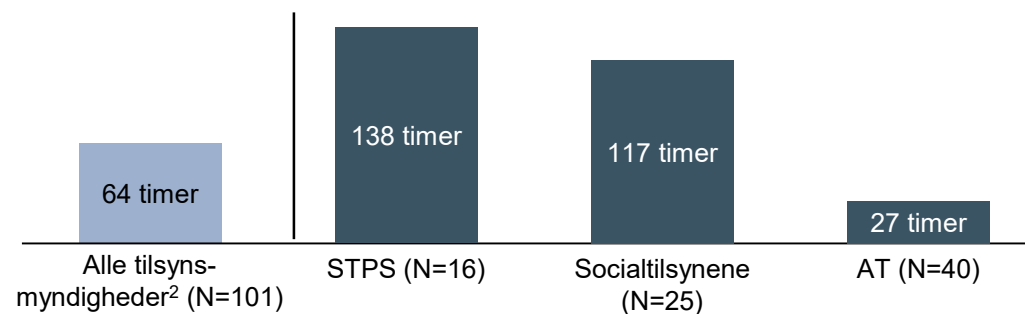
De sociale tilbud bruger flest timer på administrative opgaver i forbindelse med reaktioner fra STPS, hvor de i gennemsnit bruger 138 timer. De administrative timer forbundet med reaktioner kan blandt andet være udarbejdelse af handleplaner, som beskriver, hvordan de sociale tilbud vil forbedre den praksis, som har medført en reaktion.

De sociale tilbud bruger 117 timer på administrative opgaver grundet reaktioner ved socialtilsynene. Tilbuddene bruger færrest timer på opgaven ved tilsynsforløb med AT, hvor de bruger 27 timer på administrative opgaver grundet reaktioner.

Det har ikke været muligt at undersøge hvilke reaktioner, der er forbundet med tilbuddenes besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen. Tallene i figuren afspejler dermed ikke, at reaktionerne kan have forskellig karakter.

Figur 15: Tidsforbrug på administrative opgaver forbundet med reaktioner for tilsynsforløb, der resulterede i reaktioner¹

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb.



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på administrative opgaver forbundet med påbud og andre reaktioner, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af. 2) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol.

4. Administrative opgaver i forbindelse med reaktioner: Tilsynsforløb, der resulterer i reaktioner, medfører større tidsforbrug, fordi tilsynsmyndighederne generelt efterspørger mere information og foretager flere besøg



De sociale tilbud har i gennemsnit et højere tidsforbrug på alle opgaver ved tilsynsforløb, som resulterer i reaktioner

Besvarelsene fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at reaktioner ikke kun medfører tidsforbrug på administrative opgaver forbundet med reaktioner, men også et højere tidsforbrug på tværs af alle opgavetyper. Det gælder på tværs af alle tilsynsmyndigheder, jf. figur 16.

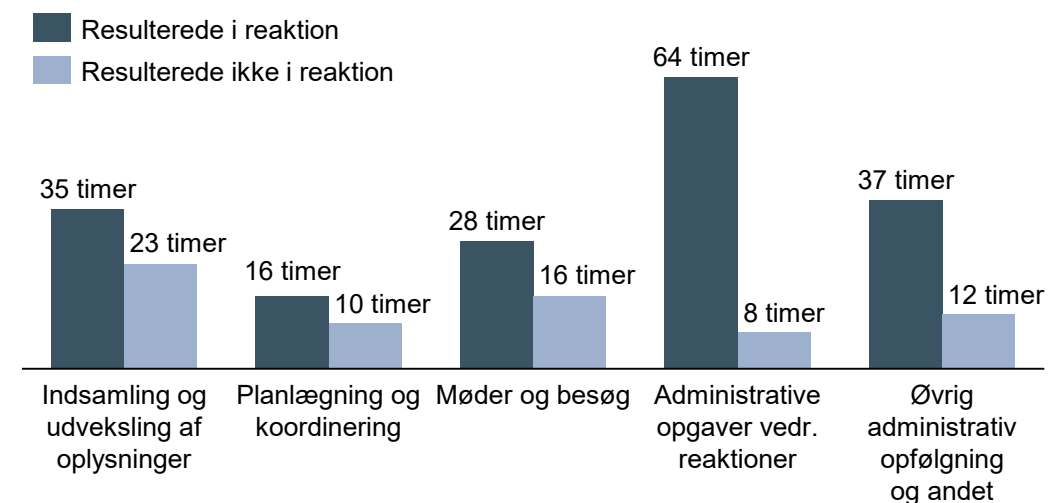
Særligt de øvrige administrative opgaver har et højere tidsforbrug ved tilsynsforløb med reaktioner end uden. Øvrig administrativ opfølgning er tre gange så ressourcetungt ved tilsynsforløb med reaktioner end tilsynsforløb uden reaktioner.

Det samme gør sig gældende for indsamlingen af oplysninger samt møder og besøg, som er henholdsvis 52 procent og 75 procent højere ved tilsynsforløb med reaktioner end tilsynsforløb uden reaktioner. Ifølge de interviewede tilsynsmyndigheder skyldes dette særligt, at tilsynsmyndighederne i højere grad indsamler flere oplysninger og afholder flere besøg, hvis de har formodning om, at der skal gives en reaktion.

På side 29 uddybes, hvor ofte tilsynsforløb medfører en reaktion.

Figur 16: Tidsforbrug på opgaver fordelt på, om tilsynsforløbet resulterede i reaktioner¹

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb.



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=425.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på forskellige opgaver i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft besøg af. Dette er sammenholdt med, hvorvidt tilbuddene har svaret i spørgeskemaundersøgelsen, om de modtog reaktioner som følge af tilsynet.

5. Øvrige administrative opgaver og andet: Øvrige administrative opgaver er særligt ressourcekrævende ved tilsynsforløb med STPS



De sociale tilbud bruger tid på at udarbejde høringssvar, når tilsynsrapporterne sendes i høring

De sociale tilbud bruger flest timer (30 timer i gennemsnit) på øvrige administrative opgaver ved tilsynsforløb med STPS, mens de bruger omkring det gennemsnitlige antal timer for socialtilsynene og AT (henholdsvis 17 og 16 timer), jf. figur 17.

Det er særligt opgaver relateret til høring af tilsynsrapporterne, som tilbuddene nævner, at de bruger tid på. De sociale tilbud kan give høringssvar til tilsynsrapporter fra STPS og socialtilsynene. AT sender udelukkende i høring, hvis der gives en reaktion på grund af manglende overholdelse af lovgivningen.

Det varierer, hvorvidt tilbuddene sender høringssvar. Nogle tilbud nævner, at de altid sender et høringssvar, mens andre nævner, at de aldrig kommenterer på tilsynsrapporten. Det skyldes blandt andet, at de sociale tilbud kun kan kommentere på faktuelle forhold i socialtilsynenes tilsynsrapporter. Et eksempel kunne være, at der i rapporten står angivet et forkert antal borgere eller medarbejdere.

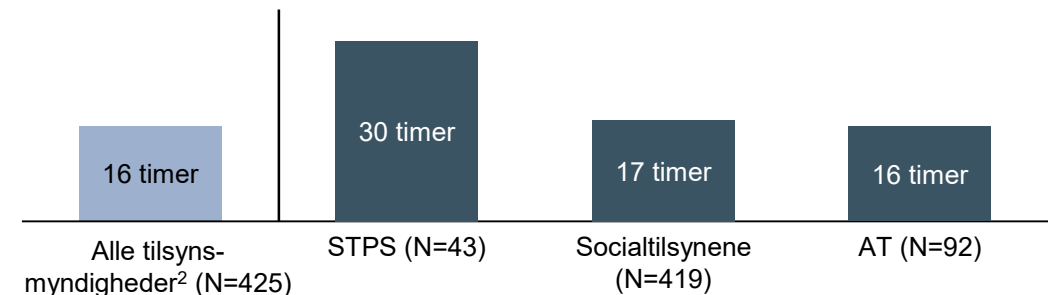
Fra fritekstbesvarelserne i spørgeskemaet kan det udledes, at tilbuddene blandt andet bruger tid på drøftelser med bestyrelsen og pårørende samt afholdelse af temadage.

Derudover bruger tilbuddene tid på at besvare et spørgeskema, som STPS udsender til de sociale tilbud efter tilsynsforløbet er afsluttet. Formålet med spørgeskemaet er at indsamle viden om tilsynsforløbet, herunder om de sociale tilbud vurderede, at de modtog læring.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på øvrige administrativ opfølgning på tilsynet, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af. 2) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekantor og veterinærkontrol.

Figur 17: Tidsforbrug på øvrige administrative opgaver og andet¹

Gennemsnitlige timer ved seneste tilsynsforløb.



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2	11
2	Kortlægning	12	38
2.1.	Nøgletal	12	13
2.2.	Antal tilsynsforløb	14	17
2.3.	Opgavedbrud	18	27
2.4.	Omfang af reaktioner og anbefalinger	28	33
2.5.	Udgifter afledt af tilsyn	34	38

55 procent af tilsynsbesøgene¹ med STPS resulterer i reaktioner, mens to procent af tilsynsbesøgene med socialtilsynene resulterer i reaktioner

De sociale tilbud modtager flest reaktioner ved tilsynsbesøg med STPS

Der er forskel mellem tilsynsmyndighederne i forhold til, hvor ofte et tilsynsbesøg resulterer i en reaktion, jf. figur 18. STPS har den største andel af tilsynsbesøg, som resulterer i en reaktion. Over halvdelen (55 procent) af tilsynsbesøgene har medført enten et påbud eller en handleplan. Den relative høje andel kan skyldes, at tilsynet er forholdsvist nyt.

AT har givet reaktioner i forbindelse med 39 procent af tilsynsbesøgene. AT's udvælgelse er risikobaseret, så arbejdspladser med størst sandsynlighed for overtrædelse af arbejdsmiljøloven udvælges. Det sker både ud fra risikomodeller, som bygger på udvalgte parametre og data samt ud fra konkrete anledninger, såsom arbejdsulykker og klager.

To procent af socialtilsynenes tilsynsbesøg resulterer i reaktioner. Foruden reaktioner gør socialtilsynene brug af anbefalinger og kvalitetsmodellen til dialog med de sociale tilbud om kvaliteten af tilbuddene.

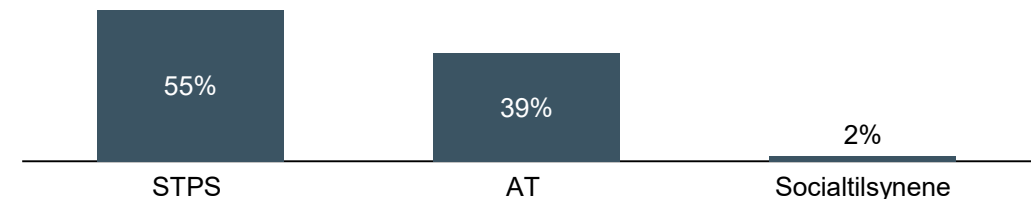
Fra interviewene og fritekstbesvarelserne i spørgeskemaet har SAI identificeret følgende eksempler på reaktioner på tværs af tilsynsmyndighederne: Medarbejdernes sikkerhed, mangelfuld dokumentation og håndtering af magtanvendelser.

Ni procent af de sociale tilbud oplever at få modsatrettede reaktioner

Da tilsynsmyndighederne har forskellige formål og dermed forskellige perspektiver på tilbuddene, kan tilbuddene opleve tilsynenes reaktioner som modsatrettede. Ni procent af de sociale tilbud har angivet i spørgeskemaundersøgelsen, at de har oplevet at få modsatrettede reaktioner. Eksempler fremgår af bilag 2.

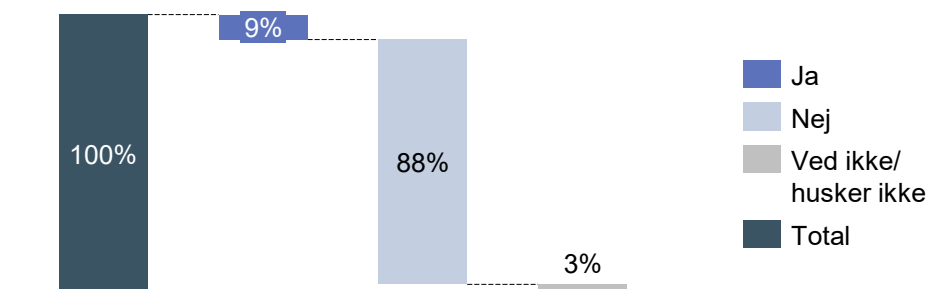
Anm.: 1) Opgørelsen af antal reaktioner er baseret på data fra tilsynsmyndighederne, som er opgjort per besøg. Der kan være flere besøg i et forløb, men det har ikke været muligt for SAI at ændre opgørelsesmetoden til forløb. Arbejdstilsynet oplyser, at på at.dk opgør Arbejdstilsynet et tilsyn, som et tilsynsforløb, der kan indeholde et eller flere besøg. I denne rapport er der lavet et særlig datatræk, der viser, hvor mange besøg et tilsyn har bestået af. 2) Tilbuddene er blevet spurgt, om de i løbet af de seneste 12 måneder har fået reaktioner fra en tilsynsmyndighed, der var i modstrid med en reaktion fra en anden tilsynsmyndighed.

Figur 18: Andelen af tilsynsbesøg, der medfører reaktioner



Kilde: Data fra tilsynsmyndighederne.

Figur 19: Andel af sociale tilbud, der har oplevet at få modsatrettede reaktioner²



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=434.

Halvdelen af tilsynsforløbene har resulteret i anbefalinger, men det varierer på tværs af tilsynsmyndighederne, i hvor høj grad de giver anbefalinger

De sociale tilbud har modtaget anbefalinger¹ ved halvdelen af alle tilsynsforløb

I halvdelen af tilsynsforløbene har de sociale tilbud oplevet at modtage anbefalinger, jf. figur 20. Andelen er højest for tilsynsforløb med STPS, hvor 74 procent af de sociale tilbud har modtaget en anbefaling.

Lidt over halvdelen (55 procent) af de sociale tilbud har fået anbefalinger ved deres seneste tilsynsforløb med socialtilsynene. Gennemsnittet dækker over forskelle på tværs af socialtilsynene i forhold til, hvor ofte de giver anbefalinger, jf. figur 21. Socialtilsyn 5 har givet anbefalinger i 31 procent af forløbene, mens de øvrige socialtilsyn har givet anbefalinger i 59-63 procent af forløbene.

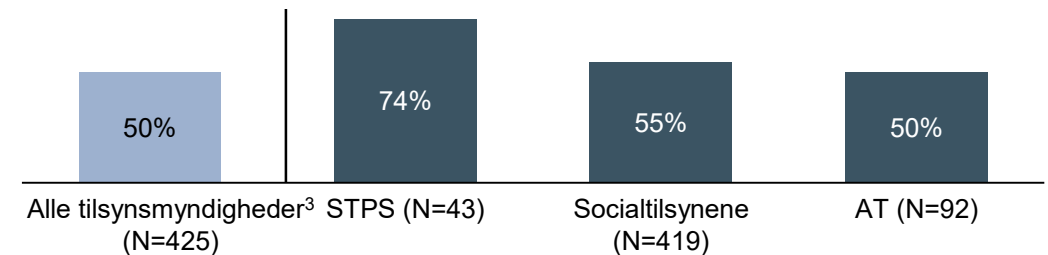
Socialtilsynene har på interviews nævnt forskellige tilgange til overlevering af anbefalinger. Fx skriver nogle af socialtilsynene anbefalingerne ind i tilsynsrapporterne, mens andre kun giver anbefalinger mundtligt.

Der er eksempler fra interviewene på anbefalinger fra socialtilsynene, hvor nogle kan være meget konkrete, såsom specifikke systemer, som tilsynsmyndighederne anbefaler de sociale tilbud at bruge. Andre anbefalinger kan være mindre konkrete og omhandle fx personalesammensætning, borgerinddragelse og fysiske rammer. På næste side beskrives flere eksempler på anbefalinger.

Ni procent af de sociale tilbud har angivet i spørgeskemaundersøgelsen, at de har oplevet at få modsatrettede anbefalinger. Eksempler fremgår af bilag 2.

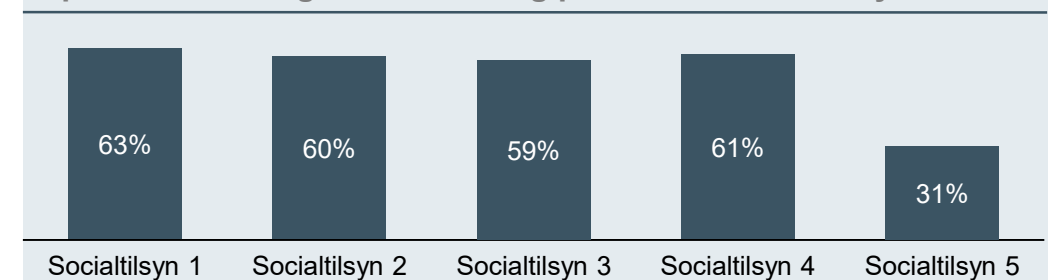
Anm.: 1) SAI anvender anbefalinger som en samlet betegnelse for forhold der kan ændres, jf. side 11. 2) Tilbuddene er blevet spurgt, om de modtog anbefalinger til ændring af deres indsats, drift eller fysiske faciliteter med henblik på at bevare eller forbedre bedømmelsen i socialtilsynets kvalitetsmodel. De er også blevet spurgt, om de ved deres seneste tilsynsforløb med en anden tilsynsmyndighed, modtog anbefalinger til at styrke deres nuværende praksis inden for den givne tilsynsmyndigheds praksis. 3) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol. 4) Andelen af tilbud under hvert socialtilsyn, der har angivet at have modtaget en anbefaling fra socialtilsynet.

Figur 20: Andelen af tilsynsforløb, hvor de sociale tilbud har oplevet at modtage en anbefaling²



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Figur 21: Andelen af tilsynsforløb, hvor de sociale tilbud har oplevet at modtage en anbefaling på tværs af socialtilsynene⁴



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N=419.

Anbefalinger varierer i forhold til, hvor store ændringer de kan medføre, og om de medfører investeringer eller årlige omkostninger

SAI har identificeret en række eksempler på anbefalinger, som de sociale tilbud har modtaget i forbindelse med deres seneste tilsynsforløb¹. Nogle af anbefalingerne vil medføre investeringer (engangsomkostninger), hvis de bliver fulgt, mens andre vil medføre årlige (varige) omkostninger, hvis de bliver fulgt. Denne side viser eksempler på anbefalinger, som de sociale tilbud har oplevet at modtage, som har forskellig karakter, herunder om de kan medføre investeringer eller årlige omkostninger. Eksemplerne er beskrevet, som de er oplevet af de sociale tilbud, og SAI har ikke data på, hvor udbredte de forskellige anbefalinger er.

Eksempler på anbefalinger, der kan medføre investeringer

Opkvalificering af medarbejdere

- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af socialtilsynet at udbrede en metode i alle tilbuddets 11 afdelinger. Tilbuddet gav derefter alle medarbejderne en grunduddannelse i den pågældende metode.

Supervision

- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af socialtilsynet at gøre brug af supervision i en periode. Tilbuddet fulgte ikke anbefalingen, men implementerede i stedet sparring. I et andet eksempel har et tilbud modtaget samme anbefaling og igangsat supervision.

Journalssystem

- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af socialtilsynet at skifte journalssystem, hvilket tilbuddet efterlevede.

Ændringer af de fysiske rammer

- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af socialtilsynet at renovere deres køkken og udvide med et ekstra badeværelse².

Eksempler på anbefalinger, der kan medføre årlige omkostninger²

Dokumentation

- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af socialtilsynet at opstille delmål for deres beboere, selvom der ifølge tilbuddet ikke er lovkrav om det for den pågældende målgruppe.
- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af Arbejdstilsynet at udfylde voldsregistreringer i højere grad, end de gør i dag.

Flere eller andre typer medarbejdere

- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af socialtilsynet at have to nattevagter i stedet for én. Det efterlevede det sociale tilbud, selvom tilbuddet ikke vurderede, at det var nødvendigt³.
- Et socialt tilbud er blevet anbefalet af STPS at styrke deres sundhedsfaglige indsats på en række områder, herunder dokumentation af deres arbejde med *De 12 Sygeplejefaglige Problemområder* og udarbejdelse af flere instrukser. Tilbuddet har ansat en sygeplejerske og tilkøbt et journaliseringssystem for at leve op til anbefalingerne².

Anm.: 1) Eksemplerne er fra interviews med sociale tilbud, med mindre andet er angivet. 2) Eksemplerne har karakter af årlige omkostninger, men det er uvist hvor mange år de årlige omkostninger reelt varer i de sociale tilbud. 3) Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt de sociale tilbud (fritekstfelt). Tilbuddene er først blevet spurgt ind til, om de har modtaget en anbefaling og har derefter haft mulighed for at skrive i et fritekstfelt, hvad anbefalingen handlede om.

