

# HVORDAN SKABER VI ET BEDRE TILSYN?



**SELVEJE DANMARK**

—  
Brancheforeningen for  
selvejende organisationer

## GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### INTRODUKTION

På tværs af velfærdsområderne er der et politisk fokus på tilsyn med et ønske om at forbedre tilsyn gennem sanering, forenkling og bedre koordinering. Men flere oplever desværre i praksis, at tilsynene kan være årsag til øget dokumentation, kontrol og en nulfejls kultur.

Selveje Danmark har gennemført en undersøgelse om tilsyn på de største velfærdsområder. Undersøgelsens konklusioner bekræfter, at der er behov for at få igangsat en dialog om, hvordan vi får et bedre tilsyn, end vi har i dag.

Denne pjece giver et indblik i undersøgelsens resultater, der både udgør kvantitative og kvalitative data, f.eks. bemærkninger og forslag til tilsyn, som er relevante at inddrage i den fremadrettede debat.

Pjecen vil gennemgå data på tværs af tilsyn, men også dykke ned i de enkelte tilsyn. Fokus vil være Socialtilsynet, Sundhedstilsynet og Ældretilsynet, da disse har fyldt mest i respondenternes tilbagemeldinger.

Det er Selveje Danmarks ønske, at undersøgelsens resultater kan danne grobund for en ny dialog om tilsyn på tværs af offentlige aktører, private aktører og selvejende aktører på området.

### HVEM HAR VI SENDT SPØRGESKEMAET UD TIL?

Undersøgelsen er sendt ud til alle Selveje Danmarks medlemmer samt private aktører på velfærdsområdet. De er blevet bedt om at sende spørgeskemaet ud til deres ledere af tilbud med henblik på at få besvarelser fra praksis.

### HVOR MANGE HAR SVARET?

178 respondenter har i alt besvaret undersøgelsen. Hertil er 134 af respondenterne selvejende aktører og 44 er private aktører.

## METODISKE OVERVEJELSER

Der er ikke i alle spørgsmål inddraget svar for alle tilsyn, da kategorien 'ved ikke' har været stor, og derfor i nogen udstrækning må skyldes, at man ikke har erfaringer fra disse.

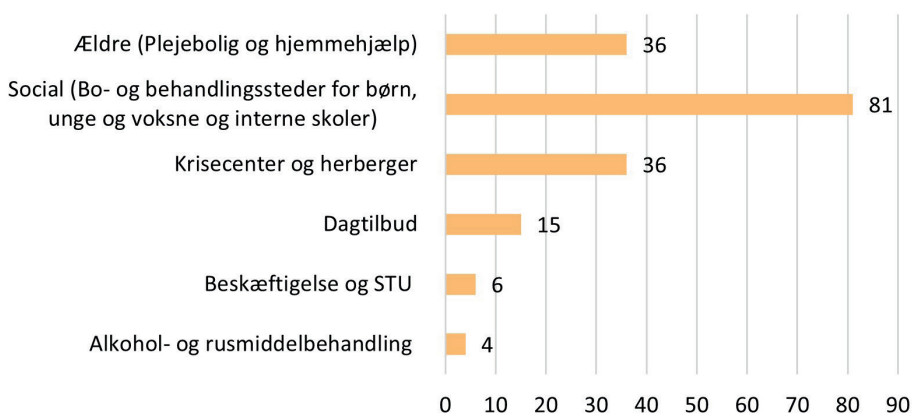
Stikprøven er ikke repræsentativ for det samlede ikke-offentlige velfærdsområde. Den maksimale stikprøveusikkerhed i en undersøgelse med 178 respondenter er +/- 7,3 procentpoint. Usikkerheden er større i de figurer, som bygger på færre respondenter. Alle besvarelser vægter lige meget uanset størrelse.

## HVAD ER DER BLEVET SPURGT IND TIL?

Undersøgelsen har bl.a. spurgt til deres oplevelse af kvaliteten af og samarbejdet med tilsyn samt hvilken værdi, som tilsynene skaber.

## HVAD LEVERER RESPONDENTERNE AF INDSATSER?

Figur 1: Hvilken type indsats leverer respondenterne?



## SOCIALOMRÅDET

### RESPONDENTERNE PÅ SOCIALOMRÅDET DÆKKER OVER:

- Alkohol- og rusmiddelsbehandling
- Beskæftigelse og STU
- Dagtilbud
- Krisecentre og herberger
- Bo- og behandlingssteder for børn, unge og voksne

### BLANDT RESPONDENTERNE ER DER SPURGT TIL FØLGENDE TILSYN:

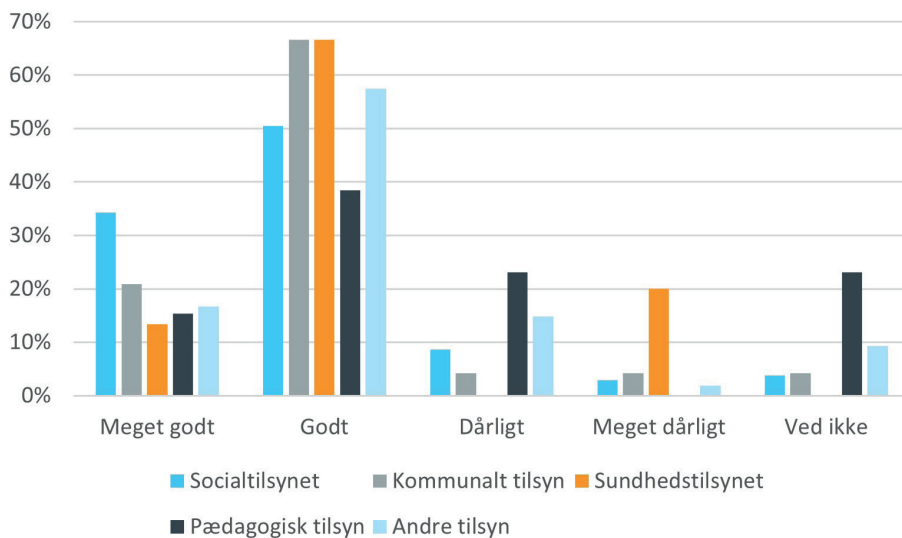
- Socialtilsynet
- Sundhedstilsynet
- Kommunalt tilsyn
- Pædagogisk tilsyn
- Andre tilsyn

Socialområdet dækker 80 procent af de samlede respondenter i undersøgelse. Det svarer til 142 respondenter. Nedenstående analyse er udelukkende baseret på besvarelser på socialområdet.

