

Enhed:
Socialtilsyn og
National
Koordination

Afrapportering på spørgeskemaundersøgelse om socialtilsynenes anvendelse af auditrapport 18.2 om temaet Kompetencer

Sagsnr.:
2019-8396

Dato:
27. maj 2020

Indledning

Denne rapport samler op på resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse i regi af Socialstyrelsen om socialtilsynenes anvendelse af auditrapport 18.2 om temaet Kompetencer. Spørgeskemaet blev sendt ud til socialtilsynene i december 2019.

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen var følgende:

- At følge op på socialtilsynenes kendskab til og brug af auditrapportens anbefalinger med henblik på at vurdere behovet for at styrke implementeringen af rapportens anbefalinger.
- At anvende undersøgelsen som grundlag for auditfunktionens løbende arbejde med at styrke auditforløbene og implementering af auditanbefalinger generelt.

Læsevejledning

Rapporten er struktureret i to hovedafsnit og et bilag. Første afsnit samler op på rapportens konklusioner samt beskriver undersøgelsen metode og fremgangsmåde.

I andet afsnit udfoldes spørgeskemaundersøgelsens delresultater - herunder besvarelsenerne vedrørende socialtilsynenes kendskab til auditrapporten og socialtilsynenes anvendelse af auditrapportens anbefalinger.

Endelig følger Bilag 1, hvor opmærksomheder samt anbefalinger fra den tidligere udsendte auditrapport 18.2 fremgår.

Konklusion på undersøgelses resultater

Dette afsnit beskriver konklusionerne på spørgeskemaundersøgelsens resultater, ligesom der samles op på de to ovenstående formål med undersøgelsen.

Spørgeskemaundersøgelsen blev fremsendt til alle fem socialtilsyn via mail til tilsynscheferne. Socialtilsyn Syd har dog ikke ønsket at besvare spørgeskemaet, idet de anser statusmøder med Socialstyrelsen som det rette forum for tilbagemeldinger på auditforløb.

Tilsynscheferne fra de resterende fire socialtilsyn har videresendt spørgeskemaet til tilsynskonsulenter, der fører tilsyn på tilbudsområdet samt ledere og akademiske medarbejdere. I alt har 102 respondenter fra fire socialtilsyn besvaret spørgeskemaet helt eller delvist.

Kendskab: De fleste tilsynskonsulenter og ledelser har læst og drøftet auditrapporten

Spørgeskemaundersøgelsen viser overordnet set, at:

- Størstedelen af respondenterne har læst auditrapport 18.2 om temaet kompetencer
- Rapporten er blevet præsenteret og drøftet på et teammøde, fællesmøde eller i andre mødefora i de fire socialtilsyn
- Den største andel af respondenter, der har læst rapporten, findes i Socialtilsyn Nord og Øst.

Dog viser undersøgelsen også, at:

- Der er respondenter, der ikke kender til auditrapporten, hvilket bl.a. kan skyldes, at de er nyansatte i socialtilsynene
- Respondenternes svar efterlader indtryk af, at nogle tilsynskonsulenter oplever, at de ikke har tid til at læse auditrapporter
- Besvarelser fra Socialtilsyn Øst indikerer, at det opleves brugbart, at der lokalt udarbejdes et sammendrag af de væsentligste opmærksomheder i rapporten.

Auditrapporten har desuden givet anledning til følgende i de fire socialtilsyn:

- Drøftelser af kompetencebegrebet (jf. de i auditrapporten anførte opmærksomheder i bedømmelsen af indikator 10.a)
- Drøftelser af vurdering af forholdet mellem faguddannet og ikke fagudannet personale (jf. den i auditrapporten anførte anbefaling vedr. indikator 10.a)
- Justering af intern rapportskabelon og initiativ til temadag om observation

Anvendelse: Auditrapportens opmærksomheder og anbefalinger er blevet anvendt

Spørgeskemaundersøgelsen viser at:

- Størstedelen af de tilsynskonsulenter, som siden februar 2019 har ført tilsyn på et tilbud, hvor der er foretaget en vurdering af temaet Kompetencer, har taget udgangspunkt i en eller flere af de opmærksomheder og/eller anbefalinger, der er anført i auditrapporten.
- Det er særligt de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet ift. indikator 10.a, 10.b og kriterium 10, der er blevet anvendt.

Der ses ikke behov for yderligere implementeringstiltag ift. auditanbefalingerne 18.2

På baggrund af ovenstående resultater konkluderer Socialstyrelsen, at undersøgelsen ikke giver anledning til yderligere tiltag med henblik på at styrke implementeringen af opmærksomhedspunkterne og anbefalingerne i auditrapport 18.2.

Den fremadrettede implementering af auditanbefalinger kan styrkes

Adspurgt i undersøgelsen peger respondenterne på, at implementeringen af auditanbefalinger fremadrettet kan forbedres ved, at Socialstyrelsen:

- Styrker formidlingen eksempelvis ved at præsentere auditanbefalingerne i de enkelte socialtilsyn
- Skaber overblik over anbefalingerne eksempelvis ved at udarbejde understøttende materialer så som slides, en komprimeret rapport eller en oversigt over alle anbefalinger relateret til de enkelte temaer i kvalitetsmodellen.

Socialstyrelsen konkluderer på den baggrund, at der er behov for at iværksætte et udviklingsarbejde med henblik på at styrke formidlingen af fremtidige auditanbefalinger målrettet socialtilsynene. Undersøgelsens resultater vil indgå i dette arbejde.

I dette udviklingsarbejde vil både indgå overvejelser over, hvordan Socialstyrelsen kan understøtte formidlingen af auditanbefalinger i socialtilsynene, og hvordan socialtilsynene selv kan understøtte formidlingen lokalt.