Generelt fører anbefalinger til ændringer i de sociale tilbuds drift, indsatser eller fysiske rammer

Størstedelen af tilbuddene følger anbefalingerne, og for de tilbud, som ikke gør, skyldes det primært økonomiske hensyn

Størstedelen (79 procent) af de sociale tilbud, som har modtaget anbefalinger i forbindelse med tilsynsforløbet, har ændret eller forventer at foretage ændringer som følge af anbefalingerne.

Tilsynsforløb med STPS fører i højest grad til ændringer som følge af anbefalinger (94 procent af tilsynsforløbene), jf. figur 22.

Særligt private tilbud (85 procent) foretager ændringer som følge af anbefalingerne, jf. figur 23.

Fra interviewene har der primært været tre tendenser, som tilbuddene og kommunerne nævner i forhold til brugen af anbefalinger:

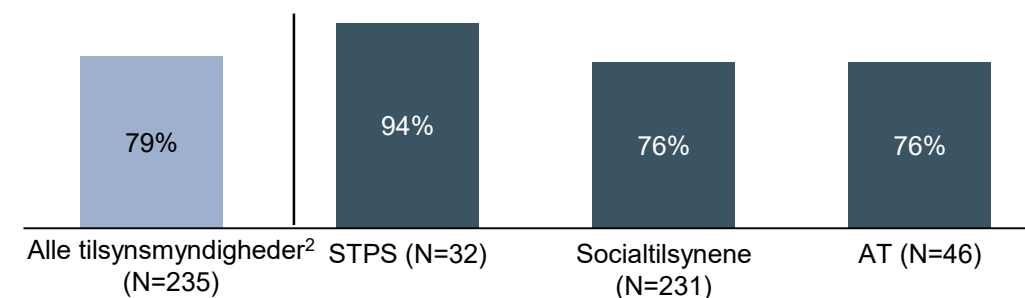
1. Nogle tilbud følger altid anbefalingerne. Det kan skyldes, at tilbuddene oplever anbefalingerne som meningsfulde. Det kan også skyldes, at der er en oplevelse af, at det kan medføre et påbud senere, hvis de ikke følger dem.
2. Enkelte af de interviewede tilbud nævner, at de udvælger specifikke anbefalinger, som de vælger at følge. Det gør de fx ved at gennemgå rapporterne for anbefalinger og udvælge relevante anbefalinger, som passer til deres indsatser og økonomien i tilbuddet.
3. Der er tilbud, som aldrig følger anbefalingerne, hvilket blandt andet kan skyldes, at kommunen ikke har økonomi til at foretage ændringer.

Anm.: 1) Tilbuddene er blevet spurgt, om de har fået anbefalinger fra tilsynsmyndigheden i forbindelse med tilsynsforløbet, og i så fald om de har valgt at foretage ændringer på baggrund af dette.

Tallene afspejler ikke, hvor mange af anbefalingerne de vælger at følge. Tallene afspejler kun, at der har været anbefalinger, som har medført ændringer i driften, indsatsen eller de fysiske rammer.

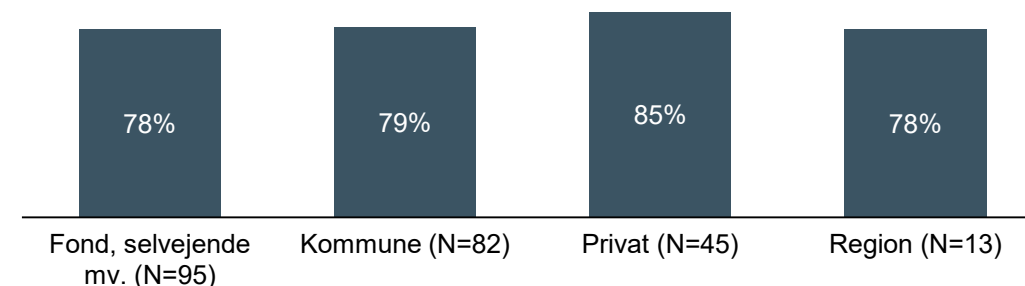
2) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventivt tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekantor og veterinærkontrol.

Figur 22: Andelen af sociale tilbud, som har foretaget eller forventer at foretage ændringer som følge af anbefalinger¹



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Figur 23: Andelen af sociale tilbud, som har foretaget eller forventer at foretage ændringer som følge af anbefalinger fordelt på ejerforhold¹



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Tilsynsmyndighederne har igangsat initiativer for at sikre samarbejde og koordination på tværs, men dette kan opleves anderledes hos de sociale tilbud

Myndighederne har iværksat flere initiativer for at styrke samarbejdet

Tilsynsmyndighederne nævner, at de er opmærksomme på, at der bliver ført tilsyn med de sociale tilbud af forskellige tilsynsmyndigheder. Som følge heraf har de igangsat forskellige initiativer til at styrke samarbejdet og koordinationen:

- 1. Temadage:** Temadage hvor tilsynsmyndighederne præsenterer deres tilsynsområde over for hinanden for at afstemme eventuelt overlap mellem tilsynsområderne.
- 2. Samarbejdsaftaler:** De enkelte tilsynsmyndigheder har bilaterale samarbejdsaftaler med hinanden. AT og socialtilsynene er enige om at orientere hinanden om faktuelle oplysninger ifm. partshøring/påtænkte afgørelser over reaktioner, der er relevante for den anden myndighed at blive orienteret om. De er desuden enige om at orientere hinanden, hvis de som led i tilsyn inden for eget ressortområde eller på anden måde (fx via whistleblowerordninger) får kendskab til forhold, som giver mistanke om bekymrende forhold på den anden myndigheds område.
- 3. Koordineret tilsyn:** AT og socialtilsynene har i 2017 til 2019 på forsøgsplan ført koordineret tilsyn med det formål at styrke den voldsforebyggende indsats, og give sociale tilbud mulighed for at løfte deres oplevelser med modsatrettede krav. Social- og Boligstyrelsen vurderer¹, at initiativet har bidraget til at styrke den voldsforebyggende indsats på de deltagende tilbud. Desuden kan forskelle i organiseringen af tilsynsopgaven medføre barrierer for koordineret tilsyn. Det forudsætter styringsunderstøttelse for, at samarbejdet kan lykkes.

Koordinationen kan opleves anderledes ved de sociale tilbud

Analysen af interviewdata viser, at de interviewede tilbud ikke i alle tilfælde har en oplevelse af, at myndighederne koordinerer med hinanden.

Ni procent af sociale tilbud oplever, at de har fået modsatrettede reaktioner eller anbefalinger, hvilket ifølge dem kan være en indikation på manglende koordination mellem tilsynsmyndighederne. Nogle tilbud har også en oplevelse af, at tilsynene fokuserer snævert på deres egne områder og ikke tager højde for andre faglige problemstillinger.

Nogle tilbud oplever det som et eksempel på manglende koordination, at tilsynsmyndigheder nogle gange fører tilsyn lige efter hinanden. Det tidsmæssige sammenfald i tilsynsforløb kan forklares ved, at tilsynsmyndighederne udveksler oplysninger jf. oplysningspligten i forvaltningsloven og deres samarbejdsaftaler. På den baggrund gennemføres tilsyn grundet mistanke om bekymrende forhold.

Anm.: 1) Forsøgsordningen indebar at tilsynsmyndighederne i en afgrænsede periode førte tilsyn med de samme tilbud inden for kort tid af hinanden. Herefter blev tilbuddene inviteret til et fælles møde med tilsynsmyndighederne, hvor de kunne drøfte eventuelle tvivlsspørgsmål, som var dukket op i forbindelse med tilsynene. Kilde: Social- og Boligstyrelsen, 2020: Voldsforebyggelse på botilbud – styrket samarbejde og koordinering mellem Arbejdstilsynet og socialtilsynene.

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2	11
2	Kortlægning	12	38
2.1.	Nøgletal	12	13
2.2.	Antal tilsynsforløb	14	17
2.3.	Opgavedbrud	18	27
2.4.	Omfang af reaktioner og anbefalinger	28	33
2.5.	Udgifter afledt af tilsyn	34	38

De samlede udgifter til tilsyn er estimeret på baggrund af de sociale tilbuds besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemabesvarelserne er ekstrapoleret til alle sociale tilbud ud fra fire antagelser

For at kunne besvare undersøgelsesspørgsmålet om, i hvilket omfang tilsyn er udgiftsdrivende, har SAI estimeret de samlede udgifter for de dele af tilsyn, som er inden for analysens afgrænsning. Udgifterne estimeres på baggrund af de sociale tilbuds besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen og er dermed forbundet med usikkerhed, jf. side 6.

Udgifterne ekstrapoleres fra de 38 procent, der har besvaret spørgeskemaet, til alle sociale tilbud inden for analysens afgrænsning jf. side 7.

Der ligger følgende antagelser til grund for ekstrapoleringen¹:

1. De sociale tilbuds estimerede tidsforbrug i spørgeskemaet er korrekt².
2. Det er muligt at ekstrapolere fra spørgeskemaet, da besvarelserne er repræsentative, jf. metodebilag (bilag 1).
3. Timerne fra spørgeskemaet er omregnet til effektive årsværk, som er 1.350 timer.
4. Timerne fra spørgeskemaet er omregnet til udgifter ved hjælp af gennemsnitslønnen for ledelse og medarbejdere fra kommunernes og regionernes løndatakontor.

Anm.: 1) Se metodebilag og side 6 for forbehold og usikkerheder ved metoden. 2) Spørgeskemaet er blevet pilottestet af tre sociale tilbud inden udsendelse. I forbindelse med pilottesten vurderede alle tre tilbud, at det var muligt for dem at estimere timeforbruget på tværs af opgaverne mv. med forbehold for, at estimatet ville være et skøn.

Udgiftsestimater er baseret på fire forskellige elementer, som følger af spørgsmålene i spørgeskemaet



Udgifter til tilsynsforløbet: Udgifterne forbundet med administrativ tid til tilsynsforløbet. Timeforbruget er omregnet til udgifter ved hjælp af gennemsnitslønnen. Opgaverne, som indgår i tilsynsforløbet, er 1) indsamling og udveksling af oplysninger, 2) koordinering og planlægning, 3) møder og besøg og 4) øvrig administrative opgaver og andet.



Udgifter til reaktioner: Udgifterne forbundet med administrative opgaver til at efterleve reaktioner. Timeforbruget er omregnet til udgifter ved hjælp af gennemsnitslønnen. Der indgår *ikke* udgifter forbundet med at efterleve reaktionerne, jf. afgrænsning på side 13. Denne opgavetype behandles særskilt, fordi det ikke er alle tilsynsforløb, som resulterer i reaktioner.



Udgifter til ekstern hjælp: Udgifter forbundet med ekstern hjælp i forbindelse med tilsynsforløbet. Tilbuddene har angivet, hvorvidt de købte ekstern hjælp i forbindelse med tilsynsforløbet, samt hvilke udgifter de i så fald har afholdt.



Udgifter til anbefalinger: Udgifter forbundet med efterlevelsen af anbefalinger. Tilbuddene har i spørgeskemaet angivet, hvor mange udgifter de har haft til henholdsvis 1) investeringer (engangsudgifter) og 2) faste årlige omkostninger. Det er forbundet med usikkerhed, at tilbuddene selv har skullet medregne udgifter forbundet med administrativt timeforbrug.

De sociale tilbud estimeres at have brugt cirka 286 mio. kr. på tilsyn de seneste 12 måneder inden for analysens afgrænsning¹

De estimerede udgifter til efterlevelse af anbefalinger udgør 45 procent af udgifterne til tilsyn

De samlede udgifter til tilsyn inden for analysens afgrænsning er estimeret til 286 mio. kr. de seneste 12 måneder. Udgifter til efterlevelse af anbefalinger udgør 45 procent, mens opgaver forbundet med tilsynsforløbet udgør 41 procent, jf. figur 24. 746 sociale tilbud er uden for analysens afgrænsning, jf. side 7, og indgår derfor ikke i estimatet.

Tilbuddene estimeres at have brugt ~130 mio. kr. på at følge anbefalinger², herunder: 1) ~92 mio. kr. på investeringer (engangsudgifter), fx ændringer i de fysiske rammer eller kompetenceudvikling af personalet, og 2) ~38 mio. kr. på årlige omkostninger, fx ekstra procedurer eller ændringer i vagtplanlægningen.

De sociale tilbud estimeres at have brugt ~32 mio. kr. på administrative opgaver forbundet med efterlevelse af reaktioner. Udgifterne dækker alene de administrative opgaver og ikke selve efterlevelsen af reaktionerne, jf. afgrænsningen.

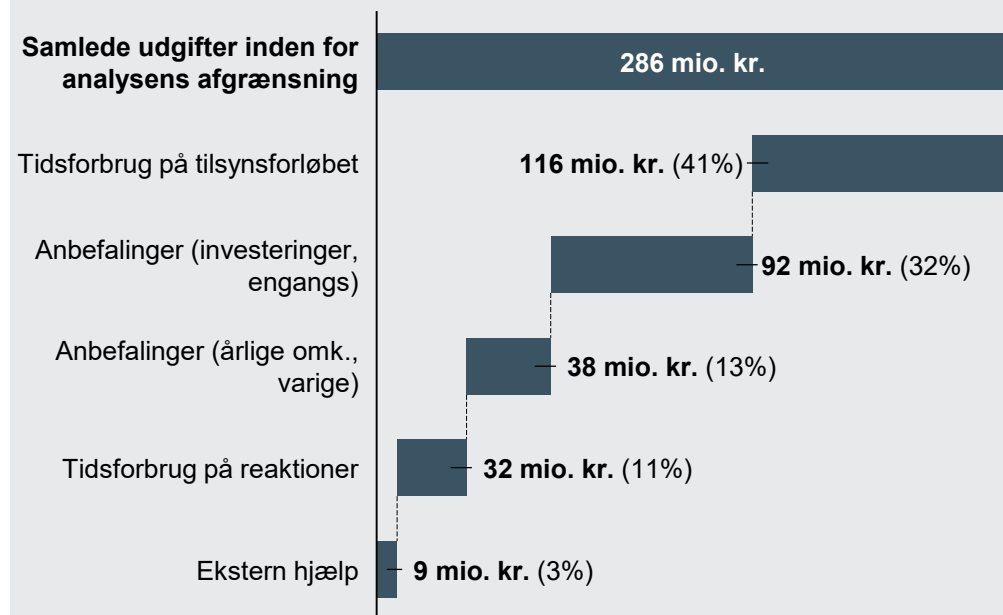
Derudover estimeres de sociale tilbud at have brugt cirka 9 mio. kr. på ekstern hjælp i forbindelse med tilsynsforløbet. De sociale tilbud får fx hjælp i form af juridisk eller økonomisk rådgivning.

Foruden de beregnede udgifter betaler de sociale tilbud for tilsynsforløbene med socialtilsynene. Taksterne for tilsyn bliver fastsat af de enkelte socialtilsyn og afhænger af størrelsen på tilbuddet. I 2022 modtog socialtilsynene 119 mio. kr. i takstfinansierede indtægter³. Disse udgifter indgår ikke i de estimerede udgifter.

Anm.: 1) Estimatet er baseret på en ekstrapolering af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, hvor de sociale tilbud har angivet tidsforbrug og udgifter til seneste tilsynsforløb af socialtilsynene og én anden tilsynsmyndighed. Bilag 1 beskriver tilgangen. 2) Der kan være en risiko for, at de sociale tilbud opfatter anbefalinger anderledes end SAI's hensigt, da tilsynsmyndighederne ikke nødvendigvis bruger ordet anbefalinger. SAI har forsøgt at reducere risikoen ved at pilotteste spørgeskemaet. 3) Baggrundsrapporten til Auditfunktionens rapport om socialtilsynenes virksomhed 2022. 4) Omkostningerne dækker over tilsyn med ST, AT, STPS, Brandtilsynet, Fødevarerkontrol, STUK, Kriminalforsorgen, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol for 1253 sociale tilbud.

Figur 24. Estimerede udgifter til tilsyn for alle sociale tilbud på tværs af alle tilsynsmyndigheder de seneste 12 måneder⁴ (mio. kr.)

Figuren viser de estimerede udgifter for alle sociale tilbud inden for analysens afgrænsning, jf. figur 3 på side 13. Udgifter til takstbetaling og efterlevelse af reaktioner indgår ikke i estimatet.



Kilde: SAI's beregninger på baggrund af spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

De sociale tilbud estimeres at have brugt 158 mio. kr. på tilsyn med socialtilsynene de seneste 12 måneder

55 procent af udgifterne til tilsyn er forbundet med socialtilsynet

Lidt over halvdelen (55 procent) af tilbuddenes udgifter til tilsyn er forbundet med socialtilsynet. Udgiftsniveauet er fem gange så højt som de gennemsnitlige udgifter til tilsyn på tværs af tilsynsmyndighederne, jf. figur 25. Det skal ses i lyset af, at tilsynsintensiteten er væsentligt højere for socialtilsynene end STPS og AT, fordi der er krav om, at socialtilsynene skal gennemføre mindst et tilsynsforløb med hvert sociale tilbud om året, jf. side 15.

De sociale tilbud inden for analysens afgrænsning estimeres at have brugt ~37 mio. kr. på tilsyn med STPS og ~33 mio. kr. på tilsyn med AT.

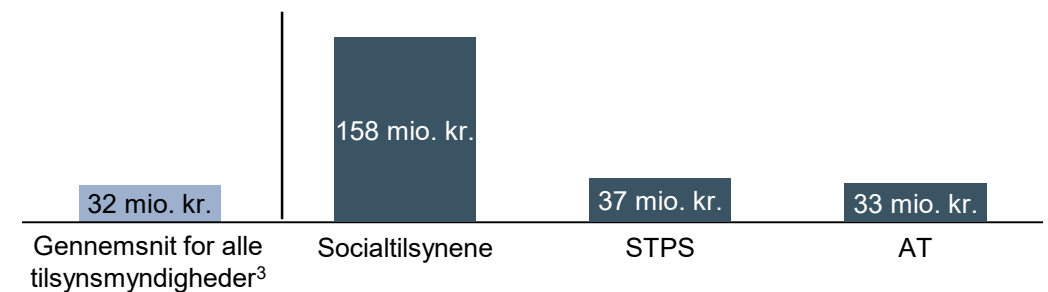
746 sociale tilbud og 5.337 plejefamilier, som tilsynsmyndighederne også fører tilsyn med, er uden for analysens afgrænsning, og er derfor ikke inkluderet i estimerne.

Det årlige gebyr, som sociale tilbud betaler til STPS for blive registreret i behandlingsstedsregisteret, jf. RBT-bekendtgørelsen, indgår ikke i de beregnede udgifter.

Figur 26 viser de estimerede gennemsnitlige udgifter per tilsynsforløb for STPS, AT og socialtilsynene. Til sammenligning vises også det gennemsnitlige tidsforbrug på tværs af tilsynsmyndigheder¹. Gennemsnittet er beregnet som alle udgifterne til tilsynsforløb med tilsynsmyndigheden divideret med antal tilsynsforløb.

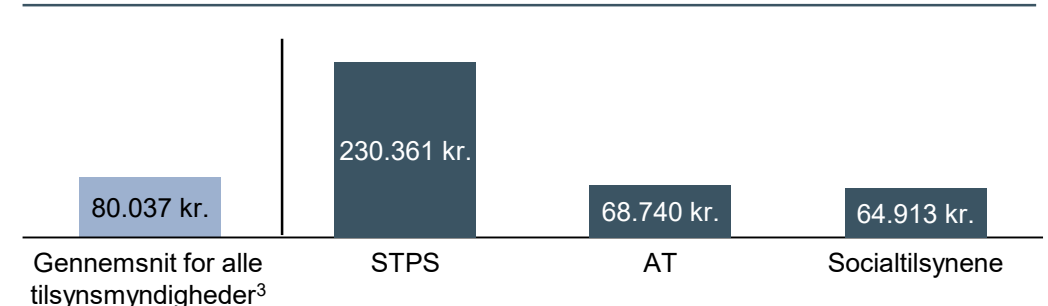
Anm.: 1) Gennemsnittet er opgjort som de samlede udgifter for tilsynsmyndigheden delt med det totale antal sociale tilbud, hvorfor der kan indgå sociale tilbud i gennemsnittet, som ikke har haft tilsyn med de pågældende tilsynsmyndigheder. 3) Gennemsnit over socialtilsynene, STPS, AT, STUK, Brandtilsynet, Fødevarekontrol, Kriminalpræventiv tilsyn, Ombudsmanden/Ombudsmandens børnekontor og veterinærkontrol.

Figur 25: Estimerede samlede udgifter til tilsyn for de sociale tilbud de seneste 12 måneder (mio. kr.)