## HVORDAN OPLEVES KVALITETEN AF TILSYN PÅ SOCIALOMRÅDET?

Grundlæggende vurderes kvaliteten af tilsynene på socialområdet til at være 'meget godt' eller 'godt'. Næsten tre ud af fire vurderer tilsynene – bortset fra det Pædagogiske tilsyn – til at være enten 'meget godt' eller 'godt'.

Figur 2: **Hvordan vil du beskrive kvaliteten af tilsynene, som dit tilbud/hjem har modtaget?**



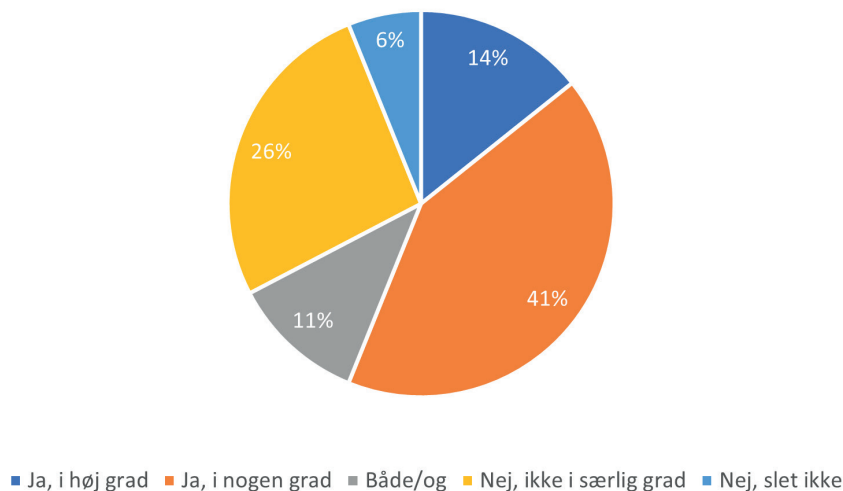
Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 135

Der er cirka en femtedel af respondenterne, som vurderer både det Pædagogiske tilsyn og Sundhedstilsynet til at være henholdsvis 'dårligt' og 'meget dårligt'.

## GIVER TILSYN ØGET KVALITET?

Formålet med tilsyn er bl.a. at sikre kvaliteten i de sociale indsatser, kompetencer blandt medarbejdere og korrekt dokumentation. 14 procent af respondenterne vurderer, at tilsynene 'i høj grad' bidrager positivt til kvaliteten, og 41 procent har svaret 'i nogen grad'.

Figur 3: Har tilsynene bidraget positivt til kvaliteten af velfærdsydelseerne til borgerne?



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 140.

Samtidig har 26 procent svaret, at tilsynene 'ikke bidrager i særlig grad' til kvaliteten, og 6 procent har svaret, at tilsynet 'slet ikke' bidrager til kvaliteten. Det svarer til, at hver tredje ikke mener, at tilsynene bidrager positivt til kvaliteten i deres tilbud.

Bemærkningerne fra undersøgelsen peger på, at det øgede tidsforbrug på tilsynet, ikke opvejer for det potentielle løft i kvaliteten, som tilsynet burde medføre. Her peger flere af respondenterne også på, at kvalitetsmodellen ikke er målrettet og ikke kan indfange målgruppen præcist.

”

Kvalitetsmodellen er generisk og indfanger ikke den faglighed, som skal være til stede i et tilbud til vores målgruppe. Af det følger, at tilsynet ikke bidrager til den faglige udvikling.

”

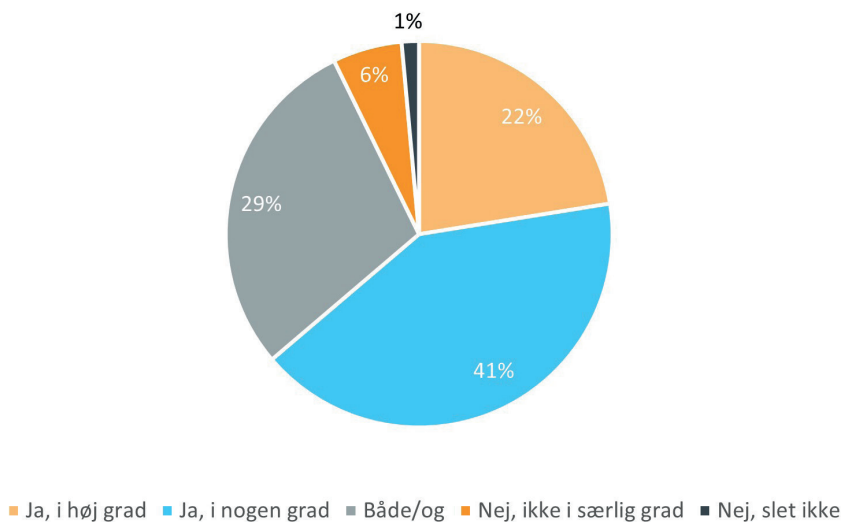
Det kan på visse områder være fint med øget opmærksomhed på et kritisk område som kontinuitet, men i det store hele står det øgede tidsforbrug på tilsynet ofte ikke mål med effekten.

## KAN MÅLEPUNKTERNE BRUGES TIL AT VURDERE KVALITETEN?

Tilsynene tager afsæt i en kvalitetsmodel og har på den baggrund flere målepunkter. Udover, at de indgår som en del af forberedelsen til tilsynsbesøget, er hensigten med målepunkterne også, at de enkelte tilbud kan bruge dem i deres daglige kvalitetsarbejde.