Metode og fremgangsmåde

Den bagvedlæggende antagelse i undersøgelsen er, at det er en forudsætning, at tilsynskonsulenter, ledere og medarbejdere med understøttende funktioner læser og drøfter rapporten for, at rapportens opmærksomhedspunkter og anbefalinger implementeres og dermed bliver anvendt af tilsynskonsulenterne.

Med henblik på at undersøge denne antagelse, er spørgeskemaet blevet distribueret til de fem socialtilsyn via mail til tilsynscheferne. Socialtilsyn Syd har dog ikke ønsket at besvare spørgeskemaet.

Tilsynscheferne fra de resterende fire socialtilsyn har videresendt spørgeskemaet til tilsynskonsulenter, der fører tilsyn på tilbudsområdet samt ledere og akademiske medarbejdere. Herefter har ledere og medarbejdere haft 14 dage til at besvare spørgeskemaet.

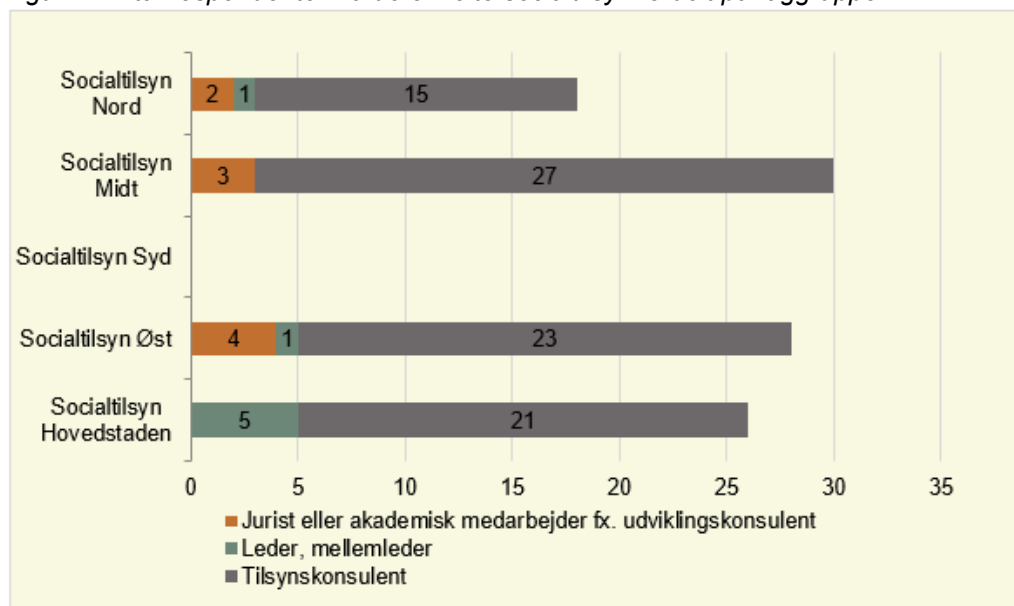
Spørgeskemaet omfatter to dele, hvor første del omhandler baggrundsoplysninger og spørgsmål om auditrapportens implementering i det enkelte socialtilsyn. Alle respondenter er blevet anmodet om at besvare denne del. Anden del af spørgeskemaet omhandler den konkrete brug af de i auditrapporten opstillede opmærksomhedspunkter og anbefalinger. Her er ledere og akademiske medarbejdere blevet bedt om at svare på, om auditrapporten har givet anledning til organisatoriske tiltag. Tilsynskonsulenterne er blevet bedt om at svare på, om de i tilsynet med temaet Kompetencer har taget udgangspunkt i et eller flere af auditrapportens opmærksomhedspunkter eller anbefalinger.

I alt har 102 respondenter fra fire socialtilsyn besvaret spørgeskemaet helt eller delvist.

Der er 18 respondenter fra Socialtilsyn Nord (svarende til 17,6 pct. af respondenterne), 30 respondenter fra Socialtilsyn Midt (svarende til 29,4 pct.), 28 respondenter fra Socialtilsyn Øst (svarende til 27,5 pct.) og 26 respondenter fra Socialtilsyn Hovedstaden (svarende til 25,5 pct.), der har besvaret spørgeskemaet.

Lang størstedelen af respondenterne (84 pct.) er tilsynskonsulenter, mens 9 pct. er akademiske medarbejdere, 7 pct. er ledere eller mellemlider.

Figur 1: Antal respondenter fra de enkelte socialtilsyn fordelt på faggrupper



N = 102

Af de adspurgte tilsynskonsulenter er 47 pct. tilknyttet tilbud på både børne- og voksenområdet, 38 pct. er tilknyttet tilbud på voksenområdet, mens 15 pct. er tilknyttet børne- og ungeområdet.

Undersøgelsens resultater

I det følgende udfoldes spørgeskemaundersøgelsens samlede resultater herunder besvarelserne vedrørende kendskab til auditrapportens anbefalinger og anvendelsen af auditrapportens anbefalinger.