Kilde: SAI's beregninger på baggrund af spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

Figur 26: Estimerede gennemsnitlige udgifter per tilsynsforløb de seneste 12 måneder

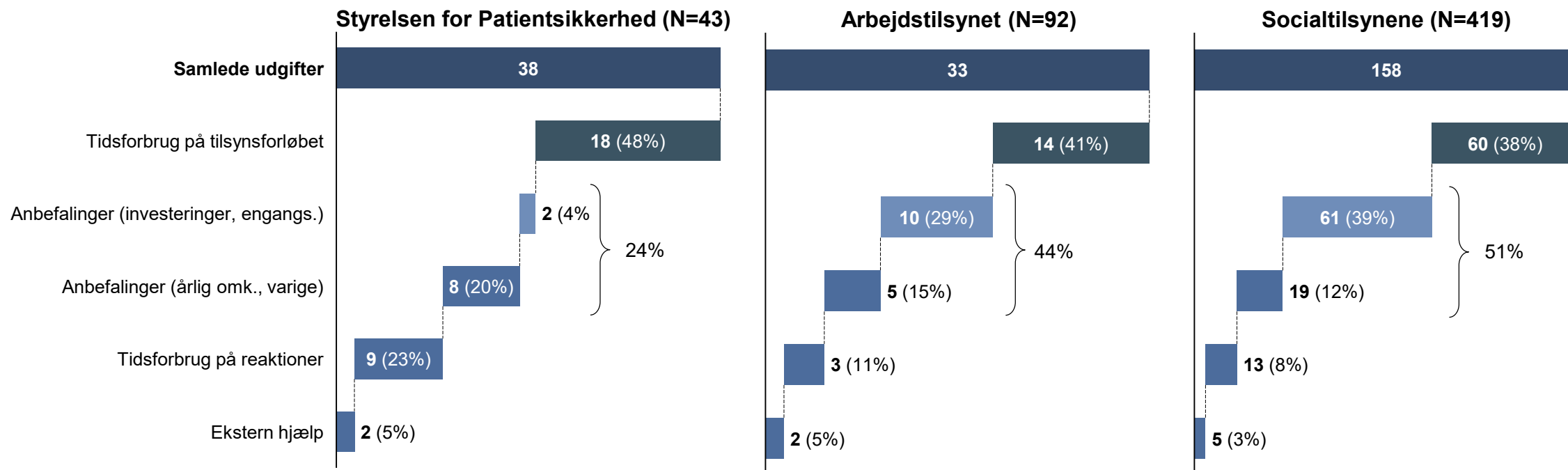


Kilde: SAI's beregninger på baggrund af spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud.

På tværs af de tre tilsynsmyndigheder har SAI estimeret, at 24-51 procent af udgifterne bruges på efterlevelse af anbefalinger

De sociale tilbuds udgifter fordeler sig på en række forskellige elementer forbundet med tilsyn. Figur 27 viser de estimerede udgifter på tværs af elementerne i tilsynsforløb med henholdsvis Styrelsen for Patientsikkerhed, socialtilsynene og Arbejdstilsynet.

Figur 27: Estimerede udgifter til tilsyn for alle sociale tilbud inden for analysens afgrænsning (mio.)¹



Anm.: 1) Tilbuddene er blevet bedt om at estimere, hvor mange timer henholdsvis ledelse og medarbejdere har brugt på de forskellige opgaver med tilsynsmyndighederne, i forbindelse med det seneste tilsynsforløb for socialtilsynet og den tilsynsmyndighed de, udover socialtilsynet, senest har haft tilsyn af. 2) Figuren viser de estimerede samlede udgifter for alle sociale tilbud. Estimerterne er baseret på spørgeskemabesvarelserne til spørgsmålene om tidsforbrug og udgifter.

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	3	11
2	Kortlægning	12	38
3	Analyse af udgiftsdrivende faktorer	39	47
4	Analyse af mulige greb	48	71
5	Bilag	72	87

SAI har identificeret syv tilsynsrelaterede faktorer, som har en udgiftsdrivende virkning for de sociale tilbud i analysens afgrænsning

De syv udgiftsdrivende faktorer er beskrevet på de efterfølgende sider

- 1 Tilsynsintensitet**

Hvert tilsynsforløb er forbundet med ressourceforbrug for de sociale tilbud, fordi tilbuddene bruger tid på besøg, opfølgning mv. De samlede udgifter forbundet med et tilsynsforløb estimeres i gennemsnit til cirka 80.000 kr. Jo højere tilsynsintensitet, des flere udgifter til tilsyn.
- 2 anbefalinger**

Med ophæng i lærings- og udviklingsperspektivet får sociale tilbud mundtlige og skriftlige anbefalinger fra tilsynsmyndigheder, som de kan vælge at følge. Udgifterne til at følge anbefalingerne estimeres til 130 mio. kr. på et år, og anbefalinger er derfor en udgiftsdrivende faktor.
- 3 Modsatrettede reaktioner og anbefalinger**

Ni procent af tilbuddene har oplevet at få modsatrettede anbefalinger og/eller reaktioner. Den udgiftsdrivende faktor består i, at 1) tilbuddene i visse tilfælde bruger tid på afklaring med to tilsynsmyndigheder og/eller 2) tilbuddene må omgøre en ændring, de allerede har foretaget som følge af et tidligere tilsynsforløb.
- 4 Anmeldte tilsyn**

Sociale tilbud bruger i gennemsnit 41 flere timer på et tilsynsforløb med et anmeldt besøg end på forløb, hvor tilsynsbesøget er uanmeldt. For socialtilsynene er forskellen 54 timer. Forskellen i tidsforbrug kan i overvejende grad henføres til forberedelse forud for besøget.

Om beskrivelsen af de udgiftsdrivende faktorer

De udgiftsdrivende faktorer skal ses i lyset af formålet med tilsyn med sociale tilbud, jf. side 9. De syv udgiftsdrivende faktorer beskrives kvalitativt, idet det ikke er muligt for SAI analytisk at udregne det præcise, økonomiske omfang per udgiftsdrivende faktor og isolere det fra andre udgiftsdrivende faktorer. Det er derfor ikke muligt for SAI at rangere faktorerne efter omfang.

- 5 Kvalitetsmodellens scorer**

Kvalitetsmodellens bedømmelsessystem, hvor kvaliteten i tilbuddene scores på en skala fra 1-5 på 32 forskellige indikatorer, kan virke udgiftsdrivende. 28 procent af de sociale tilbud har i meget høj eller høj grad foretaget ændringer i drift mv. for at få en højere score.
- 6 Indsamling af oplysninger**

De sociale tilbud har et ressourceforbrug forbundet med indsamling af oplysninger til tilsynene Særligt første gang, oplysningerne skal indsamles. Tilbuddenes gennemsnitlige tidsforbrug til opgaven varierer mellem 12-43 timer per tilsynsforløb på tværs af de fem socialtilsyn.
- 7 Tilbudsportalen**

Hvert tilbud skal opdatere Tilbudsportalen én gang årligt eller løbende ved ændringer i målgruppe, antal pladser, ydelser og adresse/fysiske rammer. Tilbuddene påpeger, at opgaven med at opdatere Tilbudsportalen er tidskrævende, særligt på grund af tekniske udfordringer og lav brugervenlighed.

Faktorer, som gælder på tværs af AT, socialtilsynene og STPS.

Faktorer, som kun gælder for socialtilsynene.

Udgiftsdrivende faktor 1: Tilsynsintensiteten har betydning for de sociale tilbuds ressourceforbrug forbundet med tilsyn

De sociale tilbud bruger i gennemsnit 85 timer per tilsynsforløb

Hvert tilsynsforløb er forbundet med tid på administrative opgaver for de sociale tilbud. Derudover kan der være tid og ressourcer forbundet med efterlevelse af reaktioner og anbefalinger. Som kortlægningen viser, har hvert tilsynsforløb i gennemsnit et timeforbrug på 85 timer, og de samlede udgifter forbundet med et tilsynsforløb estimeres til i gennemsnit 80.000 kr. per tilsynsforløb på tværs af tilsynstyper. Tilsynsforløb er dermed i alle tilfælde forbundet med udgifter.

Tidsforbruget skal ses i lyset af tilsynenes formål med at sikre, at de sociale tilbud lever op til blandt andet sikkerhedsmæssige, social- og sundhedsfaglige hensyn i overensstemmelse med intentionerne i lovgivningen og borgernes rettigheder.

Jo højere tilsynsintensitet, des flere udgifter har sociale tilbud forbundet med tilsyn. Det er estimeret, at der er gennemført cirka 3,8 tilsynsforløb de seneste 12 måneder i analysens målgruppe.

På tværs af tilsynsmyndigheder er der variation i antallet af tilsyn, og de har forskellige udvælgelsesmetoder. Også inden for socialtilsynene er der variation.

For særligt socialtilsynene medfører en relativt lav andel (to procent) af tilsynsforløbene i reaktioner, som tilbuddene skal efterleve for at kunne leve op til minimumskravene for godkendelse. Særligt for socialtilsynene er dog også, at der er et lovreguleret minimumskrav for tilsynsintensiteten, jf. faktaboks 3. SAI har i interview set eksempler på tilbud, som historisk kun har fået høje scorer i kvalitetsmodellen, og som derfor sætter spørgsmålstegn ved, om tilsynets værdi i deres tilfælde står mål med ressourceforbruget.

Anm.: 1) Lov om socialtilsyn og vejledning om socialtilsyn. 2) Interview med AT. 3) Interview med STPS.

Faktaboks 3: Rammer omkring tilsynsintensitet på tværs af tilsyn

Der er forskellige lovmæssige krav til og interne retningslinjer for, hvor mange tilsyn tilsynsmyndighederne skal gennemføre på årlig basis:

- **Socialtilsynet** skal som led i det løbende driftsorienterede tilsyn besøge alle omfattede tilbud mindst en gang om året. Socialtilsynene skal ud fra en risikobaseret tilgang, som tilsynene selv fastlægger, tilrettelægge den samlede tilsynsintensitet på baggrund af systematisk inddragelse af viden¹. Socialtilsynene bruger eksisterende viden om de sociale tilbud i forhold til den risikobaserede tilgang. De bruger fx viden om tilbuddenes økonomi, magtanvendelser, observationer fra tidligere besøg og whistleblows.
- **Arbejdstilsynet** fører to overordnede typer af tilsyn: 1) grundtilsyn ud fra en risikobaseret machine learning model og 2) specialtilsyn med afsæt i klager, arbejdsskader og ulykker. Der er ikke fastsat et minimumsniveau for tilsynsintensiteten for sociale tilbud².
- **Styrelsen for Patientsikkerhed** fører stikprøvebaserede tilsyn og reaktive tilsyn på baggrund af bekymringshenvendelser, presse dækning mv. Størstedelen af tilsynsbesøgene er stikprøvebaseret. Til stikprøven udvælges cirka 10 procent af de registrerede behandlingssteder i Behandlingsstedsregistreret tilfældigt³.

Udgiftsdrivende faktor 2: Tilsynsmyndighedernes brug af anbefalinger medvirker til ændringer i indsatser, drift mv., som er udgiftsdrivende

Anbefalinger følger af tilsynenes opgave med at skabe læring

Analysen viser, at tilsynsmyndighedernes brug af anbefalinger er relativt udbredt, jf. side 29. Brugen af anbefalinger skal ses i lyset af fokus på det lærende og udviklende perspektiv ved tilsynsforløb. Dette fokus genfindes blandt andet i de skriftlige vejledninger på social- og sundhedsområderne:

- Vejledning om socialtilsyn: "Formålet med det driftsorienterede tilsyn er dels at føre kontrol med forholdene i tilbuddet dels at indgå i dialog med tilbuddene med henblik på at fastholde og udvikle kvaliteten i det enkelte tilbud". Socialtilsynet kan give både skriftlige og mundtlige anbefalinger.
- RBT-vejledningen: "Målet med styrelsens [STPS] sundhedsfaglige tilsynsordning er at understøtte patientsikkerheden og skabe læring."

Eksempel på anbefaling fra Socialtilsynet: Et tilbud kan bruge metoden FIT (*Feedback Informed Treatment*), fordi de gerne vil arbejde med at inddrage borgerne mere, men ikke har et system for, hvordan de kan følge op.

Eksempel på anbefaling fra STPS: Det bør stå i et tilbuds instruks (dokumentation af arbejdsgange), hvordan medarbejderne sikrer god håndhygiejne, som fx at undgå ringe, lange negle mv.

De sociale tilbud følger generelt anbefalinger og af tre grunde

Som det fremgår af side 32, har de sociale tilbud, som har modtaget anbefalinger, i 79 procent af tilfældene valgt at foretage ændringer eller forventer at foretage ændringer som følge af anbefalingen. Udgifterne til at følge anbefalingerne estimeres til samlet 130 mio. kr. på et år².

Analysen af de indsamlede interviewdata viser, at der særligt er tre typer forklaringer på, at de sociale tilbud i så vid udstrækning vælger at følge tilsynenes anbefalinger^{3,4}:

- 1 Nogle interviewede tilbud nævner, at de oplever tilsynenes anbefalinger som meningsfulde og værdiskabende for deres tilbud.
- 2 Et tilsyn har en forventning om, at tilbuddene følger anbefalingerne, ellers fører det til et påbud ved næste tilsynsforløb. Desuden har en af de interviewede kommuner samme opfattelse. Et tilbud nævner ligeledes, at der bliver fulgt op på anbefalingerne ved næste tilsynsforløb.
- 3 Nogle interviewede tilbud nævner, at de ønsker at forbedre scorerne i socialtilsynets kvalitetsmodel (uddybes nærmere på side 45).

Anm.: 1) SAI anvender begrebet "anbefalinger" som en samlebetegnelse for forbedringsforslag om tilbuddets drift, indsats eller fysiske rammer, som tilbuddet selv kan vælge at efterleve. Analysen viser, at tilsynsmyndigheder anvender forskellige begreber for anbefalinger, fx udviklingspunkter (socialtilsyn), læringstiltag (STPS), vejledning (AT). 2) Estimerede udgifter, som tilbuddene har haft til investeringer (engangsudgifter) og årlige faste omkostninger forbundet med at efterleve de anbefalinger, de har modtaget af tilsynsmyndighederne. 3) Det er ikke muligt på det foreliggende datagrundlag at vurdere, hvor udbredt de listede forklaringer er. 4) Det er ikke alle interviewede sociale tilbud og kommuner, der har nævnt konkrete eksempler på anbefalinger.

Udgiftsdrivende faktor 3: Sociale tilbud kan opleve uoverensstemmelse mellem tilsyn, hvilket kan resultere i øget ressourceforbrug

Uoverensstemmelser kan være udgiftsdrivende på to måder

Ekspertudvalget på socialområdet nævner i deres foreløbige anbefalinger¹, at tilsynsmyndighedernes krav ikke altid er i overensstemmelse indbyrdes, og at det potentielt kan føre til udgiftsopdrift.

Derfor har en del af denne analyse fokuseret på at afdække omfanget af modsatrettede reaktioner og anbefalinger fra tilsynsmyndigheder, herunder med fokus på det udgiftsdrivende element.

Som det fremgår af side 29-30, har ni procent af de sociale tilbud, der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, oplevet at få modsatrettede reaktioner og/eller anbefalinger. Analysen viser, at uoverensstemmelse mellem tilsyn kan virke udgiftsdrivende for tilbuddene på to måder:

1



Tilbuddene bruger tid på at facilitere "mediering" mellem tilsynsmyndigheder for at nå frem til en løsning, som stemmer overens med begge tilsyn.

Fx har et tilbud forsøgt at få to tilsyn til at koordinere omkring krav til medicin-opbevaring. Tilbuddet oplevede, at tilsynsmyndighederne kun ville forholde sig til deres eget område og ikke var villige til at gå i dialog om en løsning.

2



Tilbuddene har foretaget ændringer som følge af ét forløb, som en anden tilsynsmyndighed herefter "omstøder".

Fx satte et tilbud håndsprit op flere steder i huset under Covid-19-pandemien for at forebygge smittespredning, og efterfølgende bad Brandtilsynet om at få fjernet det grundet fare for eksplosion.

Uoverensstemmelse skyldes formentlig ikke modstridende regler

De afholdte interviews med tilsynsmyndigheder viser, at der er forskellige opfattelser af, om modsatrettede reaktioner og/eller anbefalinger reelt er muligt inden for de gældende rammer for tilsyn. Ikke desto mindre har ni procent af tilbuddene oplevet det.

På baggrund af de afholdte interviews og desk-research indikerer analysen, at selve det lovgivningsmæssige ophæng på tværs af områderne ikke i sig selv er modstridende, idet lovgivningen har en overordnet karakter.

Analysen viser, at uoverensstemmelsen mellem tilsyn kan opstå i den konkrete udmøntning af lovgivningen som følge af:

1. Tilsynsmyndighederne lægger vægt på forskellige hensyn i tilsynet på grund af deres forskellige faglige fokusområder, hvilket afspejles i reaktioner og anbefalinger. Fx hensynet til borgers selvbestemmelse og selvstændighed over for hensynet til medarbejdernes sikkerhed.
2. Kommunikationen omkring reaktioner og anbefalinger, som kan give tilbuddene et indtryk af, at de skal efterleve modsatrettede reaktioner fra to tilsynsmyndigheder, selvom der er tale om anbefalinger. Fx nævner en af de interviewede tilsynsmyndigheder, at det ofte beror på misforståelser, når tilbuddene oplever, at de ikke kan forene to tilsyn.

Anm.: 1) Ekspertudvalget på socialområdet, 2023: Delrapport 1 – foreløbige anbefalinger til en bæredygtig faglig og økonomisk udvikling af socialområdet.

Udgiftsdrivende faktor 4: Anmeldte tilsynsbesøg er generelt forbundet med et større administrativt ressourceforbrug for de sociale tilbud

Forberedelse af tilsynsbesøg gør anmeldte tilsyn mere udgiftsdrivende

Tilsynsmyndighederne kan vælge at foretage anmeldte eller uanmeldte tilsynsbesøg jf. faktaboks 4.

Som kortlægningen viser, er der forskel på ressourceforbruget for anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg:

- **Anmeldte tilsynsbesøg:** Tilbuddene bruger i gennemsnit 87 timer på et tilsynsforløb, hvor tilsynsmyndigheden anmeldte tilsynsbesøget. For socialtilsynene bruger de sociale tilbud i gennemsnit 98 timer på et anmeldt tilsynsbesøg.
- **Uanmeldte tilsynsbesøg:** Tilbuddene bruger i gennemsnit 46 timer på et tilsynsforløb, hvor tilsynsmyndigheden mødte uanmeldt op på tilsynsbesøg. For socialtilsynene bruger tilbuddene i gennemsnit 44 timer på et uanmeldt tilsynsbesøg.

Analysen indikerer således, at anmeldte tilsynsbesøg generelt er mere tidskrævende for de sociale tilbud end uanmeldte og dermed også mere udgiftsdrivende.

Forskellen i tidsforbruget kan overvejende henføres til, at de sociale tilbud for uanmeldte tilsynsbesøg ikke har administrative ressourcer forbundet forberedelse inden besøget.

Faktaboks 4: Rammer omkring anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

Der er forskellige krav og praksis blandt tilsynsmyndigheder i forhold til brugen af anmeldte henholdsvis uanmeldte tilsynsbesøg:

- **Socialtilsynet:** Det følger af lov om socialtilsyn, at socialtilsynene både skal aflægge anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg¹. I vejledningen om socialtilsyn fremgår det, at socialtilsynene ved tilrettelæggelse af et tilsynsbesøg skal overveje fordele og ulemper, og i forlængelse heraf, at der skal være tale om forhold, hvor det er nødvendigt og giver mening at komme uanmeldt². Ifølge Social- og Boligstyrelsens årsrapport, er andelen af uanmeldte tilsynsbesøg i 2022 mellem 28-50 procent på tværs af de fem socialtilsyn³.
- **Arbejdstilsynet:** Hovedparten af Arbejdstilsynets tilsyn er uanmeldte. Arbejdstilsynet anmelder et tilsyn blandet andet i de tilfælde, hvor Arbejdstilsynet ikke fik afdækket arbejdsmiljøet tilstrækkeligt på første besøg, eller ved ulykkesundersøgelser, for at skadelidte kan være tilgængelig på tidspunktet for tilsynet⁴.
- **Styrelsen for Patientsikkerhed:** De sundhedsfaglige tilsyn anmeldes skriftligt minimum seks uger før tidspunktet for tilsynsbesøget. Reaktive tilsyn bliver i udgangspunktet også anmeldt, men afhængigt af den konkrete situation kan det ske med kortere frist.

Anm.: 1) Lov om socialtilsyn, § 7, stk. 3, nr. 1. 2) Vejledning om socialtilsyn, pkt. 198 og 201. 3) Social- og Boligstyrelsen, 2023: Socialtilsynenes virksomhed 2022. 4) Som følge af arbejdsmiljøaftalen 2023 vil AT fremadrettet anmelde flere tilsyn end hidtil. AT har positive erfaringer med at føre anmeldte tilsyn hos sociale tilbud, fordi det giver mulighed for, at tilsynene kan planlægge tilstedeværelsen af de rette medarbejdere på forhånd.