22 procent af respondenterne oplever, at målepunkterne/kriterierne 'i høj grad' er relevante for vurderingen af kvalitet på deres tilbud, og 41 procent oplever dette 'i nogen grad'.

Figur 4: Er tilsynenes målepunkter/kriterier relevante for vurderingen af kvalitet hos jer?



Dertil oplever 6 procent af respondenterne, at kriterierne 'ikke i særlig grad' er relevante for vurderingen af kvalitet på deres tilbud, og 1 procent oplever 'slet ikke', at kriterierne er relevante.

Det er overordnet positivt, at over halvdelen af respondenterne mener, at tilsynets målepunkter/kriterier er relevante for vurderingen af kvalitet.

Dog peger flere respondenter i deres besvarelse på, at kvalitetsmodellen ikke medvirker til, at der bliver gennemført et tilsyn af høj faglig kvalitet. Derudover peger flere respondenter på, at der mangler gennemsigtighed i den metode og data, som tilsynene foretager deres konklusioner på.

”

Vi mener ikke, at Socialtilsynets kvalitetsmodel er anvendelig i vurderingen af kvaliteten i et tilbud, herunder, at modellen ikke medvirker til, at der gennemføres et tilsyn med den faglige kvalitet i et tilbud, hvilket bør være centralt i tilsyn.

”

Generelt er tilsynskonsulenterne ikke specialiserede i forhold til vores område. Hvis tilsynet skal være relevant, så er det vigtigt, at konsulenterne har de rette kompetencer og bliver fagligt opkvalificeret.

”

Det er ugennemskueligt hvilke data, de konkluderer på. Tilsynet har også holdninger til forskellige ting i huset, som fungerer godt for beboerne, men som de synes, er gammeldags, og gerne ser bliver lavet om, men beboerne er glade. Det virker som om, vi alle skal puttes ind i den samme kasse.

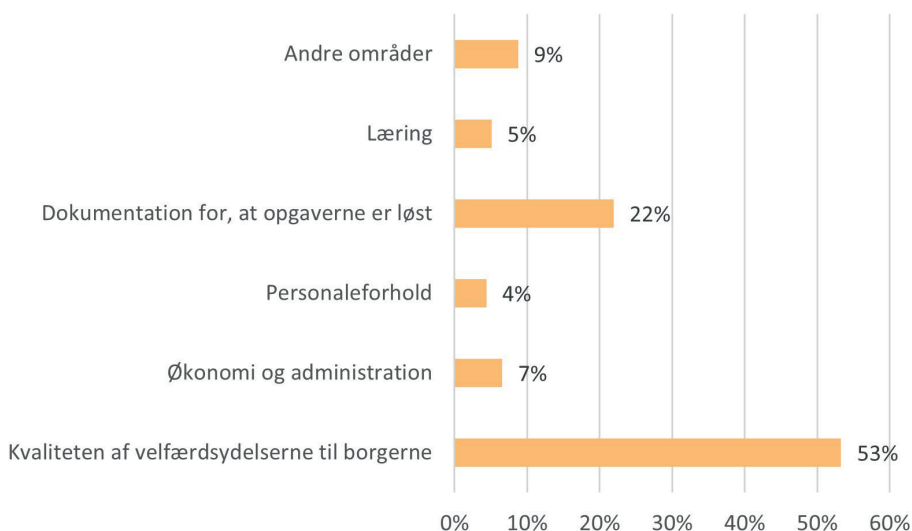


## HVAD SKAL TILSYN HAVE FOKUS PÅ?

Udover at sikre kvaliteten på tilbud, har tilbuddene et tydeligt ønske om, at tilsyn skal være 'lærende'. I dette afsnit har vi spurgt respondenterne, hvilke områder de oplever, at tilsynene typisk fokuserer på.

22 procent af respondenterne oplever, at tilsynet har fokus på dokumentation for, at opgaverne er løst.

Figur 5: Hvilke områder fokuserer tilsynet typisk på?



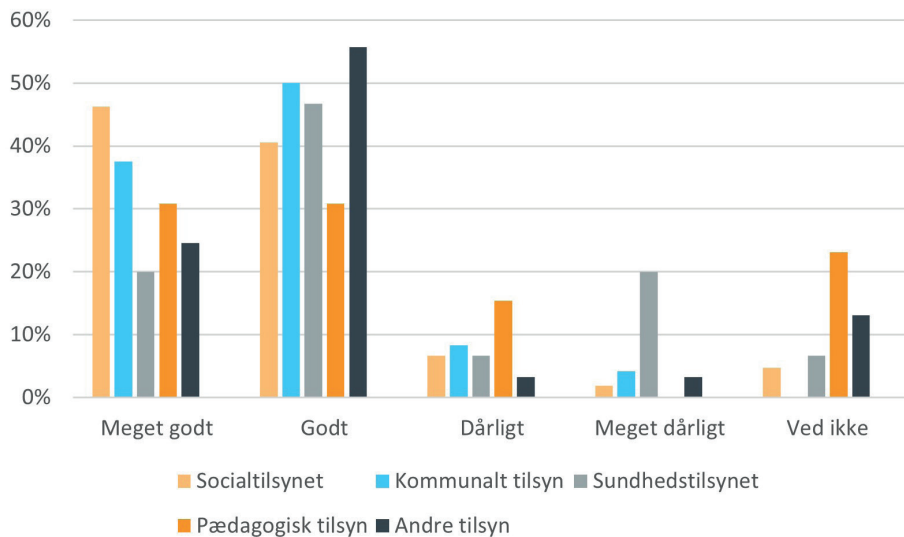
Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 137.

5 procent af respondenterne oplever, at tilsynene har fokus på læring.

## HVORDAN ER SAMARBEJDET MED TILSYNSMYNDIGHEDERNE?

Overordnet set beskrives oplevelsen af samarbejdet med tilsynsmyndighederne som værende 'meget godt' og 'godt'. Faktisk vurderer cirka otte ud af 10, at samarbejdet fungerer 'meget godt' eller 'godt'.