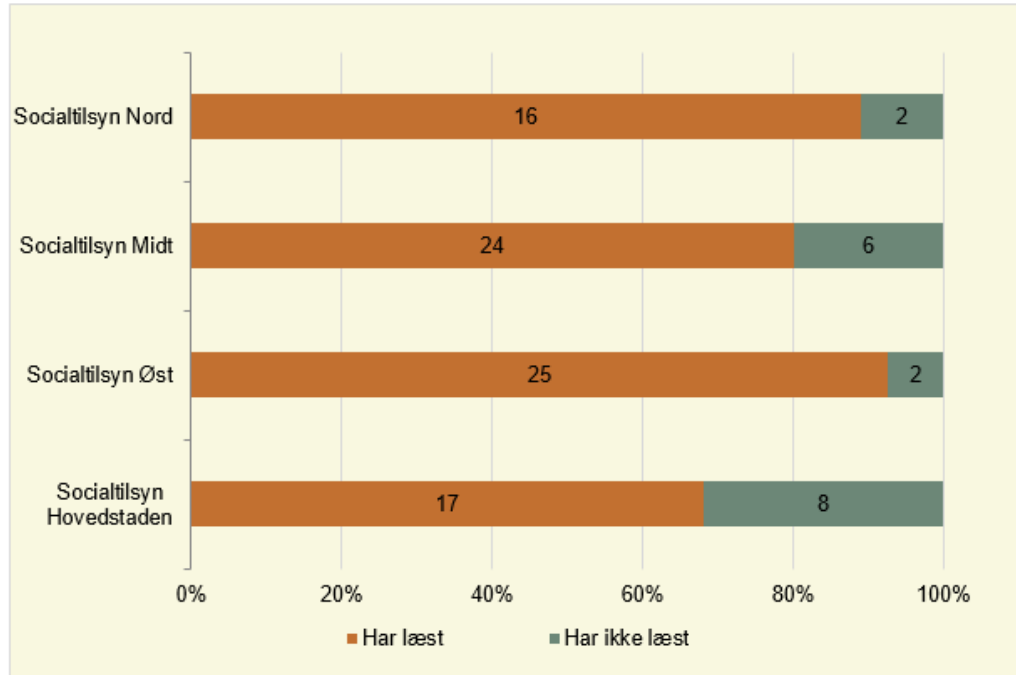
Implementering af ”Auditrapport 18.2 – Socialtilsynenes vurdering af temaet kompetencer”

I dette afsnit behandles de besvarelser, der fortæller noget om implementeringen af auditrapporten i de enkelte socialtilsyn.

Andelen af respondenter, der har læst rapporten

Langt størstedelen af respondenterne svarer, at de har læst rapporten. Andelen af respondenter, der har læst rapporten varierer lidt mellem de fire socialtilsyn. Den største andel af respondenter, der har læst rapporten, findes i Socialtilsyn Nord og Øst.

Figur 2: Andelen af respondenter, der har læst auditrapporten i de enkelte socialtilsyn



Note: N = 100

I alt 18 pct. af respondenterne på tværs af de fire socialtilsyn har ikke læst rapporten.

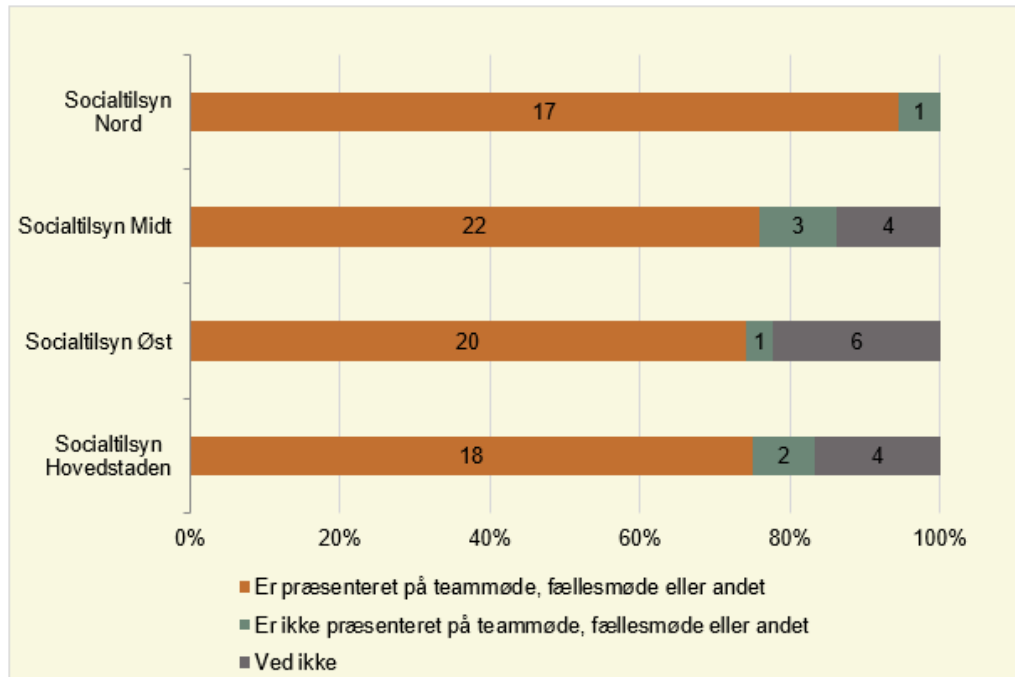
En stor del af de respondenter, der ikke har læst rapporten, svarer, at det skyldes, at de er nyansatte. Herudover er der nogle der svarer, at de ikke har modtaget rapporten, at den ikke er relevant for deres arbejde eller, at de ikke har været opmærksomme på rapporten. Nogle svarer, at de har haft svært ved at afsætte tid til at læse og sætte sig ind i rapporten i en travl hverdag.

En respondent fra Socialtilsyn Øst svarer følgende: *"Jeg har læst og forholdt mig til en slideserie, der uddrager pointer fra rapporten i kortere form og som var eksemplificeret med eksempler fra afdelingens egne rapporter. Slideserien oplever jeg som en god 'ramme' for arbejdet med tema kompetencer, der tilmed er nem at slå op i ved behov."*

Formidling af rapporten i det enkelte socialtilsyn

Langt størstedelen af respondenterne svarer, at auditrapporten er blevet præsenteret på et teammøde, fællesmøde eller andet. 14 pct. svarer, at de ikke ved, om den er blevet præsenteret, hvilket jf. ovenstående besvarelser bl.a. kan skyldes, at de er nyansatte.