Udgiftsdrivende faktor 5: Kvalitetsmodellens bedømmelsessystem har indlejrede incitament, som trækker i en udgiftsdrivende retning

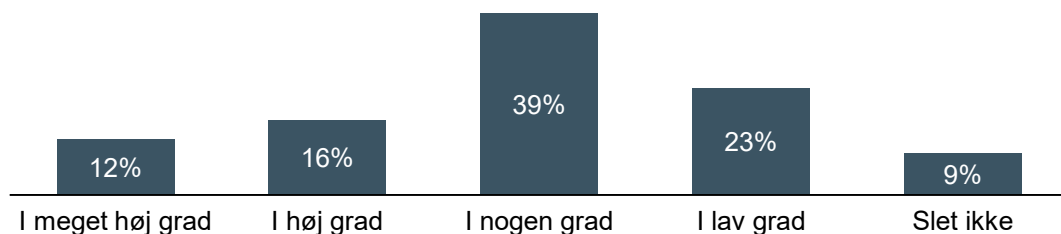
Sociale tilbud foretager ændringer i drift mv. for at få en højere score

Kvalitetsmodellens syv temaer er hver operationaliseret til i alt 11 kriterier, og inden for hvert kriterium er der en eller flere indikatorer. Der er i alt 32 forskellige indikatorer¹. Som det fremgår af side 10, vurderer socialtilsynet baggrund heraf kvaliteten på en skala fra 1-5. Der er ikke en kobling mellem tilbuddenes scorer, og hvorvidt tilbuddet er godkendt.

Ifølge udleverede data fra socialtilsynene er den gennemsnitlige score for de sociale tilbud inden for analysens afgrænsning 4,4 på tværs af temaerne².

Ifølge spørgeskemaundersøgelsen har i alt 28 procent af de sociale tilbud i meget høj eller høj grad foretaget ændringer for at opnå en højere score. Figur 28 viser fordelingen på fem svarkategorier.

Figur 28: Fordelingen af sociale tilbud, som har foretaget ændringer for at opnå en højere score i kvalitetsmodellen³



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud, N = 412. "Ved ikke"-besvarelser er sorteret fra, hvorfor N er mindre end 419.

Anm.: 1) Antallet af indikatorer, som det enkelte tilbud bedømmes på, afhænger af tilbuddets målgruppe(r). 2) Den gennemsnitlige scorer varierer på tværs af de fem socialtilsyn mellem 4,1-4,6. 3) Tilbuddene er blevet spurgt om, i hvilken grad de har eller forventer at ændre i deres praksis, med henblik på at opnå en højere score i socialtilsynets kvalitetsmodel

Tilbuddene tillægger scorerne i tilsynsrapporten betydning

De afholdte interviews med kommuner og sociale tilbud indikerer, at kvalitetsmodellens bedømmelsessystem har indlejrede incitamentstrukturer, som *i sig selv* virker udgiftsdrivende, fordi:

- Der er et stort fokus på scoren hos tilbuddene. Et socialt tilbud nævner fx, at scoren er det første, de kigger efter, når de modtager tilsynsrapporten, og at de sætter initiativer i gang for de udviklingspunkter, de kan. Udover ønske om at forbedre kvaliteten, som er formålet med kvalitetsmodellen, er der overordnet to forklaringer på, at tilbuddene er optaget af scorerne:
 - "12-tals mentalitet" – ønske om at klare sig godt og opnå den højeste mulige score.
 - Scoren fungerer som reklame for tilbuddene – det er nemt for fx kommunale sagsbehandlere at forholde sig til et tal, der afspejler kvaliteten.
- Scoren kan bruges som en løftestang i prioriteringen af midler i forbindelse med budgetforhandlinger. Fx hvis der på lokalpolitisk niveau er en ambition om, at den samlede score på tværs af kommunens tilbud ikke må være lavere end nabokommunens. Det kræver ifølge en af de interviewede repræsentanter fra kommunerne mod at stå fast på, at fx 3 også er en acceptabel score.

Udgiftsdrivende faktor 6: Socialtilsynenes krav til oplysninger fra tilbuddene medfører et ressourceforbrug i tilbuddene

Indsamling og udveksling af opgaver er en integreret del af tilsyn

Socialtilsynet skal indhente oplysninger fra tilbuddene som led i varetagelsen af tilsynsopgaven¹. Det er op til de enkelte socialtilsyn at vurdere, hvilke oplysninger der er behov for at indhente fra tilbuddene i forbindelse med tilsynsforløb.

Det er desuden op til de enkelte socialtilsyn, hvor ofte de vil indhente oplysningerne. Fx indhenter et af socialtilsynene udelukkende oplysningerne hvert fjerde år for tilbud, som de har vurderet af høj kvalitet.

Ifølge Social- og Boligstyrelsen² tager socialtilsynene som udgangspunkt afsæt i tilgængeligt skriftligt materiale vedrørende tilbuddet, herunder fx medarbejderlister, husordner, pædagogiske planer, dagbogsnotater m.fl.

Som kortlægningen viser, er der forskel på hvor mange timer, sociale tilbud i gennemsnit bruger på at indsamle og udveksle oplysninger på tværs af de fem socialtilsyn. Tidsforbruget varierer mellem 12-43 timer i gennemsnit.

Indsamling og udveksling af oplysninger er i sig selv udgiftsdrivende, fordi tilbuddene bruger administrativ tid på opgaven. Der vil uundgåeligt være et vist niveau af udgifter forbundet med opgaven, idet skriftlige oplysninger fra tilbuddene udgør en central kilde for socialtilsynene i deres opgavevaretagelse.

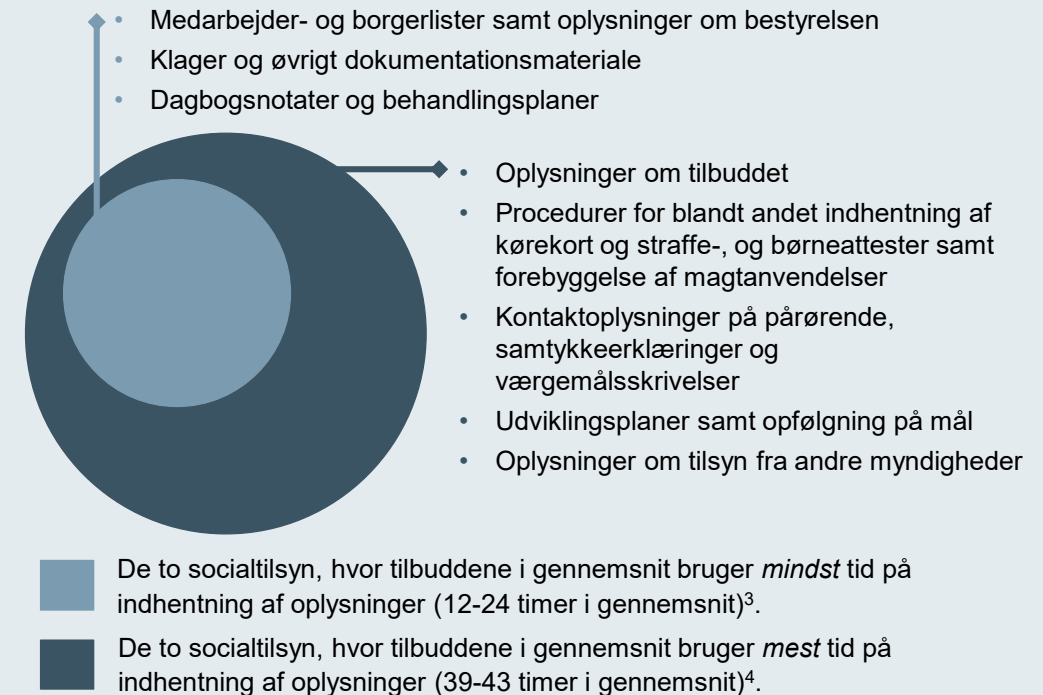
Forskellen på tværs af de fem socialtilsyn indikerer dog, at opgaven for nogle sociale tilbud er mere udgiftsdrivende end for andre – afhængigt af hvilket socialtilsyn de pågældende tilbud er tilknyttet.

Anm.: 1) Lov om socialtilsyn, § 7, stk. 3, nr. 2. 2) <https://sbst.dk/tvaergaende-omrader/socialstyrelsens-auditfunktion/haandbog-for-socialtilsyn/vejledninger-og-materialer/dataindhentningsmetoder>. 3-

4) Baseret på oplysningsskemaer udleveret til SAI af de fem socialtilsyn. De angivne lister er ikke udtømmende.

Figur 29: Socialtilsynene indhenter forskellige oplysninger fra tilbuddene

Figuren viser forskelle på, hvilke oplysninger der indhentes af de socialtilsyn, hvor de sociale tilbud bruger henholdsvis mindst og mest tid på indhentning af oplysninger.



Udgiftsdrivende faktor 7: Sociale tilbud oplever udfordringer forbundet med upload af oplysninger til Tilbudsportalen

Sociale tilbud bruger tid på at imødegå tekniske udfordringer

Tilbudsportalen er en digital platform, som indsamler og udstiller oplysninger om blandt andet sociale tilbud. Tilbudsportalen har fem forskellige formål¹. Et af delformålene er at understøtte tilsynsmyndighedernes arbejde.

Det går igen på tværs af interviews med sociale tilbud, at Tilbudsportalen tager lang tid at betjene, når tilbuddene skal uploade oplysninger i forbindelse med tilsynsforløb. Tilbuddene beskriver følgende eksempler på tekniske udfordringer:

- De uploadede filer bliver ikke altid gemt, og det betyder, at de samme filer skal uploades flere gange.
- Der er begrænsning på filstørrelsen. Det er ikke klart, hvad kravene til filstørrelsen er, så afsender risikerer at få en fejlmeddelelse retur, hvis filerne fylder for meget. Hos et af de interviewede sociale tilbud har lederen brugt tre timer alene på at sende oplysningerne.
- Det er ikke muligt at være flere brugere på Tilbudsportalen på samme tid, så der er risiko for at "overskrive" en anden leders oplysninger.

De nævnte udfordringer kan handle om, at tilbuddene betjener Tilbudsportalen med en relativt lav frekvens (for nogles vedkommende en gang om året). Der findes eksempler på større tilbud (flere afdelinger), som har centraliseret hele eller dele af opgaven med at uploade oplysninger til Tilbudsportalen hos én eller to medarbejdere. Disse har ikke oplevet udfordringer med Tilbudsportalen.

Anm.: 1) Bekendtgørelse om Tilbudsportalen.

Tilsynene oplever behov for håndholdt dialog om uploads

De interviewede socialtilsyn nævner derudover en indholdsmæssig udfordring forbundet med Tilbudsportalen:

- En del tilbud uploader forkerte eller mangelfulde oplysninger. Fx har en tilsynsmyndighed nævnt, at en af deres tilsynskonsulenter har brugt op til seks timer på en uge på at gennemse og afvise uploadede oplysninger.

Faktaboks 5: Ajourføring af oplysninger på Tilbudsportalen¹

Socialtilsynet, kommunalbestyrelser og regionsråd påser, at de indberettede og offentliggjorte oplysninger om det enkelte tilbud er i overensstemmelse med de faktiske forhold.

For hvert tilbud skal oplysningerne på Tilbudsportalen opdateres minimum en gang om året. Hvis der sker ændringer i et tilbuds målgruppe, antal pladser, ydelser og adresse/fysiske rammer, skal det straks opdateres på Tilbudsportalen.

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	3	11
2	Kortlægning	12	38
3	Analyse af udgiftsdrivende faktorer	39	47
4	Analyse af mulige greb	48	71
5	Bilag	72	87

I det følgende beskrives en række mulige greb til at reducere udgifter forbundet med tilsyn med sociale tilbud

Grebene har udgangspunkt i de udgiftsdrivende faktorer

Med henblik på at besvare undersøgelsesspørgsmål tre om, hvilke greb der kan nedbringe tilbuddenes udgifter til tilsyn, har SAI formuleret en række greb, som forventes at kunne imødekomme de udgiftsdrivende faktorer, jf. forrige kapitel. Grebene præsenteres på de følgende sider.

Grebene er udledt på baggrund af SAI's analyse af de udgiftsdrivende faktorer samt forslag fra sociale tilbud og kommuner til, hvordan tilsyn kan gøres mindre udgiftsdrivende.

Grebene udgør ikke en udtømmende liste af muligheder, men skal ses som mulige stilleskruer inden for de udgiftsdrivende faktorer. Der kan dermed være andre mulige greb til at reducere udgifter forbundet med tilsyn med sociale tilbud, som ikke er kommet frem i SAI's analysearbejde.

SAI har som led i udledningen af grebene forsøgt at tage højde for, at grebene flugter med tilsynsmyndighedernes formål. For eksempel tager grebene så vidt muligt højde for, at socialtilsynene skal sikre, at de sociale tilbuds kvalitet lever op til reglerne i serviceloven, at Arbejdstilsynet skal sikre, at de sociale tilbud overholder arbejdsmiljøloven, og at Styrelsen for Patientsikkerhed kan sikre, at der er den fornødne kvalitet i behandlingen af patienter på de sociale tilbud, jf. de respektive tilsynsmyndigheders formål.

Grebene har en række tværgående opmærksomhedspunkter



Forventet effekt er beskrevet kvalitativt og isoleret set

- SAI har ikke beregnet det økonomiske potentiale ved grebene, men i stedet kvalitativt beskrevet den forventede effekt.
- Grebene er beskrevet isoleret fra hinanden og antager som udgangspunkt status quo. Der er ikke taget højde for overlap mellem effekterne af de enkelte greb.



Grebene udgør et bruttokatalog

- Grebene beskriver et spektrum af idéer til mulige greb og tager derfor kun i begrænset omfang højde for realiserbarhed.
- Kataloget skal ses som et bruttokatalog af idéer frem for direkte implementerbare initiativer.



Grebene kræver supplerende analyse

- Der er behov for supplerende analyse af grebene, hvad angår virkning og implementering, før der kan træffes beslutning.

SAI har udledt følgende 14 greb på baggrund af analysen af de udgiftsdrivende faktorer

De 14 greb er koblet til de udgiftsdrivende faktorer og udfoldes på de næste sider

Udgiftsdrivende faktor	Mulige greb	Tilsynsmyndighed
1 Tilsynsintensitet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skærpe den risikobaserede udvælgelse for socialtilsynene, men fastholde det årlige tilsynsforløb 2. Indføre undtagelser for det årlige tilsynsforløb af socialtilsynene 3. Afskaffe reglen om det årlige tilsynsforløb og skærpe den risikobaserede udvælgelse for socialtilsynene 4. Skærpe den risikobaserede udvælgelse for STPS' tilsynsforløb 	Socialtilsynene Socialtilsynene Socialtilsynene STPS
2 Anbefalinger	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kommunikere tydeligere omkring, hvad sociale tilbud <i>skal</i> henholdsvis <i>kan</i> ændre som følge af tilsyn 6. Undersøge om socialtilsynenes anbefalinger i lavere grad kan gives skriftligt 7. Vejlede frem for at give anbefalinger til konkrete løsninger 	Tværgående Socialtilsynene Socialtilsynene og STPS
3 Modsattede reaktioner og anbefalinger	<ol style="list-style-type: none"> 8. Øge de sociale tilbuds muligheder for afklaring ved oplevelser af modsattede reaktioner 9. Styrke tilsynsmyndighedernes håndtering af tilbuddenes oplevelse af modsattede reaktioner 	Tværgående Tværgående
4 Anmeldte tilsyn	<ol style="list-style-type: none"> 10. Føre færre anmeldte tilsynsbesøg 	Socialtilsynene og STPS
5 Kvalitetsmodellens scorer	<ol style="list-style-type: none"> 11. Undersøge om kvalitetsmodellens temaer og indikatorer kan justeres og forenkles 12. Ændre kvalitetsmodellens bedømmelsesmetode 	Socialtilsynene Socialtilsynene
6 Indsamling af oplysninger	<ol style="list-style-type: none"> 13. Undersøge om det er muligt at begrænse omfanget af oplysninger, som socialtilsynet efterspørger 	Socialtilsynene
7 Tilbudsportalen	<ol style="list-style-type: none"> 14. Øge brugervenligheden af Tilbudsportalen 	Socialtilsynene

Anm.: 1) SAI har ikke beregnet det økonomiske potentiale ved grebene, men i stedet kvalitativt beskrevet den forventede effekt.

Mulige greb målrettet tilsynsintensitet

Analysen viser, at de sociale tilbud i målgruppen i gennemsnit har haft 3,8 tilsynsforløb de seneste 12 måneder.

Hvert tilsynsforløb har i gennemsnit medført et timeforbrug på 85 timer, svarende til omkring 80.000 kr. per tilsynsforløb.

Samtidig viser analysen, at der særligt for socialtilsynene bliver givet reaktioner i relativt få (to procent) af tilsynsforløbene, samt at den gennemsnitlige score på tværs af temaer i kvalitetsmodellen er 4,4.

Tilsammen indikerer resultaterne, at antallet af tilsynsforløb (*tilsynsintensiteten*) er en udgiftsdrivende faktor.

På de næste sider beskrives fire greb til, hvordan tilsynsintensiteten kan reduceres med henblik på at nedbringe de sociale tilbuds ressourcer forbundet med tilsyn, uden at sænke tilsynenes kvalitet.

De fire greb skal ses som mulige måder at reducere tilsynsintensiteten og udgør ikke en udtømmende liste af potentielle greb.

De fire greb varierer på to parametre: a) kravet om et årligt tilsyn og b) tilgangen til den risikobaserede udvælgelse. Grebene præsenteres i rækkefølge af, hvor indgribende de er i forhold til det nuværende krav om et årligt tilsynsbesøg per socialt tilbud. De første tre greb omhandler socialtilsynene, mens det fjerde greb omhandler Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn.

De fire greb er:

1. Skærpe den risikobaserede udvælgelse for socialtilsynene, men fastholde det årlige tilsynsforløb
2. Indføre undtagelser for det årlige tilsynsforløb af socialtilsynene
3. Afskaffe reglen om det årlige tilsynsforløb og skærpe den risikobaserede udvælgelse
4. Skærpe den risikobaserede udvælgelse for STPS' tilsynsforløb

Greb 1: Skærpe den risikobaserede udvælgelse for socialtilsynene, men fastholde det årlige tilsynsforløb



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Greb 1 antager, at kravet om et årligt tilsynsbesøg fra socialtilsynene fastholdes, men at der stilles mere konkrete krav til socialtilsynenes risikobaserede udvælgelse af tilbud. Formålet er at reducere antal tilsyn og i endnu højere grad målrette tilsynsindsatsen mod sociale tilbud med højere risiko.

Grebet skal ses i lyset af, at analysen viser, at socialtilsynene har været på 1.076 flere tilsynsbesøg, end kravet om et årligt tilsynsbesøg per tilbud/afdeling tilsiger^{1,2}.

En model for skærpet risikobaseret udvælgelse kan fx tage udgangspunkt i det socialtilsyn, som i dag udvælger færrest tilbud til tilsyn. De fem socialtilsyn har varierende grader af risikobaseret udvælgelse, og et af socialtilsynene arbejder i dag aktivt på færrest mulige besøg i forhold til kravene i lovgivningen ud fra en trafiklysmode baseret på fx indberetninger, whistleblows, skriftlige kilder fra kommuner mv.



Forventet effekt

Effekten af grebet på ressourceforbruget i de sociale tilbud afhænger af, hvor mange sociale tilbud, modellen udtager. Grebet vil forventeligt medføre færre tilsynsforløb og færre udgiftsdrivende ændringer i driften i de sociale tilbud, hvis der stilles højere krav til risikoen på et socialt tilbud, før socialtilsynene igangsætter et ekstra tilsynsforløb. Grebet vil forventeligt også medføre, at de sociale tilbud skal betale mindre i takster til socialtilsynene som funktion af færre tilsynsforløb.

Alle tilbud ville fortsat have mindst ét årligt tilsynsforløb med socialtilsynene.



Opmærksomhedspunkter

Grebet forudsætter ny lovgivning.³

Grebet vil medføre mindre intensiv tilsynspraksis for socialtilsynene som følge af færre tilsynsforløb samt en risiko for, at parametrene i modellen ikke udvælger alle tilbud med høj risiko.

Risiko for øget ressourceforbrug, hvis modellen udtager flere sociale tilbud til tilsyn.⁴

Anm.: 1) Lov om socialtilsyn, § 7, stk. 4. 2) Data fra tilsynsmyndigheder. Socialtilsynene har været på 3.433 besøg, mens der er 2.357 afdelinger, svarende til 1.076 flere besøg end ét per afdeling/tilbud. Selvom nogle forløb kan indeholde flere besøg, er det udover lovgivningens krav om minimum et besøg om året. 3) Grebet forudsætter ny lovgivning, da lovgivningen i dag ikke fastsætter krav til socialtilsynenes risikobaserede udvælgelse. 4) Risikoen for flere tilsyn vil afhænge af den konkrete model. AT har blandt andet erfaring med, at deres model fastsætter tre niveauer af risiko, så det er en lille delmængde af virksomheder, som er i den højeste risikogruppe.