Figur 6: **Hvordan vil du beskrive jeres oplevelse af samarbejdet med tilsynsmyndighederne?**



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 106.

I besvarelsene peger respondenterne dog på, at når samarbejdet mislykkedes, så kan det skyldes, at tilsynene har for bredt et fortolkningsrum, og kan lægge synsningerne til grund for deres vurderinger.



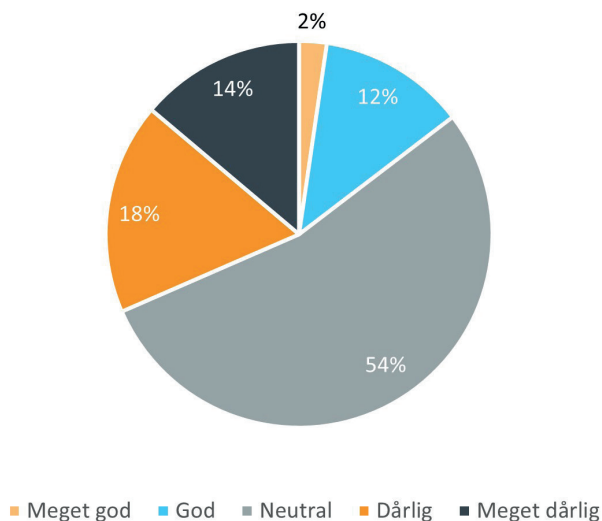
**Socialtilsynet er kommet med mange "synsninger" og påstande, der ikke har været begrundet i noget fagligt, men kommer fra anonyme henvendelser, som man ikke har været relevant kritiske overfor.**

## KOORDINERING MELLEM TILSYN

Tilbud på socialområdet er underlagt flere tilsyn.

To procent af respondenterne oplever koordineringen mellem de forskellige tilsyn som værende 'meget god', og 12 procent oplever den som værende 'god'. Det er altså sammenlagt 14 procent, som oplever en 'meget god' eller 'god' koordinering mellem tilsynene.

Figur 7: Hvordan vil du beskrive koordineringen mellem de forskellige tilsyn?



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 106.

Dertil oplever 18 procent af respondenterne, at koordineringen mellem tilsynene er 'dårlig' og 14 procent oplever den som værende 'meget dårlig'. Det er altså hver tredje respondent, som oplever, at koordineringen mellem tilsynene er 'dårlig' eller 'meget dårlig'.

Her påpeger respondenterne særligt, at der er modsatrettede krav til tilbuddene mellem de forskellige tilsyn.

”

Socialtilsynet er fortalere for selvstændighed og tilgængelighed i f.eks. køkken. Fødevarerilsyn ønsker kontrol med hvem og hvordan, der er tilgang til f.eks. madvarer. Det skaber et dilemma.

”

At knivene bør være låst inde af hensyn til medarbejdernes sikkerhed, men at socialtilsynet siger, at det er indgribende i selv- og medbestemmelsesrettet, så knivene skal ikke være låst inde. Det skaber forvirring.

”

Dobbelt dokumentation er blevet en del af vores hverdag, fordi de to tilsyn kører i hver deres plan.

#### ANBEFALINGER FRA PRAKSIS TIL TILSYNSMYNDIGHEDERNE TIL FORBEDRING AF TILSYN:

”

Langt hen ad vejen oplever vi konstruktiv og faglig dialog - fortsæt med det. Jeg tænker, at de medarbejdere, der sendes ud, gør deres ypperste for at passe deres arbejde. Der kan måske arbejdes differentieret med tilbud.

”

De skal have mere tid og mindre standardiseret tilsyn. Det vil være en stor hjælp og give mere værdi, hvis tilsynet havde en mere unik tilgang til forståelse af det konkrete tilbuds opbygning, organisering, normering mv.

”

Gentænke kvalitetsmodellen og sikre, at der rent faktisk gennemføres tilsyn med den faglige kvalitet i tilbud. Vi mener også, at tilsynet skal have en målsætning om, at tilsyn bidrager til værdi i tilbuddene.

”

Se på om vores beboere trives og udvikler sig. Se på medarbejderens faglighed og udvikling. Undlad at komme med flere dokumentationskrav - lad os bruge vores tid på nærvær/samvær - støtte til vores beboere, så de får mere livskvalitet i deres hverdag.

”

Jeg tænker, at det vil være en fordel, hvis de ved, hvad det er for en målgruppe, de kommer ud til.

”

Præcise centrale regler.

”

Styrelsen for Patientsikkerhed og Socialtilsynet kunne sagtens indgå større samarbejde.

”

Der er behov for ensrettede krav på tværs af de fem Socialtilsyn.

”

Lad os nu få en klar lov og vejledning. Administration og økonomi fylder alt, alt for meget, fordi loven er uklar, og der lægges præmisløse synsninger ind.

”

Overvej hvordan man kunne arbejde mere tillidsbaseret og med stikprøvekontrol. Der er virkelig meget information, som skal indsendes årligt.

”

Bliv og vær en sparringspartner, med samme viden og erfaring som os. Hjælp os med at blive kloge på, hvordan vi løfter kvaliteten af den pædagogiske praksis - hvordan vi bliver bedre til at dokumentere, og hvordan vi kan leve op til kravene på tværs af området.

”

Være mere lydhøre samt bedre til at sparre med tilbudet om de bedste løsninger for at skabe kvalitet.

”

Socialtilsynet bør fokusere meget mere på borgernes trivsel. Tilsyn bør koordineres meget bedre.