Figur 3: Besvarelse af, om auditrapporten er blevet præsenteret på et teammøde, fællesmøde eller andet

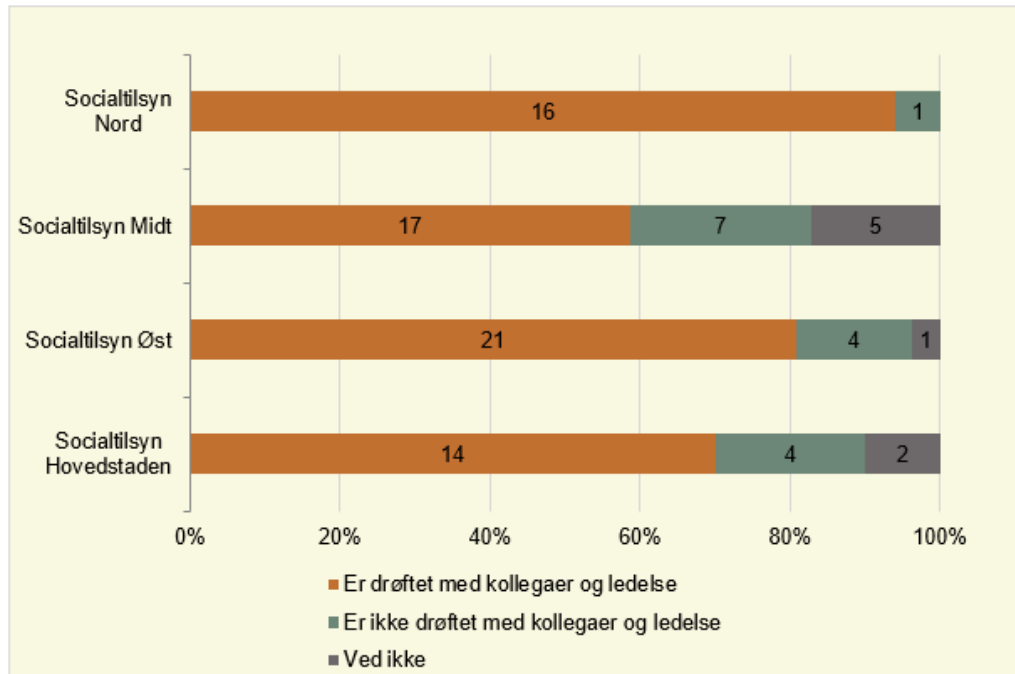


N = 98

Drøftelse af rapporten i det enkelte socialtilsyn

Størstedelen af de tilsynskonsulenter, der har besvaret spørgeskemaet, svarer, at de har drøftet rapporten med kollegaer og ledelse. Dog er der 26 pct., på tværs af alle fire socialtilsyn der svarer, at de enten ikke har drøftet eller ikke ved, om de har drøftet auditrapporten med kollegaer og ledelse.

Figur 4: Tilsynskonsulenternes besvarelse af om de har drøftet de oplyste opmærksomhedspunkter og anbefalinger i auditrapporten med kollegaer og ledelse



N = 92

Figur 3 og 4 indikerer, at der særligt i Socialtilsyn Nord har været opmærksomhed på at præsentere og drøfte auditrapporten på teammøder, fællesmøder eller andet. Antallet af besvarelser er dog forholdsvis lavt og derfor forbundet med nogen usikkerhed.

Respondenterne er desuden blevet spurgt, om de er blevet gjort opmærksom på auditrapporten på anden vis. Her er der bl.a. nogen, der svarer, at de har fået tilsendt rapporten, at de er blevet opmærksom på den via Socialstyrelsen eller, at de selv har deltaget i auditforløbet. Også her er der en del der svarer, at de ikke er blevet gjort opmærksom på rapporten, da de er nyansatte. Særligt respondenter fra Socialtilsyn Nord og Øst svarer, at rapporten er blevet gennemgået på diverse møder, at der har været afholdt temaeftermiddag herom med gruppearbejde og, at der lokalt er udarbejdet et sammendrag af de væsentligste opmærksomheder i rapporten, der er blevet præsenteret og rundsendt.

Anvendelse af auditrapportens opmærksomhedspunkter og anbefalinger i de enkelte socialtilsyn

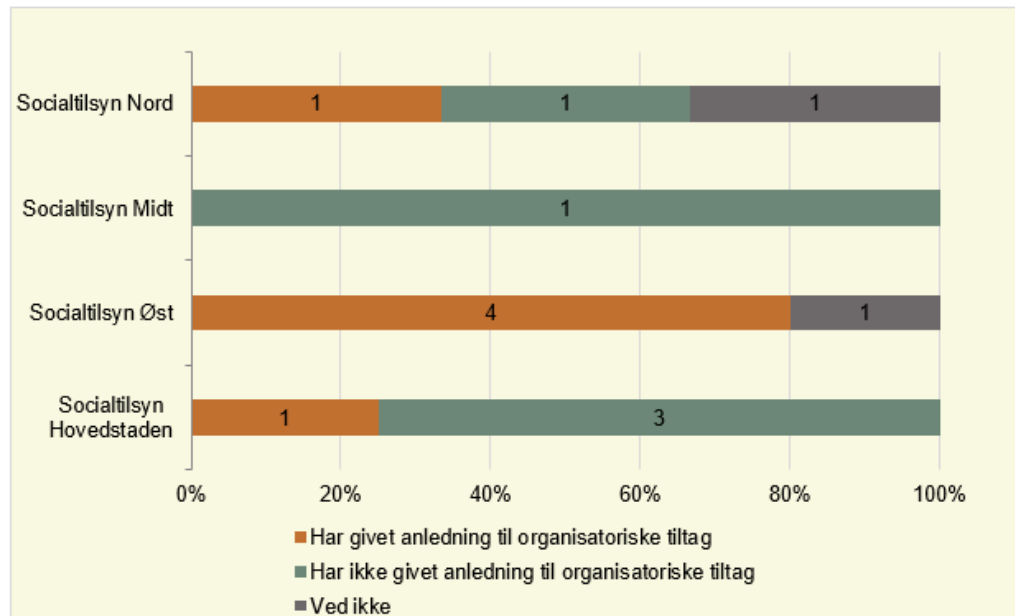
I dette afsnit behandles besvarelser, der omhandler socialtilsynenes anvendelse af de opstillede opmærksomhedspunkter og anbefalinger i auditrapporten, jf. bilag 1.