Greb 2: Indføre undtagelser fra det årlige tilsynsforløb med socialtilsynene



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Greb 2 handler om at indføre muligheden for, at sociale tilbud kan undtages fra det årlige tilsynsforløb, hvis de opfylder nogle fastsatte krav med det formål at føre færre tilsyn. Dermed er grebet en ændring af den nuværende lov om socialtilsyn, der stiller krav om, at sociale tilbud skal have mindst ét årligt tilsynsbesøg¹. Grebet skal ses i lyset af, at to procent af tilsynsbesøgene resulterer i reaktioner, og at den gennemsnitlige score i kvalitetsmodellen på tværs af temaer er 4,4, hvilket indikerer, at mange sociale tilbud har en høj kvalitet.

Grebet kan gradueres på to måder: 1) Hvilke krav der skal være opfyldt for, at et social tilbud kan undtages fra det årlige tilsynsforløb (fx score i kvalitetsmodellen, reaktioner eller anbefalinger ved seneste tilsynsforløb), og 2) Hvor mange år de sociale tilbud kan undtages for et tilsynsforløb. En præcis model bør undersøges nærmere.²

Grebet antager, at udvælgelsen af tilbud i øvrigt følger samme risikobaseret metode som i dag, ligesom klager og whistleblows kan udløse et tilsynsbesøg.



Forventet effekt

Grebet forventes at medføre en reduktion i antallet af tilsynsforløb fra socialtilsynene og dermed også tilbuddenes ressourceforbrug forbundet med tilsynsforløb, når alle 1.253 sociale tilbud ikke skal have et årligt tilsynsforløb. Som funktion af færre tilsynsforløb vil det forventeligt medføre færre udgiftsdrivende ændringer i driften som følge af anbefalinger. Færre tilsynsforløb vil forventeligt også medføre, at de sociale tilbud skal betale mindre i takster til socialtilsynene.³

Effekten vil afhænge af, hvilke krav, som de sociale tilbud skal opfylde, og hvor mange år de kan undtages for et tilsynsforløb, og dermed hvor mange sociale tilbud, der undtages fra det årlige tilsynsforløb.



Opmærksomhedspunkter

Grebet forudsætter ny lovgivning.

Grebet vil medføre en mindre intensiv tilsynspraksis for socialtilsynene som følge af færre tilsynsforløb. Det risikobaserede tilsyn og whistleblowerordningen kan dog mitigere denne risiko. Risikoen vil afhænge af den konkrete model for, hvordan og hvor ofte et social tilbud kan undtages for det årlige tilsynsforløb.

Anm.: 1) Lov om socialtilsyn, § 7, stk. 4. Socialtilsynene skal aflægge mindst et årligt tilsynsbesøg i hvert tilbud. I tilbud med flere afdelinger skal der aflægges et årligt tilsynsbesøg på hver afdeling.

2) Et eksempel er, at AT i dag har en model, hvor virksomheder, der har haft et grundtilsyn, der ikke giver en reaktion, bliver fredet i tre år, med mindre AT modtager en klage eller indberetning om en arbejdsulykke, som kan ophæve fredningen. 3) Når antallet af tilsynsforløb falder, vil socialtilsynenes ressourcer til tilsyn med de sociale tilbud falde, hvorfor det forventes, at taksten, som de sociale tilbud skal betale, også vil falde.



Greb 3: Afskaffe reglen om det årlige tilsynsforløb og skærpe den risikobaserede udvælgelse for socialtilsynene



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Greb 3 handler om at afskaffe kravet om mindst et årligt tilsynsbesøg fra socialtilsynene og udelukkende udvælge sociale tilbud til tilsyn på baggrund af risikobaseret udvælgelse.¹ Grebet er således en kombination af greb 1, som omhandler risikobaseret udvælgelse og greb 2, som omhandler kravet om et årligt tilsynsbesøg. I dag fastlægger hvert socialtilsyn sin egen risikobaserede tilgang til udvælgelse. Grebet kan derfor også indebære, at der udbredes en fælles model på tværs af de fem socialtilsyn.

Grebet forventes at nedbringe antallet af tilsyn som følge af, at ikke alle tilbud skal have et årligt besøg, og at tilsynene målrettes sociale tilbud med højere risiko frem for tilbud med lav risiko.

Som med greb 1 skal den skærpede risikobaserede udvælgelse tilrettelægges, så den tager højde for, at socialtilsynene kan føre reaktive tilsyn på baggrund af fx klager og whistleblows. Desuden kan det overvejes, at den risikobaserede udvælgelse suppleres af en mindre mængde sociale tilbud, som udvælges til tilsyn ud fra en stikprøve, for yderligere at reducere risikoen for, at nogle sociale tilbud med høj risiko overses i udvælgelsen.



Forventet effekt

Grebet forventes at medføre en betydelig reduktion i antallet af tilsynsforløb på tværs af socialtilsynene og dermed også tilbuddenes ressourceforbrug forbundet med tilsynsforløb. Det seneste år har socialtilsynene haft 3.433 tilsynsbesøg fordelt på 2.357 afdelinger og 1.158 sociale tilbud.² I forlængelse heraf vil færre tilsynsforløb alt andet lige medføre færre udgiftsdrivende ændringer i driften som følge af anbefalinger fra socialtilsynene, samt færre udgifter til takster til socialtilsynene.

Effekten afhænger af antal sociale tilbud, som udtages i en ny risikobaseret model. Dette vil afhænge af de parametre, som modellen baseres på.



Opmærksomhedspunkter

Grebet forudsætter ny lovgivning.

Grebet medfører en mindre intensiv tilsynspraksis for socialtilsynene som følge af færre tilsynsforløb og en risiko for, at parametrene i modellen ikke er præcise nok ift. at udvælge alle højrisikotilbud.

Risiko for øget ressourceforbrug, hvis modellen udtager flere sociale tilbud til tilsyn.³

Anm.: 1) Lov om socialtilsyn, § 7, stk. 4. 2) Data fra tilsynsmyndigheder. 3) Risikoen for flere tilsyn vil afhænge af den konkrete model. AT har bl.a. erfaring med, at deres model fastsætter tre niveauer af risiko, sådan at det er en lille delmængde af virksomheder, som er i den højeste risikogruppe.



Greb 4: Skærpe den risikobaserede udvælgelse for STPS' tilsynsforløb



Aktører

Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS)



Beskrivelse af greb

Greb 4 handler om at ændre STPS' risikobaserede udvælgelse, så den har fokus på enkelte tilbud frem for tilbud som en samlet gruppe. Konkret handler grebet om at ændre STPS' risikobaserede udvælgelse, så den udover at være på type af behandlingssted også er på tilbudsniveau.

I dag er STPS' risikobaserede udvælgelse på type af behandlingssted (fx bosteder, almen praksis og sygehuse) i modsætning til fx AT og socialtilsynenes risikobaserede udvælgelse, som er på tilbudsniveau.

Fordi STPS' risikobaserede model har udvalgt bosteder som højrisiko, er alle sociale tilbud i højrisikogruppen, og alle sociale tilbud har derfor lige høj sandsynlighed for et tilsynsforløb fra STPS (bortset fra reaktive tilsynsforløb, som udløses af fx bekymringshenvendelser til STPS).

I dag fører STPS tilsyn med en stikprøve på 10 procent af de sociale tilbud, som er registreret som behandlingssted i Behandlingsstedsregistret^{1,2}. Derfor kunne en øget risikobaseret udvælgelse udvælge sociale tilbud til tilsyn ud fra en risikovurdering af tilbuddet frem for en stikprøve af hele gruppen af tilbud.



Forventet effekt

Effekten på antallet af tilsynsforløb og dermed ressourceforbruget for de sociale tilbud afhænger af den konkrete model for risikobaseret udvælgelse. Der kan også være risiko for, at en risikobaseret model udtager flere sociale tilbud til tilsyn, afhængigt af den konkrete model.

Eftersom STPS de seneste 12 måneder har givet reaktioner i 55 procent af tilsynsforløbene³, forventes en stor andel af de sociale tilbud stadig at blive udtaget til risikobaseret tilsyn. Da den høje andel reaktioner i dag kan hænge sammen med, at det er et nyt tilsyn, forventes andelen af reaktioner at falde med tiden, hvilket på sigt vil medføre færre tilsynsforløb med sociale tilbud.



Opmærksomhedspunkter

Grebet kan medføre en mindre intensiv tilsynspraksis. Der er også risiko for, at parametrene i modellen ikke er præcise nok i forhold til at udvælge alle højrisikotilbud.

Risiko for øget ressourceforbrug, hvis modellen udtager flere sociale tilbud til tilsyn.

Udvikling af en ny risikobaseret model er udgiftsdrivende.

Anm.: 1) Alle behandlingssteder skal registreres i Behandlingsstedsregistret, jf. RBT-bekendtgørelsen § 1, stk. 2. De sociale tilbud, som er behandlingssteder, betaler et årligt gebyr til Styrelsen for Patientsikkerhed, jf. RBT-bekendtgørelsen, § 17. 2) Sundhedsloven, § 213, stk. 2. 3) Data fra STPS.

Mulige greb målrettet anbefalinger

Analysen viser, at halvdelen (50 procent) af de sociale tilbud har oplevet at modtage anbefalinger som led i deres seneste tilsynsforløb. Heraf har 80 procent foretaget ændringer som følge af anbefalingerne. Ændringerne har samlet set medført et ressourceforbrug på cirka 130 mio. kr. på tværs af tilbud og tilsyn.

Analysen viser derudover, at de sociale tilbud modtager anbefalinger til konkrete løsninger fra tilsynsmyndighederne.

Analysen indikerer dermed samlet set, at anbefalinger er en udgiftsdrivende faktor, som rækker ud over minimumskravene til serviceniveau, jf. gældende lovgivning.

På de næste sider beskrives tre greb til, hvordan tilsynsmyndigheders brug af anbefalinger til sociale tilbud kan ændres, så anbefalinger i mindre omfang udgør en udgiftsdrivende faktor. De første to greb omhandler kommunikation om anbefalinger, da dette er identificeret som en hovedårsag til den udgiftsdrivende faktor.

De tre greb skal ses som mulige måder at reducere udgifter forbundet med anbefalinger og udgør ikke en udtømmende liste af potentielle greb.

De tre greb er:

1. Kommunikere tydeligere omkring, hvad sociale tilbud *skal* henholdsvis *kan* ændre som følge af tilsyn
2. Undersøge om socialtilsynenes anbefalinger i lavere grad kan gives skriftligt
3. Vejlede frem for at give anbefalinger til konkrete løsninger

Greb 5: Kommunikere tydeligere omkring, hvad sociale tilbud *skal* henholdsvis *kan* ændre som følge af tilsyn



Aktører

Arbejdstilsynet, socialtilsynene, Styrelsen for Patientsikkerhed, Styrelsen for Undervisning og Kvalitet m.fl.



Beskrivelse af greb

Greb 5 handler om at styrke tilsynenes kommunikation omkring, hvad sociale tilbud *skal* ændre for at leve op til reglerne, og hvad de *kan* ændre, hvis de ønsker at udvikle indsatser, forebygge ulykker mv. For socialtilsynene kan dette fx opnås ved hjælp af vejledninger fra auditfunktionen.

Grebet er målrettet det analytiske fund om, at sociale tilbud kan have en oplevelse af, at tilsynene forventer, at de følger anbefalingerne, da det ellers vil føre til en reaktion ved næste tilsynsforløb, og at det er udgiftsdrivende, fordi de sociale tilbud igangsætter ændringer, som tilsynene ikke forventer bliver igangsat.

Grebet omhandler, at tilsynsmyndighederne kommunikerer tydeligere om, at anbefalinger ikke skal efterleves, da det kun er reaktioner, der skal efterleves for at leve op til gældende lovgivning.

Der kan i forlængelse heraf arbejdes for et mere ensartet sprogbrug over for tilbuddene på tværs af tilsynsmyndigheder i det omfang, det er muligt. I dag anvendes forskellige begreber for anbefalinger, herunder fx udviklingspunkter (socialtilsyn), læringstiltag (STPS) og vejledning (AT).



Forventet effekt

Grebet kan betyde, at sociale tilbud i mindre omfang føler sig forpligtede til at foretage ændringer som følge af anbefalinger, hvis tilsynsmyndighederne kommunikerer eksplicit, at det er frivilligt at efterleve anbefalingen.² Det kan medføre, at tilbuddene i mindre omfang bruger ressourcer på at efterleve anbefalinger.

Grebet kan derudover betyde, at sociale tilbud i mindre omfang oplever at få modsatrettede reaktioner, hvis tilsynsmyndighederne kommunikerer eksplicit, hvornår der ikke er tale om en reaktion. Det vil sige, at tilbuddene ikke bruger ressourcer på at finde en afklaring i disse tilfælde.



Opmærksomhedspunkter

Det kan være vanskeligt at sikre en ensartet praksis for kommunikation på tværs af tilsynskonsulenter internt i de enkelte tilsynsmyndigheder.

Der vil være et ressourceforbrug forbundet med at ensarte kommunikation omkring reaktioner og anbefalinger på tværs af tilsynsmyndigheder – og dermed på tværs af fagområder.

Anm.: 1) Reaktioner skal i dag gives, når det er en overtrædelse af lovgivningen. 2) I dag foretager sociale tilbud også ændringer i driften, fordi de oplever, at anbefalingerne er meningsfulde og værdiskabende, hvorfor de stadig i en vis grad forventes at efterleve anbefalinger, selvom det bliver tydeligere, hvornår de ikke *skal* efterleve dem.

Greb 6: Undersøge om socialtilsynenes anbefalinger i lavere grad kan gives skriftligt



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Greb 6 handler om at undersøge, om anbefalinger i lavere grad kan gives skriftligt, så de bliver udgiftsdrivende. Undersøgelsen kan fokusere på forskellige modeller på et kontinuum, hvor en model kan være, at skriftlige anbefalinger afskaffes, mens den anden ende af kontinuumet indebærer, at socialtilsynene i lavere grad giver skriftlige anbefalinger.

I dag kan socialtilsynene give anbefalinger både mundtligt og skriftligt. Skriftlige anbefalinger har den fordel, at de er nemme at genbesøge, hvorfor det kan bidrage til tilbuddets udvikling, læring og forebyggelse af overtrædelser. Omvendt kan skriftlige anbefalinger i enkelte tilfælde opfattes af tilbuddene som reaktioner, der skal efterleves. Analysen af de udgiftsdrivende faktorer viser også, at tilsynsrapporten i nogle tilfælde anvendes som reklame, hvilket giver incitament til at efterleve anbefalinger, som er beskrevet i rapporten. Det kan derfor i nogle tilfælde være nyttigt med mundtlige anbefalinger for at tydeliggøre, hvornår en tilbagemelding skal efterleves.

Grebet er inspireret af AT, der afskaffer skriftlig vejledning (som svarer til anbefalinger) 1. februar 2024 for at gøre det nemmere for virksomheder at forstå, om de skriftlige tilbagemeldinger skal efterleves.¹



Forventet effekt

Effekten af grebet vil afhænge af, hvilken model for skriftlige anbefalinger, der vælges.

Det forventes at reducere de sociale tilbuds oplevelse af, at anbefalinger skal følges, hvis de i lavere grad gives skriftligt og i højere grad gives mundtligt.

Grebet forventes også at svække den mekanisme, som eksisterer hos nogle sociale tilbud, hvor anbefalingerne i socialtilsynets kvalitetsrapport bruges som en tjekliste over ændringer, de vil foretage, når tilbuddene i lavere grad får skriftlige anbefalinger.



Opmærksomhedspunkter

Der kan være risiko for, at grebet kan medføre mindre gennemtænkte anbefalinger, fordi de tilsynsførende skal give dem umiddelbart og på selve tilsynsbesøget. Det udgør en implementeringsrisiko.

Det bør undersøges, om det udgør en risiko for tilsynenes journaliseringspligt, at de i lavere grad vil have dokumentation for anbefalingerne i tilsynsrapporten.

Anm.: 1) Denne uklarhed ses også i SAI's dataindsamling. Der er flere sociale tilbud, som har angivet at have modtaget en reaktion ST og AT, end der er i tilsynsmyndighedernes egne data. For STPS er tendensen omvendt, og færre har oplevet at få en reaktion, sammenlignet med hvor mange, STPS har noteret har fået en reaktioner.

Greb 7: Vejlede¹ frem for at give anbefalinger til konkrete løsninger



Aktører

Socialtilsynene og Styrelsen for Patientsikkerhed



Beskrivelse af greb

Greb 7 handler om at begrænse tilsynsmyndighedernes brug af anbefalinger til konkrete løsninger, så tilbuddene udelukkende oplever at blive vejledt om forskellige løsninger, men hvor der ikke anvises en bestemt løsning.

Formålet med grebet er todelt: 1) at undgå, at de sociale tilbud implementerer ændringer i driften, som strider imod en anden tilsynsmyndigheds lovgivning, og 2) at undgå, at de sociale tilbud overimplementerer anbefalinger og vælger løsninger, som er unødigt udgiftsdrivende, fordi det blev opfattet som obligatorisk at ændre.

Socialtilsynet og STPS anviser i dag konkrete løsninger i forbindelse med anbefalinger til de sociale tilbud, mens AT opererer med en model, hvor de tilsynsførende ikke må rådgive eller anbefale en konkret løsning, men hvor det altid er tilbuddets opgave at finde en effektiv og egnet løsning. Et eksempel fra AT er, at hvis der er en udfordring med voldelige udadreagerende borgere og tilgængelige knive, så fortæller AT, at knivene ikke skal være tilgængelige, og at tilbuddet selv vælger den konkrete metode. AT kan dog give eksempler på løsninger, fx at sikre knivene på en wire, eller slibe dem, så de ikke har spidser.



Forventet effekt

Det bliver i højere grad de sociale tilbuds opgave at finde konkrete løsninger på eventuelle udfordringer baseret på vejledende dialog med de pågældende tilsynsmyndigheder.

Grebet kan i et omfang give de sociale tilbud videre rammer til at igangsætte de ændringer i driften, som de mener understøtter udviklingen af tilbuddet. Dette skal ses i lyset af, at enkelte kommuner i interviews har nævnt, at de i dag oplever, at serviceniveauet i de sociale tilbud ikke fastsættes på lokalpolitisk niveau, men nærmere af socialtilsynene gennem reaktioner og anbefalinger. Ifølge en kommune skyldes det, at området er økonomisk presset, så ressourcerne bliver brugt på at efterleve reaktioner og anbefalinger.



Opmærksomhedspunkter

Der er risiko for, at læringsaspektet i særligt socialtilsynenes tilsyn mindskes, hvis de ikke må give anbefalinger til konkrete løsninger. Der er også risiko for, at grebet medfører, at de sociale tilbud implementerer mindre omkostningseffektive løsninger.

Der vil formentlig være modstand fra socialtilsynene og STPS med kritik af, at læringsaspektet kommer til at fylde mindre i tilsynsopgaven.

Anm.: 1) Jf. greb 5 kan der arbejdes for et mere ensartet sprogbrug over for tilbuddene på tværs af tilsynsmyndigheder i det omfang, det er muligt.

Mulige greb målrettet modsatrettede reaktioner

Sociale tilbud, der oplever at få modsatrettede reaktioner, bruger i nogle tilfælde administrative ressourcer på at afklare, hvordan de skal agere for at imødekomme begge tilsynsmyndigheder. Fx beskriver et socialt tilbud i et interview, at de oplever, at tilsynene efterlader tilbuddene i et krydspres med ansvaret for at finde en løsning.

Ni procent af de sociale tilbud, som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen har oplevet, at de har modtaget modsatrettede reaktioner fra de forskellige tilsynsmyndigheder.

På de næste sider beskrives to greb til, hvordan sociale tilbuds ressourceforbrug forbundet med modsatrettede reaktioner kan reduceres.

Grebene har udgangspunkt i analysens fund om, at de modsatrettede reaktioner ikke synes at udspringe af modsatrettet lovgivning, men af udmøntningen af lovgivningen, herunder kommunikationen om reaktioner. De to greb omhandler kun reaktioner, da oplevelsen af modsatrettede anbefalinger i en vis grad forventes imødekommet af greb nr. 5.

De to greb skal ses som mulige måder at reducere udgifter fra modsatrettede reaktioner og udgør ikke en udtømmende liste af potentielle greb.

De to greb er:

1. Øge de sociale tilbuds muligheder for afklaring ved oplevelser af modsatrettede reaktioner
2. Styrke tilsynsmyndighedernes håndtering af tilbuddenes oplevelse af modsatrettede reaktioner

Greb 8: Øge de sociale tilbuds muligheder for afklaring ved oplevelser af modsatrettede reaktioner



Aktører

Arbejdstilsynet, socialtilsynene, Styrelsen for Patientsikkerhed, Styrelsen for Undervisning og Kvalitet m.fl.