## ÆLDREOMRÅDET

### RESPONDENTERNE PÅ ÆLDREOMRÅDET DÆKKER OVER:

- Plejehjem/bolig
- Hjemmepleje

### BLANDT MEDLEMMERNE PÅ ÆLDREOMRÅDET ER DER SPURGT TIL FØLGENDE TILSYN:

- Ældretilsynet
- Sundhedstilsynet
- Kommunalt tilsyn
- Reaktivt tilsyn
- Andre tilsyn

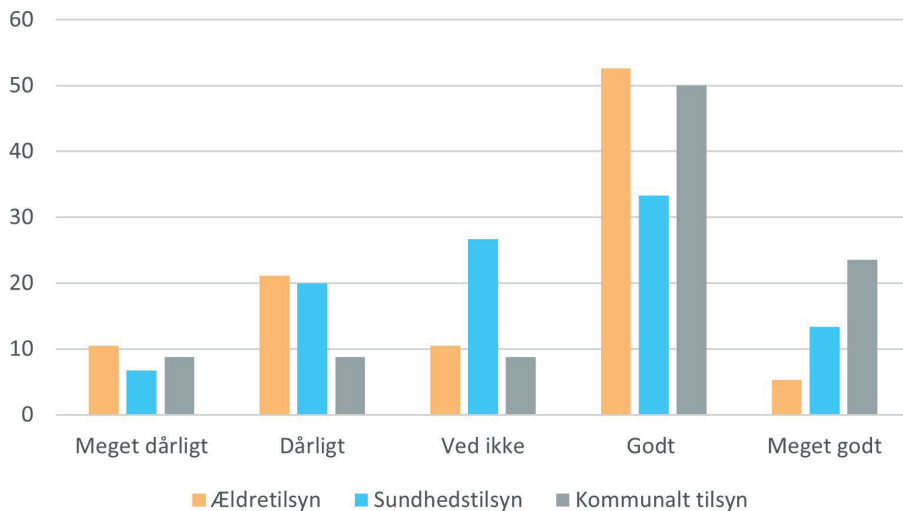
Der er ikke i alle spørgsmål inddraget svar fra alle tilsyn, da kategorien 'ved ikke' har været stor og derfor i nogen udstrækning må skyldes, at man ikke har erfaringer fra disse.

Ældreområdet dækker 20 procent af de samlede respondenter i undersøgelse. Det svarer til 36 respondenter. Nedenstående analyse er udelukkende baseret på besvarelser på ældreområdet.

## HVORDAN OPLEVES KVALITETEN AF TILSYN PÅ ÆLDREOMRÅDET?

Grundlæggende er der en høj tilfredshed med kvaliteten af tilsynene på ældreområdet. Men utilfredsheden er dog også tydelig - mere end hver fjerde er utilfreds med de statslige tilsyn. Der er desuden en stor andel 'ved ikke' ved Sundhedstilsynet, hvilket kan skyldes, at tilsynet er stikprøvebaseret og kun besøger 10 procent af tilbuddene hvert år. Det kommunale tilsyn er til gengæld årligt.

Figur 8: Hvordan vil du beskrive kvaliteten af tilsynene, som dit tilbud/hjem har modtaget?



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023  
n: 36.

Der er samlet 32 procent, der svarer, at de synes kvaliteten af Ældretilsynet er 'meget dårligt' eller 'dårligt', og 26 procent der svarer, at kvaliteten af sundhedstilsynet er 'meget dårligt' eller 'dårligt'.

Der er større tilfredshed med det kommunale tilsyn. Her er det kun 18 procent, der synes kvaliteten er 'dårlig' eller 'meget dårlig' og til gengæld 74 procent, der finder kvaliteten 'god' eller 'meget god'.

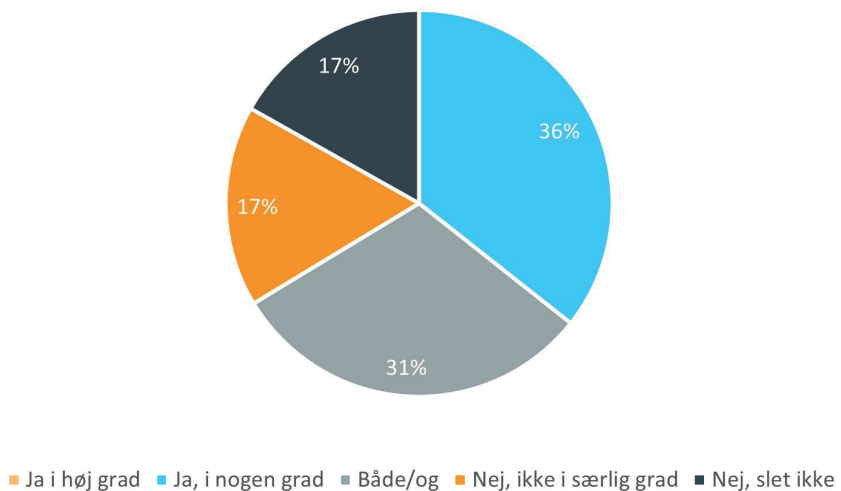


## GIVER TILSYN ØGET KVALITET?

Formålet med tilsyn er bl.a. at sikre, at kvaliteten i plejen og omsorgen er god. Det er der heldigvis også over 50 procent, der synes, at tilsynene bidrager til. Men undersøgelsen viser også, at 34 procent ikke 'i særlig grad' eller 'slet ikke' oplever, at tilsyn bidrager positivt til kvaliteten i ydelsen til borgeren.

Bemærkningerne i undersøgelse peger på, at det bl.a. kan skyldes, at tilsynenes målepunkter er et værktøj til, hvad man skal arbejde med, men at tilsynene fylder for meget i dagligdagen, og at der er for mange tilsyn. Samtidig bemærkes det, at tilsynenes fokus på målepunkter betyder, at man ikke har øje for helheden og borgerens trivsel.

Figur 9: Har tilsynene bidraget positivt til kvaliteten af velfærdsydelseerne til borgerne?



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 36.

”

De enkelte tilsyn har kun øje for deres eget område og har ikke blik for helheden.