Organisatoriske tiltag

I spørgeskemaet blev ledere og akademiske medarbejdere spurgt, om opmærksomhedspunkterne og anbefalingerne i auditrapporten har givet anledning til organisatoriske tiltag ift. kvalitetsvurderingen af temaet kompetencer.

Antallet af besvarelser på dette spørgsmål er lavt, hvorfor der er stor usikkerhed om besvarelserne. Dog ses det i figuren nedenfor, at særligt Socialtilsyn Øst giver udtryk for, at auditrapporten har givet anledning til organisatoriske tiltag.

Figur 5: Ledere samt akademiske medarbejders besvarelse af, hvorvidt auditrapporten har givet anledning til organisatoriske tiltag ift. kvalitetsvurderingen af temaet



N = 13

Ledere og akademiske medarbejdere er herefter blevet bedt om at uddybe, hvilke organisatoriske tiltag, som opmærksomhedspunkterne og anbefalingerne i auditrapporten, har givet anledning til.

Til dette svares, at anbefalingerne er blevet drøftet og inddraget ift. svære sager. Det nævnes bl.a., at følgende emner har været genstand for drøftelser:

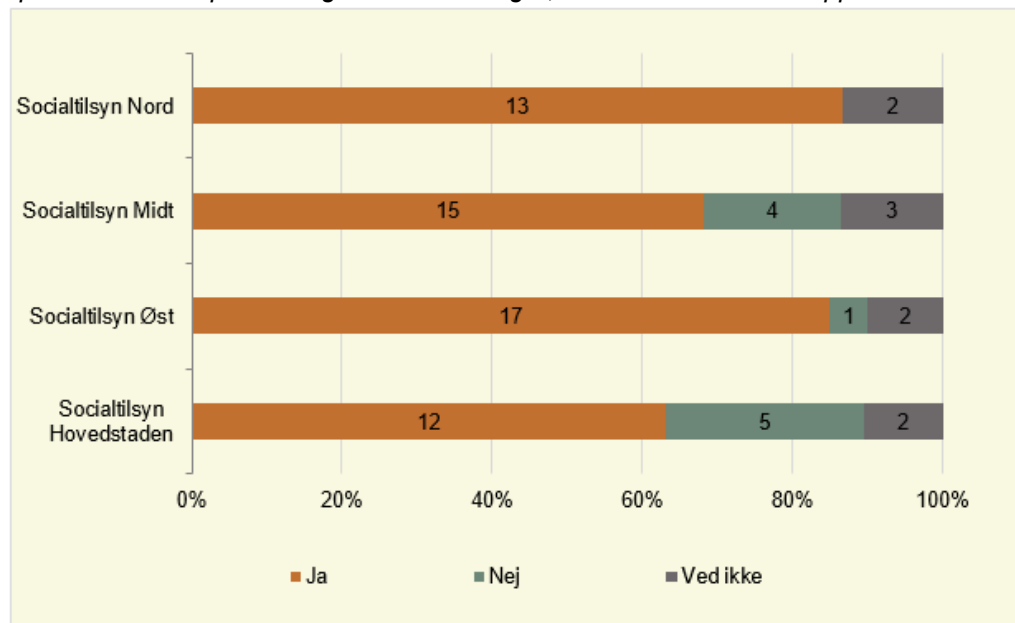
- Udfoldelse af kompetencebegrebet
- Benchmarking ift. vurdering af faglærte og ufaglærte medarbejdere
- Samspillet mellem borger og medarbejder på baggrund af magtanvendelsesindberetninger

Respondenter fra Socialtilsyn Øst svarer desuden, at anbefalingerne har givet anledning til tilretning i intern rapportskabelon, og at der er aftalt temadag om observation i 2020.

Brug af de anførte opmærksomheder og anbefalinger

Blandt de tilsynskonsulenter, som siden februar 2019 har ført tilsyn på et tilbud, hvor der er foretaget en vurdering af temaet Kompetencer, svarer størstedelen, at de har taget udgangspunkt i en eller flere af de opmærksomheder og/eller anbefalinger, der er anført i auditrapporten.

Figur 6: Tilsynskonsulenternes besvarelse af, om de, i de/det tilsyn der er ført med fokus på temaet Kompetencer, har taget udgangspunkt en eller flere af de opmærksomhedspunkter og/eller anbefalinger, som er anført i auditrapporten.



N= 76

De tilsynskonsulenter, der har svaret "Nej" til ovenstående er blevet bedt om at uddybe, hvorfor de ikke har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og/eller anbefalinger, som er anført i auditrapporten.

Her svarer nogle respondenter, at de ikke kendte til rapporten og derfor ikke har anvendt den. Andre peger på, at man som tilsynskonsulent har mange bolde i luften, og at der kan være en tendens til over tid at glemme de anbefalinger, der opstilles i auditrapporterne.