Beskrivelse af greb

Greb 8 handler om at give de sociale tilbud en kanal eller øget mulighed for at få afklaring ved oplevelser af modsatrettede reaktioner. Grebet har dermed til formål at reducere ressourceforbruget forbundet med oplevelsen af modsatrettede reaktioner, som cirka 9 procent af de sociale tilbud oplever.¹

Grebet handler dels om, at tilsynsmyndighederne i højere grad skal opfordre de sociale tilbud til at tage kontakt til tilsynene, hvis de oplever, at reaktionen strider imod en anden myndigheds reaktioner. Dette kan gøres, når tilsynsmyndigheden giver reaktionen. Grebet kan også udnytte det dialogforum, som allerede er etableret i regi af tilsynenes samarbejdsaftaler til at drøfte løsninger på modsatrettede reaktioner.²

Grebet kan bygge på eksisterende arbejde, herunder at tilsynsmyndigheder som AT i dag opfordrer de sociale tilbud til at tage kontakt, hvis de oplever at modtage en reaktion, som er modstridende med en anden tilsynsmyndighed.

Grebet omhandler ikke øget mulighed for afklaring ved modsatrettede anbefalinger, da disse ikke er obligatoriske at efterleve.



Forventet effekt

Tilsynsmyndigheder har nævnt, at de allerede opfordrer sociale tilbud til at tage kontakt i tilfælde med modsatrettede reaktioner med henblik på dialog om løsninger, men at få tilbud henvender sig, hvorfor der kan være behov for en større kommunikationsindsats fra tilsynsmyndighederne.

Grebet forventes at have relativt begrænset økonomisk potentiale i lyset af, at under en tiendedel af de sociale tilbud oplever modsatrettede reaktioner. Grebet kan formodentlig have en forebyggende effekt ved, at tilsynsmyndighederne bliver opmærksomme på, hvornår tilfældene kan opstå og dermed tage højde for det i kommunikationen med tilbuddene.



Opmærksomhedspunkter

Grebet er potentielt forbundet med en større koordineringsopgave mellem tilsynsmyndighederne, som potentielt ikke står mål med gevinsten.

Grebet kan medføre et behov for ændringer i lovgivning.

Anm.: 1) Oplevelsen af de modsatrettede reaktioner kan også hænge sammen med, at der er flere sociale tilbud, som har angivet at have modtaget en reaktion ST og AT, end der er i tilsynsmyndighedernes egne data. For STPS er tendensen omvendt, og færre har oplevet at få en reaktion, sammenlignet med hvor mange, STPS har noteret har fået en reaktioner. 2) Der er bilaterale aftaler og dialogfora mellem socialtilsynene og AT, socialtilsynene og STPS, AT og STPS, samt mellem AT og STUK.



Greb 9: Styrke tilsynsmyndighedernes håndtering af tilbuddenes oplevelse af modsatrettede reaktioner



Aktører

Arbejdstilsynet, socialtilsynene, Styrelsen for Patientsikkerhed, Styrelsen for Undervisning og Kvalitet m.fl.



Beskrivelse af greb

Greb 9 handler om at forankre i lovgivning, at tilsynsmyndighederne i højere grad samarbejder om modsatrettede reaktioner.

Tilsynsmyndighederne har, som tidligere beskrevet, allerede samarbejdsaftaler, som har til formål at styrke samarbejdet mellem tilsynsmyndighederne. Det er dog ikke beskrevet eksplicit i disse samarbejdsaftaler, at tilsynsmyndighederne skal samarbejde om modsatrettede reaktioner. Derfor indebærer grebet, at dette formål skrives ind i tilsynsmyndighedernes lovgivning.

Et alternativt og mindre indgribende greb er at justere de allerede eksisterende samarbejdsaftaler, så det fremgår eksplicit i formålet med samarbejdsaftalerne, at myndighederne arbejder for at mindske oplevelsen af modsatrettede reaktioner. I dag har samarbejdsaftalerne i højere grad fokus på, at tilsynsmyndighederne gensidigt orienterer hinanden om forhold, der giver anledning til mistanke om bekymrende forhold på den anden myndigheds område.



Forventet effekt

Det forventes at medføre et øget fokus på håndtering af modsatrettede reaktioner, hvis samarbejdet om disse formaliseres i tilsynsmyndighedernes lovgivning.

Ligesom greb 8 forventes dette greb at have en forebyggende effekt ved, at tilsynsmyndighederne bliver opmærksomme på, hvornår tilfældene kan opstå og dermed tage højde for det i kommunikationen med tilbuddene.



Opmærksomhedspunkter

Grebet er potentielt forbundet med en større koordineringsopgave mellem tilsynsmyndighederne og dermed et ressourceforbrug, som potentielt ikke står mål med gevinsten.

Grebet forudsætter ændring i lovgivning.

Mulige greb målrettet anmeldte tilsyn

De sociale tilbud bruger i gennemsnit 44 timer på et uanmeldt tilsynsforløb fra socialtilsynene og 98 timer på et anmeldt tilsynsforløb. Anmeldte besøg er dermed i gennemsnit dobbelt så tidskrævende som uanmeldte besøg. På tværs af tilsynsmyndigheder er tidsforbruget henholdsvis 46 timer og 87 timer.

Ressourceforbruget i forbindelse med anmeldte tilsynsbesøg er blandt andet større i forhold til indsamling af oplysninger og forberedelse. Fra de afholdte interview findes der eksempler på sociale tilbud, som igangsætter forberedelse af medarbejdere til tilsynsbesøget, når de bliver kontaktet af socialtilsynet, og det har medført et væsentligt tidsforbrug.

På næste side beskrives et greb til, hvordan sociale tilbuds ressourceforbrug forbundet med forberedelse af tilsynsbesøg kan minimeres. Grebet har udgangspunkt i forskellen i tidsforbruget mellem anmeldte og uanmeldte tilsynsforløbs jf. venstresiden.

Grebet skal ses som en mulig måde at reducere udgifter fra anmeldte tilsyn, hvorfor der kan være andre måder at imødekomme denne udgiftsdrivende faktor.

Grebet er:

1. Føre færre anmeldte tilsyn

Greb 10: Føre færre anmeldte tilsynsbesøg



Aktører

Socialtilsynene, Styrelsen for Patientsikkerhed



Beskrivelse af greb

Grebet handler om at føre færre anmeldte besøg, da de medfører højere tidsforbrug for de sociale tilbud end uanmeldte tilsynsbesøg.¹

I dag varierer fordelingen mellem anmeldte og uanmeldte besøg på tværs af socialtilsynene fra 28-50 procent, hvorfor nogle socialtilsyn forventes at kunne føre færre anmeldte og flere uanmeldte tilsyn.² Alle STPS' tilsynsforløb det seneste år var ifølge spørgeskemadata anmeldt eller både anmeldt og uanmeldt, hvorfor SAI ikke har data på tidsforbrug til uanmeldte besøg. STPS er dog stadig omfattet af grebet, da de overvejende fører anmeldte tilsyn.

Grebet medfører, at socialtilsynene skal tilpasse deres afvejninger af, om tilsynet skal være anmeldt eller uanmeldt. I dag baseres denne på en afvejning af fordele og ulemper, men kan fremadrettet også tage højde for fx et måltal for fordelingen af anmeldte og uanmeldte tilsyn – ligesom der i dag er krav om at lave begge typer besøg over en tidsperiode.³

SAI har lagt til grund, at begge besøgstyper er valide redskaber til at vurdere kvaliteten af de sociale tilbud, da de begge understøtter tilsynsopgaven.



Forventet effekt

De sociale tilbuds ressourceforbrug forbundet med indsamling af oplysninger og forberedelse forventes at blive reduceret. Grebets effekt afhænger af fordelingen af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.

Grebet kan øge socialtilsynenes mulighed for at få indblik i tilbuddenes hverdag, når tilbuddene ikke er forberedte på et tilsynsbesøg. Der bør dog fortsat tages højde for borgernes behov og udfordringer.

Ved uanmeldte besøg kan der opstå flere tilfælde, hvor tilsynsmyndighederne møder op på tidspunkter, hvor ledelse, personale eller borgere ikke er til stede.⁴ Det kan håndteres med opsamlende drøftelser over telefon, Skype eller ekstra besøg, som det gør i dag.



Opmærksomhedspunkter

Grebet forudsætter ny lovgivning og konsekvensen for de sociale tilbuds retssikkerhed bør afdækkes.

Der er større sandsynlighed for, at det rette personale eller borgere ikke er hjemme på tidspunktet for uanmeldte besøg.

Ved uanmeldte tilsyn er det sværere at målrette fokus for besøget forud for, fordi tilsynsmyndigheden ikke har samme muligheder for forberedelse.

Anm.: 1) Selvom socialtilsynene indhenter nogle dokumenter på bagkant af tilsynsbesøgene, har de et mindre omfang end ved de anmeldte tilsynsbesøg, hvorfor de sociale tilbud samlet set har et mindre tidsforbrug til uanmeldte tilsynsbesøg og -forløb. 2) Social- og Boligstyrelsen, 2023: Socialtilsynenes virksomhed 2022. 3) Vejledning om socialtilsyn, pkt. 198 og 201. 4) AT har i dag en højere andel anmeldte tilsyn på offentlige arbejdspladser for at undgå denne problemstilling, men samtidig beskriver AT i interviewene, at de ikke oplever store vanskeligheder ved at træffe de rette personer til tilsynsbesøget. Samtidig viser en analyse, som AT har foretaget, positive resultater af flere anmeldte tilsyn, bl.a. færre besøg per tilsyn, at de rette personer i højere grad er til stede og at tilsynet hurtigere kan komme i gang.



Mulige greb målrettet kvalitetsmodellens bedømmelsesmetode

Der eksisterer ikke en kobling mellem socialtilsynenes scorer i kvalitetsmodellen og reaktioner eller anbefalinger. Sociale tilbud med høje scorer kan modtage anbefalinger fra socialtilsynet, som i sidste ende er udgiftsdrivende, hvis tilbuddene vælger at efterleve anbefalingerne.

Analysen viser, at scoren betyder noget for tilbuddene, og at den kan medvirke til et "ræs mod toppen", fordi tilbuddene ønsker den højeste score (5). Scoren bruges fx som et konkurrenceparameter mellem tilbuddene.

På de næste sider beskrives to mulige greb til, hvordan socialtilsynets kvalitetsmodel kan gøres mindre udgiftsdrivende for de sociale tilbud.

Der er flere stilleskruer, der kan tages i brug for at reducere kvalitetsmodellens udgiftsdrivende virkning på de sociale tilbud. En af stilleskruerne er indholdet af kvalitetsmodellen, mens en anden stilleskrue er bedømmelsesmetoden. På de følgende sider beskrives to mulige greb.

Grebene er:

1. Undersøge om kvalitetsmodellens temaer og indikatorer kan justeres og forenkles
2. Ændre kvalitetsmodellens bedømmelsesmetode

Greb 11: Undersøge om kvalitetsmodellens temaer og indikatorer kan justeres og forenkles



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Greb 11 handler om at undersøge, om kvalitetsmodellens temaer og indikatorer kan justeres. Dette kunne enten ske ved at ændre temaerne/indikatorerne eller ved at reducere antallet af indikatorer i modellen. På den måde ville socialtilsynene skulle vurdere de sociale tilbud på færre indikatorer.

SAI har i forbindelse med dataindsamlingen ikke fundet eksempler på sociale tilbud, som mener, at der er for mange temaer/indikatorer i kvalitetsmodellen, men enkelte sociale tilbud har nævnt, at nogle af indikatorerne ikke er relevante for deres målgruppe. Et par tilbud har for eksempel nævnt, at de ikke oplever det som meningsfuldt at blive vurderet på nogle af indikatorerne under temaet om uddannelse og beskæftigelse, hvis tilbuddets målgruppe for eksempel er handicappede eller pensionerede borgere.

To sociale tilbud og et af socialtilsynene har nævnt, at socialtilsynet udvælger to til tre temaer per tilsynsforløb, som tilsynet fokuserer på under tilsynsforløbet. Et socialt tilbud har nævnt, at for de temaer, der ikke gennemgås i tilsynsforløbet, overføres den gamle score fra seneste tilsynsforløb.



Forventet effekt

Grebets effekt vil afhænge af, hvordan indholdet af kvalitetsmodellen ændres.

Det forventes, at ressourceforbruget til tilsyn hos de sociale tilbud vil reduceres, hvis antallet af indikatorer reduceres.



Opmærksomhedspunkter

Grebet forudsætter ny lovgivning.

Hvis kvalitetsmodellens temaer og indikatorer skal ændres, forudsætter det et større arbejde i forhold til at definere indholdet af kvalitetsmodellen, herunder antal og karakter af de temaer og indikatorer, som den indeholder. Der forventes derfor at være investeringsomkostninger forbundet med grebet.

Greb 12: Ændre kvalitetsmodellens bedømmelsesmetode



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Greb 12 handler om at reducere kvalitetsmodellens bedømmelsesmetodes udgiftsdrivende virkning ved at ændre bedømmelsesmetoden. Der er flere mulige greb, men dette greb beskriver den forventede effekt af at afskaffe scorerne (1-5) og indføre en 'bestået/ikke-bestået'-bedømmelsesmetode.

En bestået/ikke-bestået model anvendes allerede i dag, når socialtilsynene godkender et nyt social tilbud. Her angiver de for hver indikator, om de forventer, at tilbuddet vil kunne opfylde indikatoren eller ej, svarende til, om det sociale tilbud kan bestå eller ikke bestå indikatorens indhold.¹ Samme model kan derfor udbredes til de øvrige tilsynsforløb, så socialtilsynene for hver indikator vurderer, om det sociale tilbud kan bestå beskrivelsen i indikatoren.

Grebet har som udgangspunkt ikke betydning for temaer og indikatorer i kvalitetsmodellen, men disse kunne genbesøges, hvis bedømmelsesmetoden ændres. Flere sociale tilbud nævner som eksempel, at tema 1 "Uddannelse og beskæftigelse" ikke er meningsfuld for alle typer af tilbud, herunder fx tilbud med handicappede eller pensionerede borgere.



Forventet effekt

En afskaffelse af kvalitetsmodellens scorer fra 1-5 forventes at reducere de indlejrede incitamentsstrukturer til at foretage ændringer i driften på baggrund af scorerne i tilsynsrapporten. Sociale tilbud forventes dermed generelt at foretage færre udgiftsdrivende ændringer i drift, praksis mv. Grebet kan derfor medføre et anderledes fokus på kvalitetsforbedringer.

I dag kan kvalitetsmodellens scorer også anvendes af kommunale sagsbehandlere til at skabe et overblik over kvaliteten i det sociale tilbud, når de visiterer borgere til tilbud. Visitationsopgaven kan dermed blive påvirket, hvis scorerne afskaffes.



Opmærksomhedspunkter

Det forventes, at nogle socialtilsyn og sociale tilbud vil kritisere afskaffelse af 1-5-scorerne, fordi scorerne og det tilhørende 'spindelvæv' ifølge nogle af de sociale tilbud bidrager til systematik og giver et godt overblik.² En bestået/ikke-bestået model minimerer muligheden for nuancer i socialtilsynenes vurderinger af tilbuddene, og medfører lavere mulighed for at kvantificere kvaliteten på tværs af de sociale tilbud.

Anm.: 1) Social- og Boligstyrelsens hjemmeside (sbst.dk). 2) Kvalitetsmodellens scorer placeres i en datavisualisering i form af et spindelvæv bagest i tilsynsrapporten, som mange sociale tilbud kigger på, for at få overblik over socialtilsynets vurdering af tilbuddet.



Mulige greb målrettet indsamling af oplysninger

Analysen viser, at sociale tilbud i gennemsnit bruger mellem 12-43 timer på at indsamle og udveksle oplysninger til de fem socialtilsyn.

Det vil sige, at der er en forskel på 22 timer i forhold til, hvor lang tid det i gennemsnit tager for tilbuddene at indsamle og udveksle oplysninger. Indsamling af dokumentation er dermed ressourcekrævende for sociale tilbud og udgør en udgiftsdrivende faktor.

For tilsynsforløb fra AT og STPS er tidsforbruget til indsamling af oplysninger henholdsvis 13 og 46 timer.

På de næste sider beskrives et greb til, hvordan sociale tilbuds ressourceforbrug på indsamling af oplysninger forbundet med tilsyn kan reduceres.

Grebet tager udgangspunkt i, at der er en variation på tværs af socialtilsyn med hensyn til, hvor mange oplysninger de anmoder om forud for et tilsynsbesøg.

Grebet skal ses som én mulig måde at reducere ressourceforbruget forbundet med indsamling af oplysninger, og der kan være andre mulige måder at reducere dette ressourceforbrug.

Grebet er:

1. Undersøge om det er muligt at begrænse omfanget af oplysninger, som socialtilsynet efterspørger

Greb 13: Undersøge om det er muligt at begrænse omfanget af oplysninger, som socialtilsynet efterspørger



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

Socialtilsynenes varierende praksis i forhold til indsamling af oplysninger indikerer, at det kan være muligt for nogle socialtilsyn at efterspørge færre oplysninger forud for tilsynsbesøg. Greb 13 handler derfor om at undersøge, om det er muligt at begrænse omfanget af oplysninger, som efterspørges, med inspiration fra det socialtilsyn, hvor sociale tilbud har det mindste tidsforbrug til indsamling af oplysninger.

En metode kan være at indsamle dokumentation ud fra en stikprøve eller i højere grad læse dokumenterne, når socialtilsynene er på tilsynsbesøg, så tilbuddene ikke bruger tid på at ændre i format og indsende oplysningerne. Sidstnævnte metode anvendes af det socialtilsyn, som har det mindste tidsforbrug til indsamling af oplysninger.

Grebet tager også udgangspunkt i tilbuddenes oplevelser af meningsfuldhed, hvor flere sociale tilbud oplever et stort administrativt tidsforbrug på enten oplysninger, som de ikke oplever bliver anvendt, som alligevel gennemgås på tilsynsbesøget eller som findes i et andet format i deres eget system.¹ Grebet bør også undersøge, om der er overlap mellem efterspurgte oplysninger og allerede tilgængelige oplysninger på Tilbudsportalen.



Forventet effekt

Sociale tilbud forventes at bruge færre ressourcer på indsamling af oplysninger forud for tilsynsbesøg. Baseret på resultaterne af spørgeskemaet kan sociale tilbud reducere ressourceforbruget på mellem 12-31 timer per tilsynsbesøg, hvis de sociale tilbud brugte lige så lang tid på at indsamle oplysninger som det "mindst krævende" socialtilsyn.

Et socialt tilbud har oplevet at bruge ressourcer på at indsamle oplysninger forud for et tilsynsforløb, men samtidig skulle tale om de samme oplysninger, når socialtilsynene er på tilsynsbesøg. Grebet forventes derfor også at reducere omfanget af sådanne oplevelser.



Opmærksomhedspunkter

Der kan være risiko for, at nogle socialtilsyn oplever udfordringer med at afdække indikatorer, fordi socialtilsynene i lavere grad får skriftlig dokumentation tilsendt.

Anm.: 1) Kilde: spørgeskema. Et eksempel er, at et social tilbud har oplevet, at de skulle udregne sygefravær og personalegennemstrømning i procent fra marts til marts, selvom begge dele fremgår af årsrapporten fra januar til december.



Mulige greb målrettet Tilbudsportalen

De sociale tilbud oplever at bruge meget tid på at uploade oplysninger til Tilbudsportalen, fordi de oplever tekniske udfordringer med portalen. Udfordringen er mest udbredt hos dem, der anvender Tilbudsportalen sjældent.

Ifølge bekendtgørelse om socialtilsyn skal de sociale tilbud uploade 204 forskellige virksomhedsoplysninger til Tilbudsportalen. De fleste oplysninger skal kun opdateres, såfremt der sker ændringer. En række oplysninger bruges af kommunerne til visitationsformål og en række anvendes til tilsynsformål.

På de næste sider beskrives et greb til, hvordan de sociale tilbuds ressourceforbrug forbundet med opgaver vedrørende Tilbudsportalen kan reduceres.

Grebet skal ses som en mulig måde at reducere ressourceforbruget forbundet med upload af oplysninger til Tilbudsportalen, og der kan derfor være andre mulige måder at reducere dette ressourceforbrug.

Grebet er:

1. Øge brugervenligheden af Tilbudsportalen

Greb 14: Øge brugervenligheden af Tilbudsportalen



Aktører
Socialtilsynene



Beskrivelse af greb

De sociale tilbud oplever at bruge meget tid på at uploade oplysninger til Tilbudsportalen, fordi tilbuddene oplever tekniske udfordringer, som fx at filer ikke automatisk gemmes, og at det ikke er muligt at være flere brugere på Tilbudsportalen samtidig.

Greb 14 handler om at øge brugervenligheden i Tilbudsportalen, så den tid, de sociale tilbud bruger på at uploade oplysninger til Tilbudsportalen, reduceres.¹

Forbedringer i brugervenligheden kunne være:

- Automatisk gemme de filer, der bliver uploadet, så tilbud ikke risikerer at skulle uploade den samme fil flere gange
- Gøre det muligt at være flere brugere på Tilbudsportalen
- Øge eller fjerne begrænsning på størrelse af de filer, der kan uploades
- Gøre det muligt at navigere til næste fane for at se, hvad der skal uploades, inden fanen er udfyldt.



Forventet effekt

Grebet forventes at medføre et mindre administrativt tidsforbrug forbundet med at uploade dokumenter til Tilbudsportalen for de sociale tilbud.