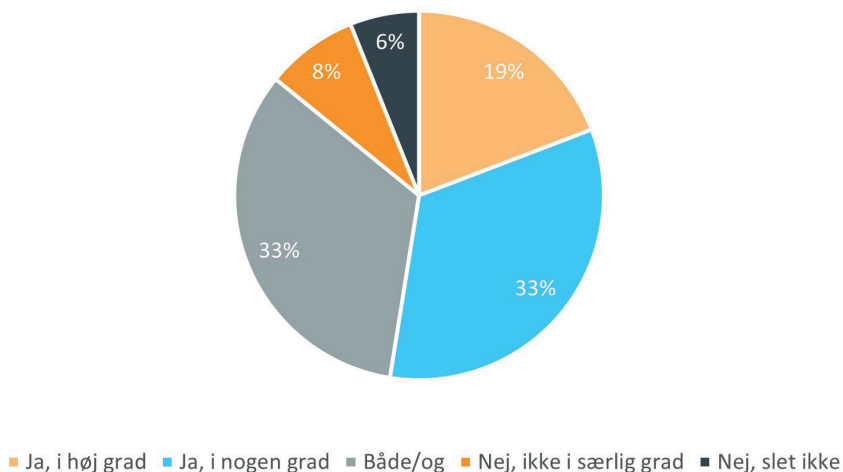
”

I et eller andet omfang skærper tilsynene opmærksomheden på de lovændringer, der kommer på området, sådan at vi hele tiden er ajour med tingene. Men i det daglige arbejde er det ikke tilsynene, der er definerende for kvaliteten i plejen og omsorgen. Det er ambitionen om at ville være det bedste plejehjem med en nærværende omsorg og høj faglig standard.

## KAN MÅLEPUNKTERNE BRUGES TIL AT VURDERE KVALITETEN?

Tilsynene har mange målepunkter. Udover, at de indgår som en del af forberedelsen til tilsynsbesøget, er hensigten med målepunkterne også, at de enkelte tilbud kan bruge dem i deres daglige kvalitetsarbejde. Besvarelserne afspejler, at målepunkterne opfattes relevante, men bemærkningerne til spørgsmålet viser også, at kvalitet i høj grad vurderes ud fra målepunkterne, og at det ikke opleves, at de giver et fuldstændigt billede af tilbuddets kvalitet.

Figur 10: Er tilsynenes målepunkter/kriterier relevante for vurderingen af kvalitet hos jer?



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 36.

”

Medarbejdere oplever målepunkter og kriterier som en slags eksamen, hvilket ikke er befordrende for at få synliggjort det daglige arbejde hos og sammen med beboerne.

”

Kvalitet er så meget mere.

”

Vi skal huske på at øget dokumentationskrav ikke medfører øget takstudbetaling, så tiden og pengene tages væk fra beboerne, og dermed forringes kvaliteten af vores nærvær og omsorg.

”

Vi har et stort ønske om at opfylde målepunkterne - ikke blot pga. tilsyn, men fordi det er medvirkende til at sikre den faglige kvalitet. Vi arbejder kontinuerligt med målepunkterne. Hvis vi varsles et tilsyn, er vi i det store og hele beredte.

”

Der er mange krav til dokumentationen, som ikke nødvendigvis giver en højere kvalitet i det daglige arbejde, men som skal stå der, fordi det siger tilsynene, at det skal. Et eksempel kan være, at man skal skrive, hvis beboeren bruger briller. Men vi skal også skrive, hvis beboeren ikke bruger briller.

”

Tilsynsførendes detaljeorientering afspejler en her og nu situation, hvor antagelser og følelser bliver udslagsgivende. Krav til medarbejderes evne til at kunne læse/formulere sig, kan blive udslagsgivende for vurderingen af dokumentationen samt den mundtlige relation mellem medarbejder og tilsynet.

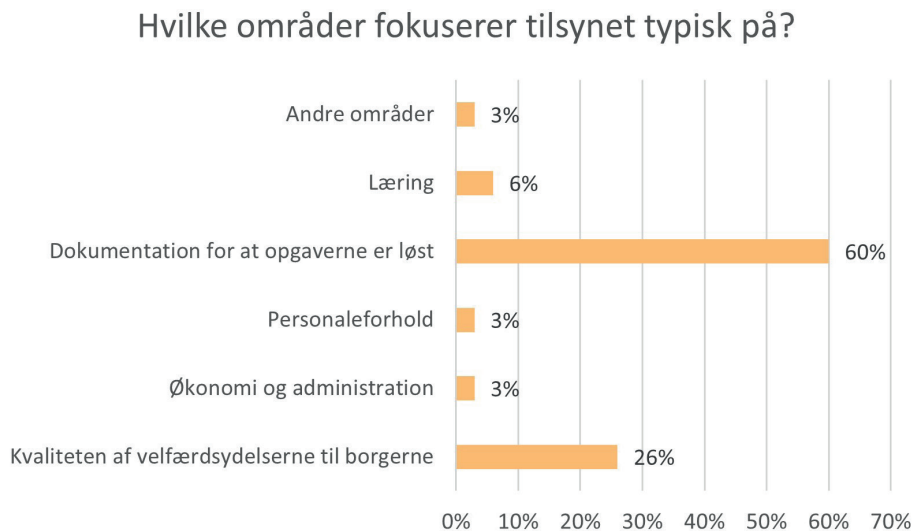
”

Vi har en struktur, hvor vi kontinuerligt følger op på intern dokumentation, egenkontrol, mv., hvorfor alle vurderingerne naturligt betragtes som læring internt. Desværre opleves tilsynenes fokus ikke at være rettet mod at skabe læring, udvikling og kompetenceløft ift. kvalitet, snarere opleves fokus under besøgene at have en kontrolfunktion med afsæt i den tilsynsgående forståelse af, hvordan kvalitetsparametre skal vurderes.

## HVAD SKAL TILSYN HAVE FOKUS PÅ?

Udover at sikre kvaliteten på tilbud, har tilbuddene et ønske om, at tilsyn skal være 'lærende'. Det er dog langt fra oplevelsen på de enkelte tilbud, hvor kun 6 procent oplever tilsynene som lærende. Til gengæld svarer 60 procent, at tilsynet har fokus på dokumentation af opgaver.

Figur 11: Hvilke områder fokuserer tilsynet typisk på?



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 36.

Der er samlet 32 procent, der svarer, at de synes kvaliteten af ældre-tilsynet er 'meget dårligt' eller 'dårligt', og 26 procent der svarer, at kvaliteten af sundhedstilsynet er 'meget dårligt' eller 'dårligt'.