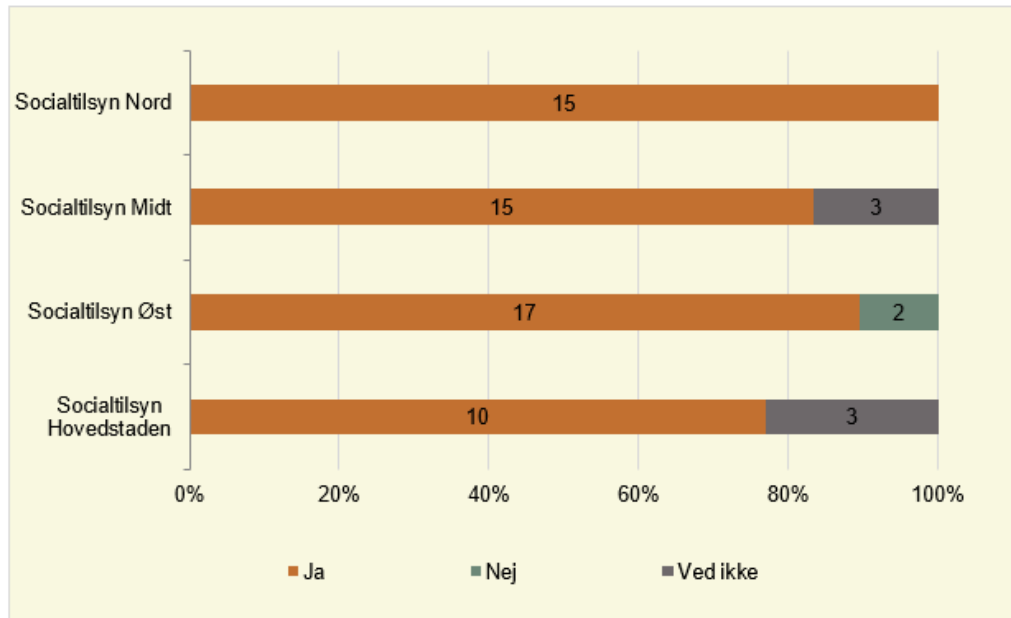
En respondent peger på, at tilsynskonsulenterne ofte har mange hensyn at tage, og at bl.a. de ressourcer, der er til rådighed, sætter nogle begrænsninger for, hvad der kan lade sig gøre. Der kan således være en oplevelse af, at anbefalingerne i auditrapporterne ikke korresponderer med virkeligheden: "... det kan opleves frustrerende med denne diskrepans mellem en akademisk opfattelse af, hvad der kan lade sig gøre - og hvad den praktiske virkelighed tillader."

De tilsynskonsulenter, som har svaret "Ja" til, at de har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og/eller anbefalinger, som er anført i auditrapporten i de

deres tilsyn med kompetencer, er blevet spurgt, om de har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet for henholdsvis indikator 10.a¹, indikator 10.b², kriterium 10³ samt de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. tilbud med et højt forbrug af vikarer samt tilbud med nattevagt.

Figur 7, 8 og 9 nedenfor indikerer, at det især er de opmærksomhedspunkter og anbefalinger (jf. bilag 1), der er opstillet i forhold til indikator 10.a, 10.b og kriterium 10, der er anvendt i de tilsynsrapporter, hvor der siden februar 2019 er ført tilsyn med temaet kompetencer.

Figur 7: Tilsynskonsulenternes besvarelse af, om de i tilsynet med kompetencer, har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. indikator 10.a



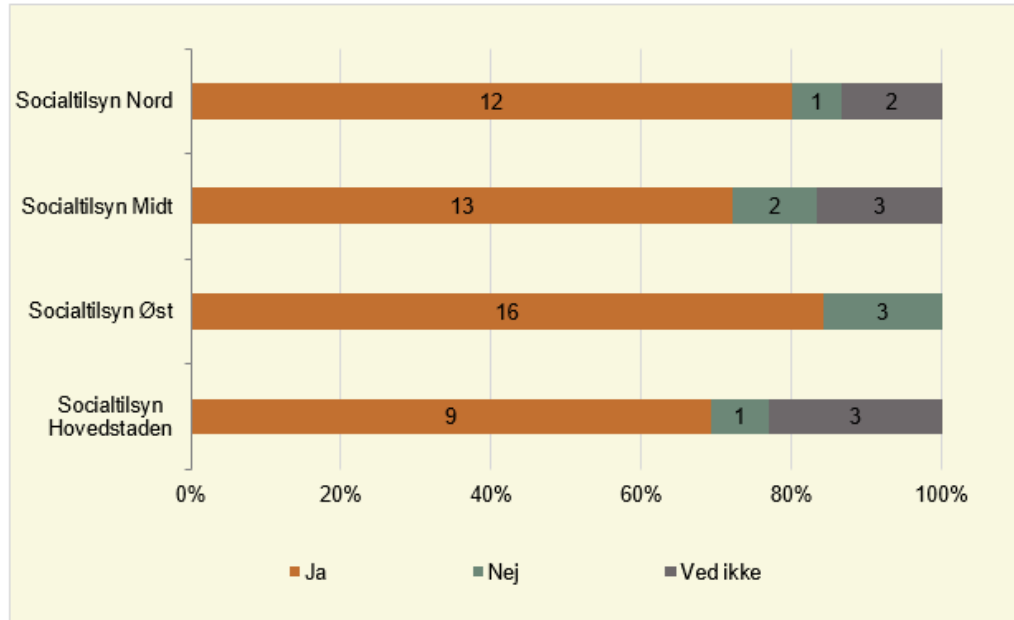
N = 65.

¹ "Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder."

² "Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer."