Grebet kan derudover bidrage til at begrænse de sociale tilbuds oplevelse af, at dele af tilsynsforløbene i høj grad opleves meningsløse.



Opmærksomhedspunkter

Det er forventeligt forbundet med betydelige omkostninger at foretage ændringer i Tilbudsportalens opsætning. Det er ikke estimeret, hvor store investeringsomkostningerne vil være, men en fuld omlægning af Tilbudsportalen forventes at medføre omkostninger i omegnen af 10-15 mio. kr.

Anm.: 1) SBÆM's brugertilfredshedsundersøgelse af portalen fra 2022 indikerer også ifølge SBÆM, at de sociale tilbud oplever tekniske udfordringer med portalen. SBÆM har derfor udarbejdet vejledninger til portalen, som skal imødekomme udfordringen.



Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	3	11
2	Kortlægning	12	38
3	Analyse af udgiftsdrivende faktorer	39	47
4	Analyse af mulige greb	48	71
5	Bilag	72	87

Bilag 1: Metodebilaget indeholder en beskrivelse af SAI's metodiske grundlag, herunder primære datakilder og estimering af tilbuddenes udgifter til tilsyn

Analysen bygger især på interview- og spørgeskemadata

Analysedesignet er udformet med udgangspunkt i analysens formål: At undersøge i hvilket omfang og hvordan tilsyn med sociale tilbud er udgiftsdrivende i forhold til tilbuddenes drift. Desuden er formålet at anvise mulige veje til, at tilsynene kan forenkles og koordinationen mellem tilsynsmyndigheder kan styrkes.

Analysedesignet indeholder to primære datakilder:



Interviews: SAI har gennemført semistrukturerede interviews med afsæt i interviewguides til sociale tilbud, tilsynsmyndigheder og kommuner. SAI har foretaget en systematisk kodning af referaterne fra de afholdte 26 interviews.



Spørgeskemaundersøgelse: SAI har gennemført en elektronisk spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud på baggrund af en spørgeramme, som SAI har udarbejdet. SAI har udregnet estimater for udgifterne vedrørende tilsyn med udgangspunkt i besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen.

Derudover har SAI fået tilsendt data fra udvalgte tilsynsmyndigheder, såsom opgørelse over reaktioner og besøg/forløb ved sociale tilbud. Disse er brugt til at validere og triangulere spørgeskemabesvarelserne. SAI har desuden benyttet sekundære kilder som fx tidligere undersøgelser, vejledninger m.fl. Brugen af disse er ikke beskrevet uddybende i bilaget.

De næste sider gennemgår metoden for dataindsamling, databehandling og analyse af interviewene og spørgeskemaundersøgelsen.

Oversigt over tilgang og indhold i hvert trin

1. Dataindsamling

- Afholdelse af interviews med sociale tilbud (10), tilsynsmyndigheder (10), kommuner (6) og andre relevante aktører med henblik på at beskrive aktiviteterne i forbindelse med tilsyn, modstridende reaktioner samt koordineringen blandt tilsynsmyndigheder.
- Spørgeskemaundersøgelse blandt sociale tilbud med henblik på at undersøge omfanget af tilsyn samt tidsforbruget forbundet med tilsyn.

2. Databehandling

- Kodning af interviewreferater ud fra en kodebog.
- Besvarelserne fra spørgeskemaet er blevet valideret og udvalgte fritekstspørgsmål er blevet kodet. Desuden er spørgeskemaet blevet beriget med data fra Tilbudsportalen.
- Estimering af tilbuddenes udgifter til tilsyn med udgangspunkt i besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen.

3. Analyse og afrapportering

- Analyse af koder fra afholdte interviews og besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen.
- Præsentation af samlede analyseresultater i afrapporteringen.

Interviewene har til formål at tilvejebringe kvalitative data for tilbuddenes opgaver forbundet med tilsyn samt konkrete eksempler fra praksis



SAI har gennemført i alt 26 interviews

I regi af analysen har SAI gennemført 26 interviews i alt, hvor 10 har været med sociale tilbud, 10 med afdelinger af tilsynsmyndigheder og 6 med kommuner.

Interviewene har til formål at indsamle konkret viden om processer og praksis i forbindelse med tilsynsforløb fra både tilbuddene og tilsynsmyndighedernes perspektiv, samt baggrundene herfor.

Interviewene har derudover til formål at berige og nuancere den eksisterende viden om de sociale tilbuds ressourceforbrug forbundet med tilsyn, deres oplevelse af tilsynsmyndighedernes interne kommunikation og deres erfaring med modsatrettede reaktioner og anbefalinger.

Interviews med kommunerne har bidraget med et overordnet og tværgående perspektiv på udfordringerne og udviklingen i tilsyn med sociale tilbud.

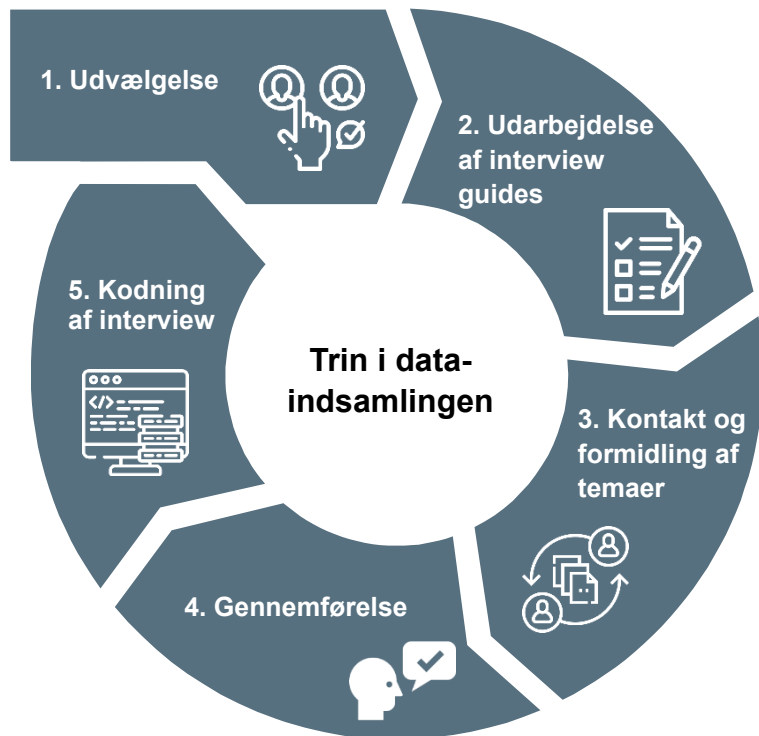
SAI har gennemført interviewene som semistrukturerede med afsæt i tematiserede interviewguides.

Rammer og temaer for interviews med sociale tilbud, tilsynsmyndighederne og kommuner

Informanter	Rammer	Temaer for interviews
Sociale tilbud	<p>Antal: 10</p> <p>Varighed: 60 min.</p> <p>Sted: Fysisk hos interviewpersoner¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgaver og ressourcer forbundet med et konkret tilsynsforløb • Reaktioner, herunder eksempler • Ændringer som følge af tilsyn, der ikke er afledt af reaktioner • Modsatrettede reaktioner og anbefalinger • Koordination mellem tilsyn
	<p>Antal: 10</p> <p>Varighed: 60 min.</p> <p>Sted: Fysisk hos interviewpersoner²</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynets opgave samt baggrunden herfor • Gennemgang af proces for et typisk tilsynsforløb • Dialog med sociale tilbud om reaktioner mv. • Koordination med andre tilsynsmyndigheder • Modsatrettede reaktioner og anbefalinger • Kvalitetsmodellen (kun for socialtilsyn) <p>• <u>Udvalgte myndigheder:</u> De fem socialtilsyn, Arbejdstilsyn Nord og Øst, STUK, og Styrelsen for Patientsikkerhed Øst og Vest</p>
Kommuner	<p>Antal: 6</p> <p>Varighed: 30 min.</p> <p>Sted: Virtuelt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generel styring i forhold til sociale tilbud • Opfølgning på serviceniveau, og hvordan kommunen kan påvirke serviceniveauet. • Opfølgning på tilsyn med sociale tilbud i forhold til økonomi

Anm.: 1) Interviews med sociale tilbud er som udgangspunkt afholdt fysisk hos respondenter med enkelte undtagelser, hvor det af praktiske årsager er afholdt virtuelt. 2) Interviews med tilsynsmyndigheder er som udgangspunkt afholdt fysisk hos respondenter med undtagelse af Socialtilsyn Nord, som er afholdt virtuelt.

Indsamling, behandling og analyse af interviewdata er gennemført i fem trin



Trin	Beskrivelse
	De interviewede sociale tilbud er udvalgt med henblik på at sikre spredning på fire kriterier: 1) Målgruppe, 2) socialtilsyn, 3) ejerskabsforhold og 4) størrelse. Tilsynsmyndighederne er udvalgt ud fra forventet tilsynsomfang og geografi. Kommunerne er udvalgt i samarbejde med KL med udgangspunkt i geografi og kommunestørrelse. Der er udvalgt kommuner, hvor SAI også har interviewet sociale tilbud.
	Interviewguides er baseret på de overordnede undersøgelsesspørgsmål, jf. analysens kommissorium. Arbejdsgruppen har leveret input til temaerne for interviewguides.
	Interviewpersonerne er indledningsvist blevet kontaktet via mail med invitation til at deltage samt baggrunden for og temaerne i interviewet. Derefter har SAI i de fleste tilfælde fulgt op med et telefonopkald med henblik på at aftale praktik og besvare eventuelle spørgsmål.
	Interviewene er gennemført som semistrukturerede. Det vil sige, at SAI har taget afsæt i en interviewguide, men at interviewerens har tilpasset ordlyd og rækkefølge på spørgsmål afhængigt af interviewsituationen. Under interviews er der skrevet referater.
	Databehandling af interviewreferater er foretaget gennem en systematisk, lukket kodeproces. Der er udarbejdet en kodebog, som har taget udgangspunkt i temaerne i de tre interviewguides. Kodningerne er brugt i analysen og afrapporteringen til at give konkrete eksempler.

SAI vurderer, at spørgeskemabesvarelserne er repræsentative på tværs af ejerforhold, målgruppe og socialtilsyn



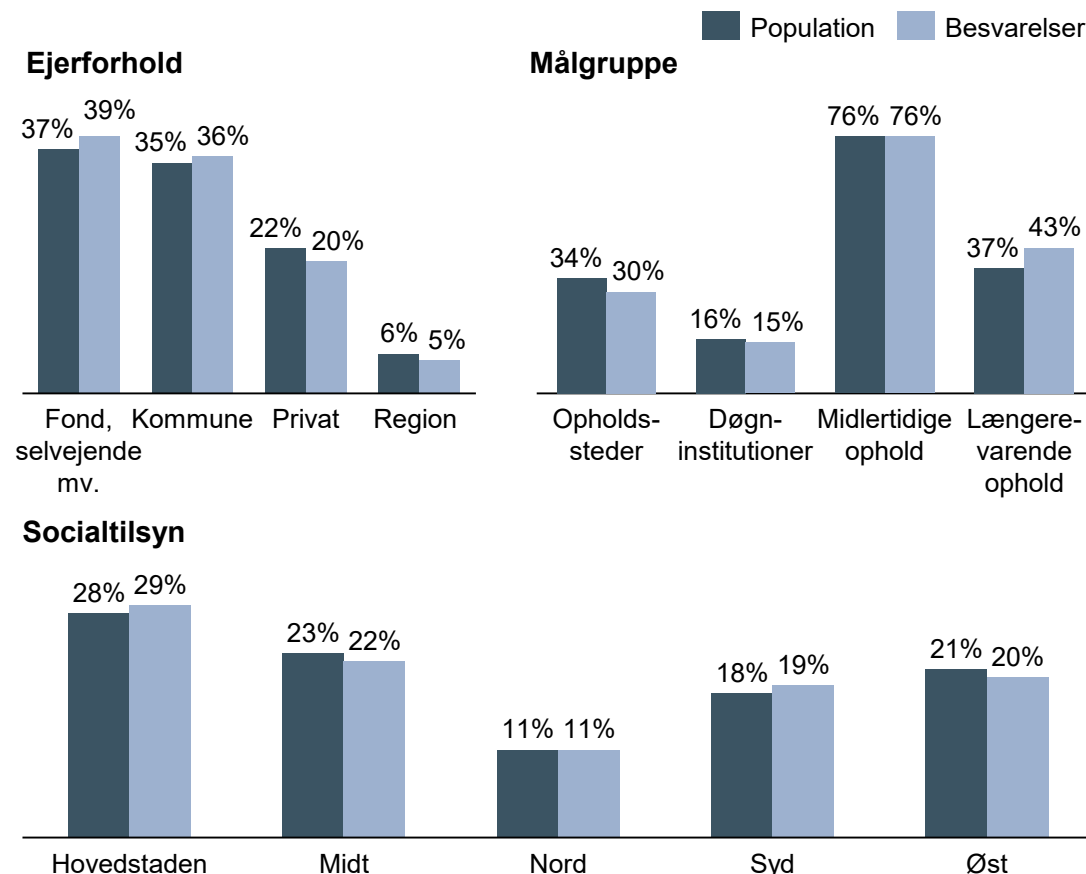
466 sociale tilbud (38 procent) har gennemført spørgeskemaet

Spørgeskemaet er sendt til 1.240 sociale tilbud den 25. oktober 2023. SAI har fået udleveret kontaktoplysninger fra SBÆM. 466 sociale tilbud har besvaret hele spørgeskemaet.

Der er i perioden sendt to påmindelsesmails, hvoraf den ene forlængede svarfristen med en uge. Desuden er der fulgt telefonisk op.

SAI har undersøgt respondenternes repræsentativitet på tilgængelige baggrundsvARIABLE med henblik på at vurdere, om det er meningsfuldt at bruge en simpel model for opregning af besvarelserne til hele populationen, herunder at generalisere resultaterne. De sociale tilbud, der har besvaret spørgeskemaet, er repræsentative på tværs af ejerforhold, målgrupper, socialtilsyn, jf. figur 1. SAI behandler derfor besvarelserne som repræsentative, men med metodiske forbehold, jf. side 82.

Figur 1: Antal respondenter på tværs af baggrundsvARIABLE (pct.)¹



Proces for spørgeskemaundersøgelse



Anm.: 1) Et social tilbud kan være godkendt til flere målgrupper, hvorfor summen af målgrupperne overstiger 100 procent.

Spørgeskemaet måler antallet af tilsyn, tidsforbrug ved tilsynene samt oplevelsen af modstridende reaktioner og anbefalinger



Spørgeskemaet er pilottestet inden udsendelse

Analysens undersøgelsesspørgsmål er operationaliseret til konkrete spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen. SBÆM, FM og KL har givet input til spørgerammen forud for dataindsamlingen.

Spørgeskemaet består af 57 spørgsmål. En række spørgsmål er betingede af svar på forudgående spørgsmål, og det er ikke alle respondenter, som har fået alle 57 spørgsmål. Et udsnit af spørgsmålene fremgår af tabel 1.

Spørgeskemaet er pilottestet blandt tre sociale tilbud forud for udsendelse. Pilottesten havde to formål: 1) Sikre at sproget var forståeligt og tydeligt, og 2) sikre at spørgsmålene indfanger det, SAI ønsker at måle.

SAI har behandlet besvarelserne fra spørgeskemaet ved hjælp af to valideringer

1. Besvarelserne er valideret ved hjælp af fritekstbesvarelserne og data fra tilsynsmyndighederne. I enkelte tilfælde er der sket en omkodning af besvarelserne.
2. Besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen er beriget med data fra Tilbudsportalen.

Spørgeskemaets åbne besvarelser er desuden kodet med henblik på at identificere tendenser på tværs af besvarelserne, fx reaktioner og anbefalinger.

Anm: 1) De sociale tilbud har besvaret spørgsmålene med udgangspunkt i tilsynsforløb med to forskellige tilsynsmyndigheder, hvoraf den ene var socialtilsynene. Hvis tilbuddene ikke har haft tilsyn med minimum to myndigheder, har de kun besvaret spørgsmålene for én tilsynsmyndighed. 2) Bortset fra spørgsmålene vedrørende kvalitetsmodellen, som kun blev stillet ved spørgsmålene om socialtilsynene.

Tabel 1: Spørgeskemaet er inddelt i fire temaer

Tema	Eksempler på indhold
Antal tilsyn	Tilbuddene har svaret på, hvilke tilsynsmyndigheder de har haft tilsyn med de seneste 12 måneder, samt hvor mange gange de har haft tilsyn med dem.
Ressourcer og mening ved socialtilsynet ¹	Tilbuddene har estimeret, hvor mange timer de har brugt på tilsynsforløbet fordelt på en række opgaver samt svare på, om de modtog ekstern hjælp, reaktioner og anbefalinger. For ekstern hjælp og anbefalinger har de angivet udgifterne herved. Derudover har tilbuddene svaret på spørgsmål vedrørende kvalitetsmodellen, og hvorvidt hele eller dele af tilsynsforløbet var meningsfuldt.
Ressourcer og mening ved anden tilsynsmyndighed ¹	Tilbuddene har valgt den sidste tilsynsmyndighed, de har gennemført et tilsynsforløb med, hvorefter de har besvaret de samme spørgsmål som ved <i>ressourcer og mening ved socialtilsynet</i> ² .
Reaktioner og anbefalinger	Tilbuddene har svaret på, om de har modtaget modstridende reaktioner eller anbefalinger inden for de seneste 12 måneder.

Respondenterne er blevet bedt om at estimere deres udgifter til ekstern hjælp og efterlevelse af anbefalinger



Tilbuddenes estimerede udgifter til ekstern hjælp og efterlevelse af anbefalinger indgår i de beregnede udgifter til tilsyn

I spørgeskemaundersøgelsen er tilbuddene blevet bedt om at besvare en række spørgsmål forbundet med deres seneste tilsynsforløb med henholdsvis socialtilsynene og en anden tilsynsmyndighed, jf. forrige side.

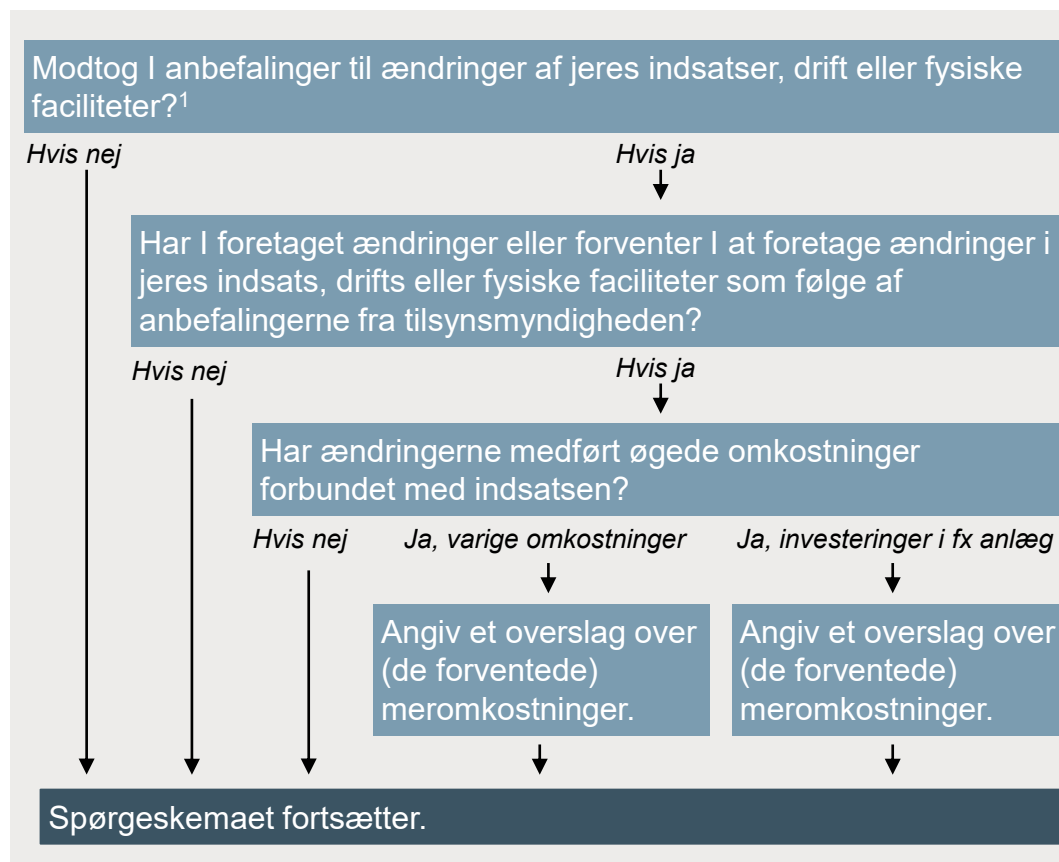
I den forbindelse er tilbuddene blevet spurgt om, hvorvidt de har modtaget ekstern hjælp i forbindelse med tilsynsforløbet. Hvis tilbuddene har svaret *ja*, har de fået mulighed for at beskrive, hvilken opgave de fik hjælp til. Desuden er de blevet bedt om at angive, hvor mange penge de har brugt på den eksterne hjælp.