Der er større tilfredshed med det kommunale tilsyn. Her er det kun 18 procent, der synes kvaliteten er 'dårlig' eller 'meget dårlig' - og til gengæld 74 procent, der finder kvaliteten 'god' eller 'meget god'.

”

Organisationsudvikling vil fremover primært tage udgangspunkt i målepunkter fra diverse tilsyn, trods, at jeg ikke finder det bedst for beboere og medarbejdere. Men truslen er for stor til, at jeg ledelsesmæssigt tør andet.

”

Senest oplever vi f.eks., at beboer frasiger sig muligheden for regelmæssig vejning, hvor tilsynet vurderer, at vi har mangelfuld dokumentation - til trods for at vi har beskrevet, at vejning var fravalgt.

”

Jeg tænker, det er ærgerligt, at vi skal bruge så meget tid på at sikre korrekte journaler, når borgerne selv kan svare for sig selv. Der hvor borgerne selv kan tale, tænker jeg, at vi kunne spare mange kræfter ved at tale med beboerne om, hvad de ønsker den pågældende dag, frem for at have en detaljeret ”drejebog” om, hvordan vi skal passer og pleje den enkelte.

”

Det er blevet helt tydeligt for mig, efter seneste tilsyn, at vi ikke kun dokumenterer for at kunne give beboeren den bedste pleje, men i lige så høj grad for at kunne bevise, at vi har udført opgaver. Vi får kritik, hvis der er dobbeltdokumentation, men journalføringsprogrammet er så komplekst, at der ofte opstår tvivl om, hvor der skal skrives hvad. Vi kontrollerer, at kontrollen har kontrolleret - er det nødvendigt med så mange kontroller?.

”

Dokumentation burde lovgivningsmæssigt være differentieret og meget mere afhængig af hvilken sektor, man arbejder i.

”

Vi har haft oplevelser, hvor tilsyn har haft fokus på, at vi ikke ydede genoptræning hos beboere til trods for, at vi ikke havde beboere, der var i den kategori. Vi har også flere eksempler på, at de ønsker, at vi dokumenterer at der "ikke er noget at bemærke". Vi har eksempler på rigtig meget dobbelt-dokumentation.

”

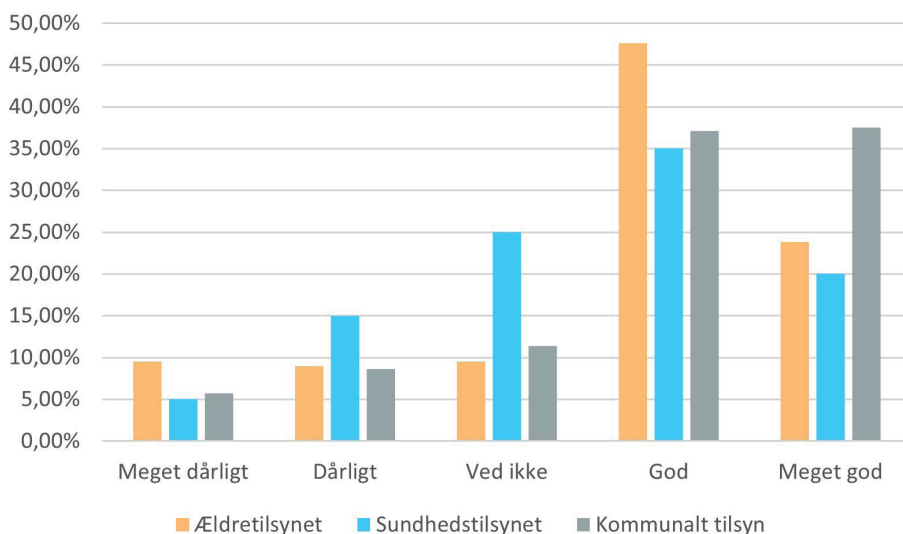
Tilstræber perfekt dokumentationspraksis for at tilfredsstille tilsynet. Dermed er der risiko for at dokumentationen bliver en "død" praksis, som ikke giver værdi, og som overstiger medarbejdernes kompetencer til skriftlighed, læsning og formuleringsevne. Det handler om at give liv til dokumentationen således, at medarbejderne får ejerskab, tillid og tro på egne evner i dokumentationen og oplever, at dokumentationen bliver et vigtigt arbejdsredskab i sikring af kerneopgaven - dette lever ikke nødvendigvis op til kravene fra diverse tilsyn.



## HVORDAN ER SAMARBEJDET MED TILSYNSMYNDIGHEDERNE?

Grundlæggende vurderes samarbejdet med tilsynsmyndighederne som 'godt' eller 'meget godt'. Af de tre tilsyn, er det sundhedstilsynet, der opleves som værende sværest at samarbejde med. Tilbuddene vurderer, at tillid og samarbejde er en forudsætning for, at tilsynet får et mere retvisende billede af kvaliteten.

Figur 12: **Hvordan vil du beskrive jeres oplevelse af samarbejdet med tilsynsmyndighederne?**



Kilde: Selveje Danmarks tilsynsundersøgelse. Foretaget medio 2023.  
n: 36.



**Ressourcer og krav i kombination med rekrutteringsudfordringer efterlader et forventningsgab, der dagligt øges. Vi kan rigtig meget, men manglende kompetencer (enten mangler der medarbejdere, eller der er ikke råd til at ansætte de rigtige) og tid, gør, at vi ikke kan arbejde i det tempo, der ønskes af myndighederne.**

”

Jeg kan blive i tvivl om tilsynsførendes spørgeteknik i forhold til beboerne, og jeg er utilfreds med, at de skriver i deres rapporter at tilsynene udføres lærende og anerkendende, når de i langt højere grad er kravstættende og afstraffende.

”

Der er samlet set ekstremt mange målepunkter, og det er svært at leve op til dem alle perfekt, hele tiden. Kommuner og STPS er langt foran med områder, der skal håndteres fagligt i forhold til, hvad vi som organisationer kan følge med til.