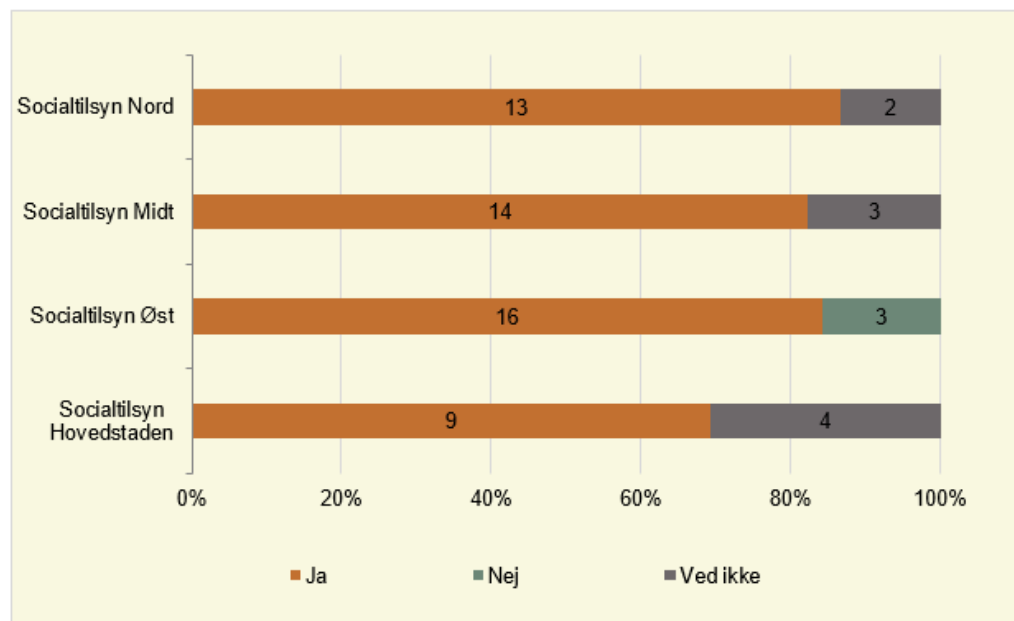
³ "Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder."

Figur 8: Tilsynskonsulenternes besvarelse af, om de i tilsynet med kompetencer, har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. indikator 10.b



N = 65.

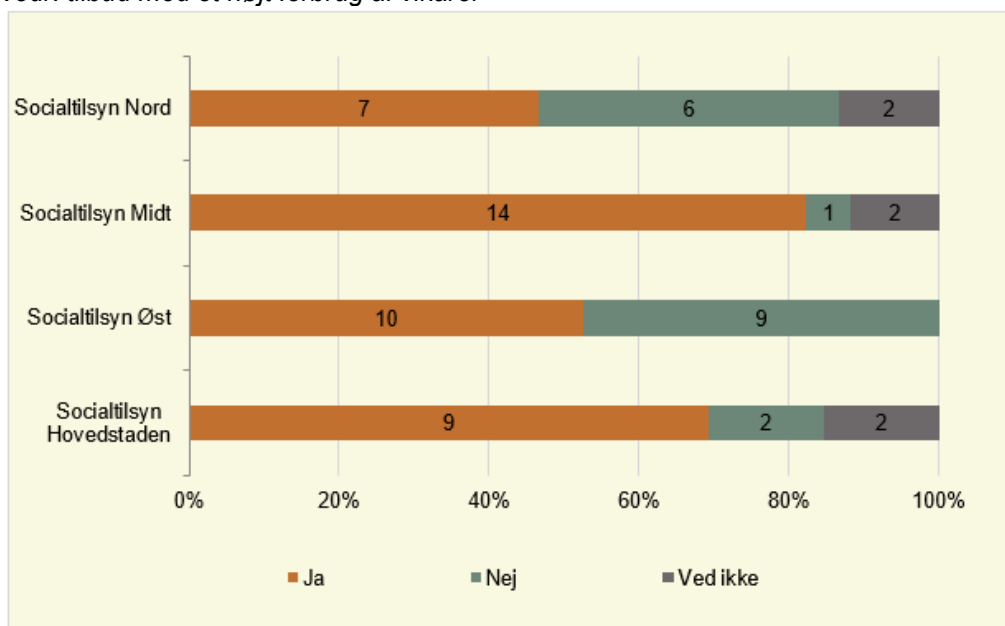
Figur 9: Tilsynskonsulenternes besvarelse af, om de i tilsynet med kompetencer, har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. kriterium 10



N = 64

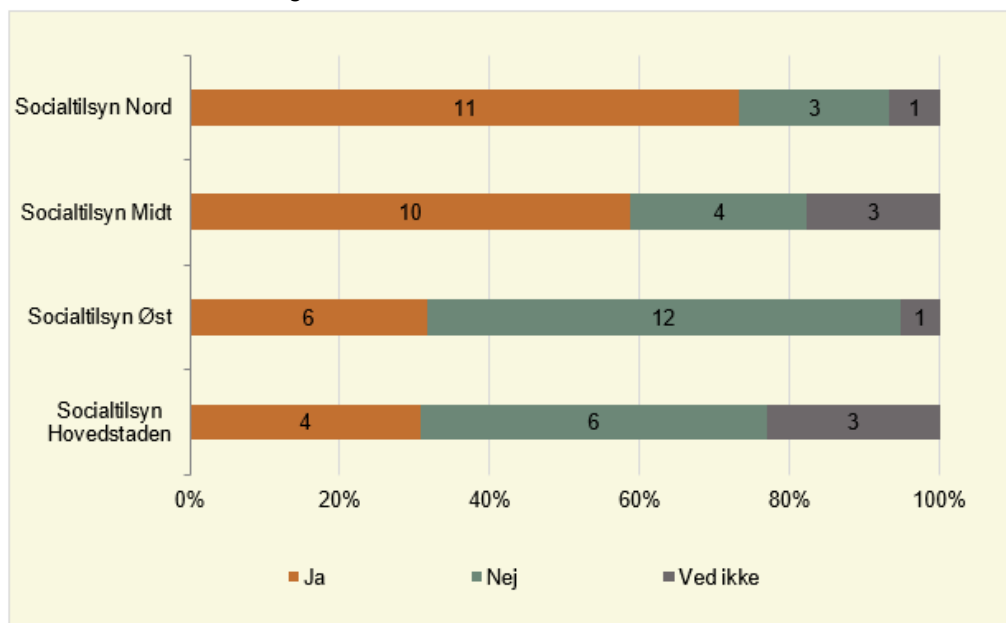
Figur 10 og 11 nedenfor indikerer, at de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. tilbud med et højt forbrug af vikarer samt tilbud med nattevagt, i mindre grad er blevet anvendt samlet set. Der ses dog nogle variationer mellem socialtilsynene, hvor særligt Socialtilsyn Midt svarer, at de har anvendt de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. tilbud med et højt forbrug af vikarer og særligt Socialtilsyn Nord svarer, at de har anvendt de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. tilbud med nattevagt.