Tilbuddene er ligeledes blevet spurgt ind til, om de har modtaget anbefalinger fra tilsynsmyndigheden. Hvis tilbuddene har svaret *ja*, er de blevet spurgt ind til, om de har foretaget ændringer eller forventer at foretage ændringer i deres drift mv. som følge af anbefalingerne. Hvis tilbuddene har svaret *ja* til dette spørgsmål, er de blevet spurgt ind til, om ændringerne har medført øgede omkostninger. Til dette spørgsmål har de kunne angive 1) *ja, varige omkostninger*, 2) *ja, investeringer i for eksempel anlæg* eller 3) *nej*, jf. figur 2.

Derefter er tilbuddene blevet bedt om at angive de meromkostninger, de har haft eller forventer at have fordelt på de to udgiftstyper nævnt ovenfor.

Tilbuddenes estimerede udgifter til henholdsvis ekstern hjælp, investeringsomkostninger forbundet med anbefalinger og varige omkostninger forbundet med anbefalinger er inkluderet i de beregnede udgifter til tilsyn, jf. side 80.

Figur 2: Spørgerammen for anbefalinger



Anm: 1) Den præcise spørgsmålsformulering afhang af, hvilken tilsynsmyndighed, de sociale tilbud besvarede spørgsmålet for. Hvis de besvarede spørgsmålet med udgangspunkt i tilsyn med socialtilsynene, blev spørgsmålet efterfulgt af "... med henblik på at besvare eller forbedre bedømmelsen i socialtilsynets kvalitetsmodel". Besvarede de spørgsmålet med udgangspunkt i et tilsyn med en anden tilsynsmyndighed, blev spørgsmålet efterfulgt af "... med henblik på at styrke jeres nuværende praksis inden for tilsynsmyndighedens område",



Udgifter som følge af tilbuddenes timeforbrug på tilsyn er beregnet ud fra tilbuddenes estimerede timeantal og gennemsnitlige årsværkspriser

Analysens estimer for de sociale tilbuds timeforbrug til tilsyn er baseret på nedenstående beregningsmetode. Udgifterne er beregnet på baggrund af de sociale tilbuds estimerede timeforbrug, løndata fra kommunerne og regioners løndatakontor samt antagelser vedrørende timeforbrug og effektive timer.

Opdeling af medarbejdere

Tilbuddene har angivet timeforbruget for henholdsvis ledelse og medarbejdere.

For at kunne tage højde for forskelle i medarbejdersammensætning har SAI antaget følgende på baggrund af interviewdata:

- Timeforbruget på løbende koordinering og planlægning samt møder og besøg er varetaget af pædagogfaglige medarbejdere, mens timeforbruget på indsamling af oplysninger samt administrative opgaver er varetaget af administrative medarbejdere.

Omregning af timer til antal årsværk

Tilbuddenes estimerede timeforbrug bliver omregnet til andet af et årsværk:

Årsværk: Årsværk antages at være i effektive timer, hvormed et årsværk bliver 1.350 timer¹.

Estimat for udgifter

Udgifterne udregnes på baggrund af antal årsværk. Her bruges gennemsnitsløn på hovedkonto 5 *sociale opgaver og beskæftigelse* fra kommunerne og regionernes løndatakontor² fra september 2023 som beregningsgrundlag.

- **Ledelse:** Gennemsnitslønnen på tværs af overenskomstområderne administration og it, ergo- og fysioterapeuter, jordmødre, ledere m.fl. på undervisningsområdet, pædagogisk uddannede ledere, socialrådgivere og sundhedspersonale.
- **Administrative medarbejdere:** Gennemsnitslønnen på tværs af overenskomstområderne administration og it mv. og akademikere.
- **Pædagogfaglige medarbejdere:** Gennemsnitslønnen på tværs af overenskomstområderne ergo- og fysioterapeuter, jordmødre, lærere m.fl. i folkeskole og specialundervisning, pædagogisk personale, herunder medhjælpere og assistenter, socialrådgivere, sundhedspersonale og øvrig personale.

Anm: 1) Et årsværk er den samlede arbejdstid svarende til én persons fuldtidsarbejde i et år. Et effektivt arbejdsværk er fratrukket ferie, sygdom, efteruddannelse osv. 2) Lønnen er fundet via SIRKA, som er et rapportværktøj. SIRKA kan findes her: <https://www.krl.dk/#/main>

De estimerede udgifter fra spørgeskemaundersøgelsen ekstrapoleres til hele populationen

Ekstrapoleringen af udgifter er foretaget i tre trin



Summen af udgifter til timeforbrug, ekstern hjælp og anbefalinger på tværs af besvarelserne i spørgeskemaet.



Antal tilsynsforløb angivet i spørgeskemaet delt med antal respondenter, som har besvaret spørgeskemaet for tilsynsmyndigheden.



Antal sociale tilbud i populationen delt med antal respondenter i spørgeskemaundersøgelsen.



Estimerede udgifter til tilsyn for hele populationen for tilsynsmyndigheden

Trin 1: Først udregnes udgifterne per tilsynsmyndighed for besvarelserne i spørgeskemaet.

Det vil sige, at for timeforbruget summeres antallet af timer, som bagefter omregnes til udgifter, mens udgifterne til ekstern hjælp og anbefalinger summeres.

Trin 2: Derefter udregnes udgifter for tilsynsforløbene for den enkelte tilsynsmyndighed for alle tilsynsforløb, som respondenterne har angivet i spørgeskemaundersøgelsen.

Trin 3: Endelig udregnes udgifterne for hele populationen for denne tilsynsmyndighed ved at ekstrapolere resultaterne.

Da respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen fordeler sig repræsentativt på en række baggrundsvariabler, jf. side 78, ekstrapoleres udgifterne direkte.

Udgifter til tilsyn på tværs af tilsynsmyndighederne udregnes ved at summere udgifterne på tværs af hver tilsynsmyndighed.

Eksempel: Udregning af udgifterne til tilsyn med socialtilsynene



Timeforbrug: De sociale tilbud har brugt 41.806 timer på tilsyn med socialtilsynene på tværs af respondenterne.

- Ledelserne har brugt 24.261 timer. Gennemsnitslønnen for ledere er cirka 687.000 kr., hvilket giver ~12,4 mio. kr.
- Administrative medarbejdere har brugt 11.067 timer. Deres gennemsnitsløn er cirka 601.000 kr., hvilket giver ~4,9 mio. kr.
- Pædagogfaglige medarbejdere har brugt 6.478 timer. Deres gennemsnitsløn er cirka 472.000 kr., hvilket giver ~2,3 mio. kr.

Ekstern hjælp: De sociale tilbud har i spørgeskemaet angivet, at de har brugt 1,2 mio. kr. på tværs af alle respondenterne.

Anbefalinger: De sociale tilbud har i spørgeskemaet angivet, hvor mange udgifter de har haft til efterlevelsen af anbefalinger, fordelt på investeringsomkostninger og årlige udgifter.

- Tilbuddene har brugt ~16,4 mio. kr. på investeringsomkostninger på tværs af alle respondenter.
- Tilbuddene har brugt ~5 mio. kr. på årlige udgifter på tværs af alle respondenter.

Til sammen udgør det 42,1 mio. kr. på tilsyn for de respondenter, som har besvaret spørgsmålene for socialtilsynene.

Anm: 1) Ressourceforbruget ekstrapoleres fra de 466 sociale tilbud, som i alt har haft 583 tilsynsforløb de seneste 12 måneder. Selvom 466 sociale tilbud har besvaret spørgeskemaet, er der nogle, som ikke har haft et tilsynsforløb med socialtilsynene de seneste 12 måneder, hvorfor det kun er 419 sociale tilbud, der har angivet deres ressourceforbrug til seneste tilsynsforløb med socialtilsynene.



419 sociale tilbud har estimeret deres timeforbrug og udgifter til ekstern hjælp samt anbefalinger for deres seneste tilsynsforløb med socialtilsynet.

På tværs af alle respondenter er der angivet 583 tilsynsforløb med socialtilsynene.

Dermed bliver udgifterne ganget med faktor 1,4, hvormed de samlede udgifter for respondenterne bliver ~58,6 mio. kr.



466 sociale tilbud¹ har besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Udgifterne jf. forrige trin ekstrapoleres til 1.253 sociale tilbud, hvilket sker med faktor 2,7.



Dermed bliver udgifterne for alle sociale tilbud ~158 mio. kr. for tilsynsforløb med socialtilsynene.

Analysens resultater er uundgåeligt forbundet med metodiske forbehold

Der findes ikke centrale registrer, der opgør timeforbrug og udgifter forbundet med tilsyn med sociale tilbud. Derfor bygger analysen blandt andet på spørgeskemadata, som SAI har indsamlet. Spørgeskemadataene er ekstrapoleret for at udregne udgifterne for hele populationen. Datakilderne og metoderne er forbundet med usikkerheder, der bør tages højde for i fortolkningen af analysens resultater.



For spørgeskemabesvarelsenerne kan følgende forbehold fremhæves:

- Tilbuddene er blevet bedt om at svare på spørgsmål om tilsyn de seneste 12 måneder for, at SAI kan kortlægge tilsynstrykket for et år. Jo længere tid, respondenter skal huske tilbage, des større usikkerhed. SAI har forsøgt at mindske denne risiko ved: 1) tilbuddene er blevet bedt om at besvare spørgeskemaet for deres seneste gennemførte tilsynsforløb, 2) SAI har inkluderet hjælpetekst, såsom definitioner, beskrivelser og eksempler, og 3) tilbuddene har haft mulighed for at svare *ved ikke/husker ikke*.
- Tilbuddene er blevet bedt om at angive timeforbrug på fem opgavetyper (plus andet) for ledere og medarbejdere. Tilbuddene er ligeledes blevet bedt om at angive udgifter til eventuelle anbefalinger og ekstern hjælp for de tilsynsforløb, de svarer på. Det er ikke muligt at efterprøve svarene. SAI har forsøgt ved hjælp af pilottest at mindske risikoen ved, at tilbuddene forstår spørgsmålene i undersøgelsen anderledes end hensigten.
- Spørgeskemaundersøgelsen er sendt til alle sociale tilbud, og SAI har ved hjælp af påmindelsesmail og opkald forsøgt at få flest mulige tilbud til at svare. Ved frivillige spørgeskemaundersøgelser er der en iboende usikkerhed forbundet med, hvilke typer respondenter der vælger at svare.



For beregning af udgifter kan følgende forbehold fremhæves:

- Udgiftsestimaterne bygger på spørgeskemabesvarelsenerne, som opregnes til den samlede population. Udgifterne omfatter ikke tilbuddenes udgifter til at efterleve reaktioner og tilsynsmyndighedernes udgifter. De skal derfor ikke fortolkes som det totale udgiftsniveau.
- SAI har brugt gennemsnitslønnen på tværs af en række faggrupper til at omregne timeforbruget til udgifter. Der er usikkerhed forbundet med at bruge gennemsnitslønnen frem for de faktiske lønninger, som ikke har været muligt.
- Udgifterne er ekstrapoleret til hele populationen ud fra de 38 procent, der har besvaret spørgeskemaet. Respondenterne er vurderet til at være repræsentative på en række baggrundsvariable. Det er ikke muligt at vurdere repræsentativiteten på andre uobserverbare baggrundsvariable.

Bilag 2: Eksempler på oplevede modsatrettede reaktioner og anbefalinger fra forskellige tilsynsmyndigheder

Bilaget indeholder konkrete eksempler på modsatrettede reaktioner og anbefalinger, som sociale tilbud har oplevet

SAI har som led i dataindsamlingen indsamlet konkrete eksempler på, hvilke modsatrettede reaktioner og anbefalinger, sociale tilbud har oplevet via to kilder:

- **Interviews:** På interviews med sociale tilbud, tilsynsmyndigheder og kommuner har SAI spurgt ind til blandt andet perspektiver på uoverensstemmelser mellem tilsyn, særligt hvilke modsatrettede reaktioner og anbefalinger de eventuelt har oplevet. I forlængelse heraf har SAI også modtaget et skriftligt notat med eksempler på oplevelser af modsatrettede reaktioner og anbefalinger.
- **Spørgeskema:** De sociale tilbud har haft mulighed for at beskrive i fritekstfelter i det udsendte spørgeskema, hvilke modsatrettede reaktioner og anbefalinger de har oplevet.

Dette bilag indeholder en samlet oversigt over de eksempler, SAI har indsamlet. Det bemærkes, at eksemplerne er overordnet beskrevet, og at SAI ikke har foretaget vurderinger af de enkelte eksemplers ophæng, herunder om der er tale om reaktioner, som tilbuddene skal efterleve, eller anbefalinger, som tilbuddene kan vælge at efterleve. Det er ikke muligt for SAI at dokumentere de præcise omstændigheder i hvert tilfælde, herunder tage højde for eventuelle misforståelser, forskellige fortolkninger mv. mellem sociale tilbud og tilsynsmyndighederne.

Eksemplerne skal dermed læses som eksempler på *oplevede* modsatrettede reaktioner og/eller anbefalinger. Det har ikke været muligt for SAI at afdække udbredelsen af de beskrevne eksempler inden for analysens rammer.

Eksempler på oplevede modsatrettede reaktioner og anbefalinger mellem socialtilsynene og Arbejdstilsynet (I/II)

Rygning

- På sociale tilbud med borgere, som ryger i hjemmet og dermed har røgfyldte hjem, er der eksempler på, at Arbejdstilsynet har påpeget udfordringer med arbejdsmiljøet på grund af passiv rygning. En mulig løsning kunne være ventilation og mere udluftning, men af hensyn til borgerens selvbestemmelse i eget hjem, var det ikke en mulig løsning i alle tilfælde. Socialtilsynet fastholder, at indsatsen skal leveres uanset.

Beskyttelsesdragter

- Et socialt tilbud med en borger med svære psykiske lidelser, som spytter på vægge og gulv, har oplevet at få et påbud fra Arbejdstilsynet om, at medarbejderne bruger beskyttelsesdragter, masker og handsker, når de er i samme rum som borgeren. Tilbuddet oplever det i modstrid med socialtilsynets praksis, fordi det begrænser muligheden for at have en personlig relation mellem beboere og medarbejdere. Tilbuddet har derfor indkaldt Arbejdstilsynet og socialtilsynet til dialogmøde, hvor tilbuddet præsenterede en løsning, som begge tilsyn accepterede. Løsningen indebar ekstra rengøring, plasticdækning, der kan udskiftes på væg og gulv og en undersøgelse af beboerens spyt for eventuelt sygdomsfremkaldende mikroorganismer.

Overfaldsalarmer

- Et socialt tilbud har oplevet, at socialtilsynet satte spørgsmålstegn ved et påbud fra Arbejdstilsynet om, at medarbejderen skal bære overfaldsalarmer. Socialtilsynet har påpeget, at det er op til tilbuddets ledelse at vurdere behovet for overfaldsalarmer.

Aflåste skabe

- Sociale tilbud har oplevet, at Arbejdstilsynet har påpeget, at nogle skabe skal være aflåste for at gøre visse genstande utilgængelige for beboerne, mens socialtilsynet har anbefalet, at beboerne har adgang til alle skabe. Der er flere eksempler på lignende oplevelser.

Eksempler på oplevede modsatrettede reaktioner og anbefalinger mellem socialtilsynene og Arbejdstilsynet (II/II)

Gitter i busser

- Socialtilsynet har oplevet, at Arbejdstilsynet har bedt et socialt tilbud om at sætte et gitter op i den bus, tilbuddet bruger til at transportere beboerne i. Det har socialtilsynet udfordret med henvisning til, at det får bussen til at ligne et fængsel og kan give beboerne en følelse af at være farlige.

Udadreagerende borgere

- Arbejdstilsynet har givet påbud på grund af vold uden at anvise en konkret måde, hvorpå det sociale tilbud kan efterleve påbuddet. Det sociale tilbud har på den baggrund besluttet at begrænse tidspunkterne for, hvornår beboerne må have gæster. Socialtilsynet mener, at det er en indskrænkning af beboernes frihed.
- Et socialt tilbud har oplevet, at socialtilsynet har bedt dem om at udarbejde kriseplaner for en bestemt beboer. Arbejdstilsynet har derimod bedt om, at beboeren fjernes fra tilbuddet af hensyn til medarbejdernes sikkerhed. Tilbuddet har løst uoverensstemmelsen ved at oprette diverse kriseplaner, kradseskemaer og løbende opfølgninger.
- Socialtilsynet har oplevet, at Arbejdstilsynet har stillet krav til antallet af medarbejdere, der skal være i bilen for at køre en borger til lægen, af hensyn til medarbejdernes sikkerhed. Socialtilsynet har vurderet, at det er et vigtigere hensyn, at borgeren kommer til lægen samtidig med, at der også er medarbejdere tilbage på tilbuddet.

Farlige genstande

- Et socialt tilbud har oplevet, at Arbejdstilsynet har bedt om, at alle personlige genstande, der kan kastes med, bliver fjernet fra en beboers bolig. Ifølge det sociale tilbud strider det mod socialtilsynets kvalitetsmodel, fordi det fratager borgeren indflydelse på eget liv.
- Et socialt tilbud har oplevet, at Arbejdstilsynet har bedt om, at sakse sættes fast med wires i en borgers hjem. Det sociale tilbud har vurderet, at socialtilsynet ikke vil godkende ændringen uden, at borgerens godkender det.

Eksempler på oplevede modsatrettede reaktioner og anbefaling-er mellem socialtilsynene og henholdsvis STPS, FVST og Brandtilsynet

Lås på knivskuffer

- **Styrelsen for Patientsikkerhed** har vurderet, at det ikke er forsvarligt at have knive tilgængelige for borgerne på grund af selvmordsrisiko, og at der derfor bør være lås på knivskufferne. **Socialtilsynet** har samtidig vurderet, at det ikke er hensigtsmæssigt at have lås på knivskufferne af hensyn til borgerens adgang til køkkenredskaber. Der er flere eksempler på denne problemstilling med aflåste skuffer, også med involvering af **Arbejdstilsynet**, hvor aflåsningen begrundes i hensynet til medarbejdernes sikkerhed.

Lås på medicinskabe

- Et socialt tilbud har oplevet, at **Styrelsen for Patientsikkerhed** har vurderet, at skuffer med medicin i fællesområderne bør være aflåste, mens socialtilsynet har bedt om at få låsene fjernet.

Lås på køleskabe

- Et **socialtilsyn** har oplevet at anbefale, at en borger havde adgang til køleskab og mad, mens **Fødevarestyrelsen** vurderede, at køleskabet skulle være aflåst pga. risiko for smitte fra borgeren. I dataindsamlingen har SAI identificeret flere eksempler på modsatrettede reaktioner og anbefalinger, som involverer aflåste køleskabe.

Sundhedsfagligt personale

- Et socialt tilbud har oplevet, at **Styrelsen for Patientsikkerhed** har påpeget, at et socialt tilbud bør konvertere en pædagogstilling til en sundhedsfaglig stilling. Samtidig pointerede **socialtilsynet** vigtigheden i at opretholde antallet af fastansatte pædagogstillinger.

Eksempler på oplevede modsatrettede reaktioner og anbefalinger mellem socialtilsynene, Brandtilsynet og STPS

Ophold på gangarealer

- Et socialtilsyn har oplevet, at **Brandtilsynet** har påpeget, at borgerne på et tilbud ikke skal have mulighed for at falde i søvn på gangen af hensyn til brandsikkerheden, hvorimod **socialtilsynet** mente, at borgerne skulle kunne bevæge sig frit rundt.

Møbler på fællesarealer

- Et socialt tilbud har oplevet, at **Brandtilsynet** har bedt om, at gangene skulle ryddes for brandbart materiale, hvorefter **socialtilsynet** ikke mente tilbuddet var hjemligt. Der er flere eksempler på lignende oplevelser. Tilbuddet fulgte Brandtilsynets anvisning og indkøbte mindre brandbare møbler.

Håndsprit i fællesarealer

- Et socialt tilbud har oplevet, at **Styrelsen for Patientsikkerhed** har bedt om, at der blev hængt beholdere med sprit op langs gange og ved døre. **Brandtilsynet** vurderede, at dette var en brandfare, og bad tilbuddet om at tage dem ned igen. Der er flere eksempler på lignende oplevelser.

Rygning i fællesarealer

- Et socialt tilbud har oplevet at få et påbud fra **Arbejdstilsynet** grundet gener fra cigaretrøg i fællesarealerne, når borgerne ryger på værelserne. Tilbuddet indkøbte og opsatte derfor luftrensere, fordi **socialtilsynet** sagde, at medarbejdere ikke måtte lukke dørene ind til beboernes lejligheder uden borgernes samtykke. Tilbuddet fik derefter et påbud fra **Brandtilsynet**, da der ikke må være elektriske luftrensere på gangarealer. Som løsning byggede tilbuddet 24 lejligheder om.