”

Døgninstitutioner er langsommelige, da skifteholdsarbejder betyder, at implementerings- og forankringsprocesser strækkes over lang tid, for at nå hele vejen rundt og skabe ny kultur, med ny faglig viden.

”

Vi oplevede at blive kortet af under forklaringer, og at det ikke var en dialog, men en konkret overhøring/eksamenslignende oplevelse. Fokus og tematikker var relevante. Måden det blev grebet an på var ikke rar. En kold oplevelse.

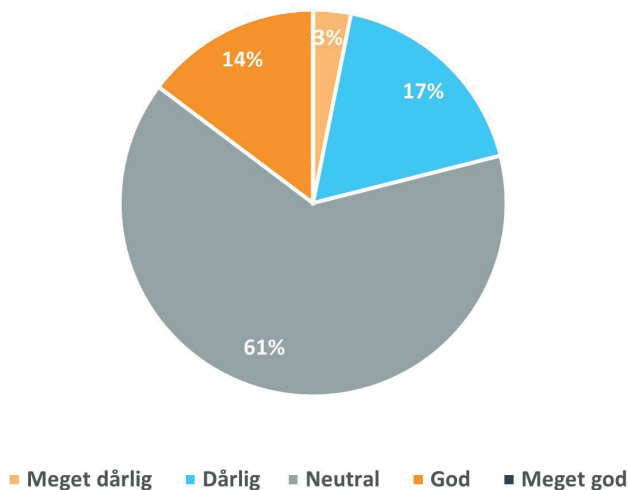
## KOORDINERING MELLEM TILSYN

Undersøgelsen viser at 20 procent af tilbuddene synes, at koordineringen mellem tilsyn er 'dårlig' eller 'meget dårlig'. Tilbuddene oplever, at tilsynenes modsatte krav gør det svært at navigere i, hvad der er "god kvalitet". Ligesom det opleves som en barriere for at opnå et godt tilsyn på alle områder.

Eksempelvis kan det nævnes, at Brandtilsynet ønsker frie flugtveje, mens Ældretilsynet ønsker mere hjemlighed. Eller Brandtilsynet vurderer, at håndsprit udgør en brandfare, mens Sundhedstilsynet og Fødevaretilsynet ønsker lettilgængelig håndsprit for at understøtte bedre hygiejne.

Det fremgår fra bemærkningerne, at der er store udfordringer med ensartethed i det enkelte tilsyn. Tilbuddene oplever regionale forskelle og forskelle mellem de enkelte tilsynsførende.

Figur 1: **Hvordan vil du beskrive koordineringen mellem de forskellige tilsyn?**



”

Oplever, at tilsynene hver især er meget fokuseret på deres eget område, men til gengæld har de ikke blik for helheder og vilkår.

”

Tilsynsrapportens konklusion er baseret på de tilsynsgåendes individuelle forståelse og holdning til dokumentation, hvilket opleves modsatrettet på tværs af vores virksomheds fem afdelinger. Der mangler harmonisering ift. ensretning af dokumentationskrav mv.

## ANBEFALINGER FRA PRAKSIS TIL TILSYNSMYNDIGHEDERNE TIL FORBEDRING AF TILSYN:

”

Ofte virker det til, at det er meget lang tid siden, at tilsynsmyndighederne selv har været i praksis. Kurser i god og anerkendende kommunikation kunne være en stor fordel. Man har ofte indtryk af, at det er ”find 5 fejl” fremfor egentlig hjælp til læring.

”

At de årligt indkalder os til et læringsmøde, hvor der er fokus på indsatsområderne og guider os i at dokumentere korrekt i forhold til deres forventninger.

”

At have fokus på, hvordan beboerne trives, stemningen i huset mm. i stedet for de rent instrumentelle tilgange.

”

At der i højere grad skal kigges på, om tilbuddet i overvejende grad lever op til høj faglighed, en nærværende pleje og omsorg og respekt for det enkelte menneske, sådan at det ikke bliver den lille ”fejl” uden betydning for beboersikkerheden, der definerer tilbuddet.

”

Tilbage melding skal foregå ved et evalueringsmøde, så rap-porten kan drøftes og ikke dikteres som retfærdig eller ikke-retfærdig på skrift efterfølgende. Der skal være mere fokus på, om borgeren i praksis får den rette pleje og omsorg, og ikke om man er god til at beskrive og formulere en beskrivelse af borgerens tilstand.

”

Jeg tænker, at TILLID i opgaverne er et meget stort kodeord i dette samarbejde. Jeg vurderer ikke umiddelbart, at tilliden er til stede, når der udføres tilsyn.

”

Mere fokus på læring. Holde sig for øje, at beboere ikke er patienter. Begrænse krav og ønsker om alskens screeninger og målinger og test.

”

Gentænke konceptet for tilsyn, hvor formål og gennemførelse bør afspejle en lærende proces, snarere end at fungere som kontrolinstans, hvor parametre og kriterier ikke er harmoniseret centralt fra, og dermed giver anledning til forskellighed i krav. Dertil stille krav om, at der i langt højere grad fokuseres på det samlede tilbud til borgerne snarere end sektoropdelte organisationer, således at der kan skabes læring og udvikling på tværs med den synergi dette, i langt de fleste tilfælde, ville medføre.

”

Dialog og undervisning fremfor  
fejlfindingskulturen.

”

At gradueringer i/af fejl er  
tydeligere. Vi er mennesker, der  
arbejder med mennesker - og  
mennesker laver fejl. At rappor-  
terne skrives fair.

”

At have fokus på, hvordan  
beboerne trives, stemningen i  
huset mm. i stedet for de rent  
instrumentelle tilgange.

”

Et forslag er, at hvis en enhed har haft et tilsyn, hvor der skal rettes  
op på noget, kan der gives en tidsfrist til dette (tidsfristerne er ty-  
pisk meget korte - to måneder), og herefter kan den endelige rap-  
port skrives. Hermed har institutionerne en chance for at undgå et  
offentligt dårligt tilsyn.

**SELVEJE DANMARK**

—  
Brancheforeningen for  
selvejende organisationer