Figur 10: Tilsynskonsulenternes besvarelse af, om de i tilsynet med kompetencer, har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. tilbud med et højt forbrug af vikarer



N = 64

Figur 11: Tilsynskonsulenternes besvarelse af, om de i tilsynet med kompetencer, har taget udgangspunkt i de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der er opstillet vedr. tilbud med nattevagt



N = 64

Opsummerende blev respondenterne spurgt, hvilke opmærksomhedspunkter og anbefalinger i auditrapporten, der særligt har givet fagligt mening. Her peges fortrinsvist på opmærksomhedspunkterne og anbefalingerne vedr. brug af vikarer, inddragelse af magtanvendelsesindberetningerne i vurderingen af samspillet mellem medarbejdere og borgere, at kompetencebegrebet består af tre forhold; uddannelse, opdateret viden og erfaring og endelig brug af observation i afdækningen af temaet kompetencer. Der peges herefter på de opmærksomhedspunkter og anbefalinger, der omhandler personalegennemstrømning, forholdet mellem faguddannet og ikke-faguddannet personale samt brug af nattevagt.

Inputs til styrket implementering

Respondenterne er afslutningsvist blevet spurgt om, hvad Socialstyrelsen med fordel kan gøre mere eller mindre af for at understøtte implementeringen af auditanbefalingerne i socialtilsynene.

Her peges fortrinsvist på følgende muligheder for at gøre mere:

- Afholdelse af ex. temadage i socialtilsynene, hvor Socialstyrelsen præsenterer auditanbefalingerne
- Udarbejdelse af en samlet oversigt over alle auditanbefalinger knyttet til de enkelte temaer/indikatorer, så tilsynskonsulenterne hurtigt kan få et samlet overblik

- Udarbejdelse af en light-rapport, hvor opmærksomhedspunkter og anbefalinger står først
- Følge op på implementeringen i de enkelte tilsyn ex. 6 måneder efter, at rapporten er udgivet
- Udarbejdelse af understøttende materiale til implementering af auditrapporter i socialtilsynene
- Udarbejdelse af eksempler til de enkelte opmærksomhedspunkter/anbefalinger
- Uddannelse i kvalitetsmodellen for alle nyansatte.

Bilag 1

Opmærksomheder og anbefalinger i "Auditrapport 18.2 - Socialtilsynets vurdering af temaet Kompetencer"

Indikator 10.a

Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.

I auditrapporten er der opstillet følgende opmærksomheder samt anbefaling der kvalificerer den gode bedømmelse af indikator 10.a:

Kompetencer bedømt i relation til uddannelse, opdateret viden og erfaring

- Indikator 10.a består af tre forhold, som skal bedømmes i relation til tilbuddets målgruppe og metoder; uddannelse, opdateret viden og erfaring. Det er oplevelsen, at det især er det første forhold om formel uddannelse, som tilsynene vægter. Hvert forhold bør dog afdækkes selvstændigt og tillægges vægt i bedømmelsen af indikatoren.

Kompetencer bedømt i relation til tilbuddets metoder

- Indikator 10.a fordrer, at medarbejdernes kompetencer (uddannelse, opdateret viden og erfaringer) bedømmes ud fra relevans ift. tilbuddets målgruppe og de specifikke metoder, der arbejdes med på tilbuddet.

Kompetencer bedømt med udgangspunkt i tilbuddets plan for kompetenceudvikling

- Tilbuddets planer for kompetenceudvikling kan med fordel anvendes til at belyse, hvordan tilbuddet arbejder med at understøtte, at medarbejdernes viden om målgruppe og metoder er opdateret. I vurderingen af tilbuddets planer for kompetenceudvikling kan budget og regnskab eksempelvis inddrages for at sikre, at der er afsat midler og at midlerne efterfølgende er anvendt til den anførte kompetenceudvikling.

Kompetencer bedømt i relation til videndeling

- I bedømmelsen af om medarbejderne har opdateret viden ift. tilbuddets målgrupper og metoder, kan socialtilsynet med fordel iagttage, hvordan tilbuddet arbejder med videndeling, herunder om der afsættes tid og rum til, at medarbejderne kan blive opdateret på nyeste viden om eksempelvis målgruppen, de anvendte metoder og udviklingen hos det enkelte barn/ung eller målgruppen som helhed.

Brug af flere datakilder i vurderingen af kompetencer

- Foruden det skriftlige materiale, eksempelvis i form af medarbejderlister, planer for kompetenceudvikling etc., som tilsynene indhenter forud for tilsynet, kan tilsynet med fordel inddrage både ledelse og medarbejdere ift. at belyse indikator 10.a yderligere. Medarbejderne kan eksempelvis bidrage med perspektiver på, om de oplever at have de rette kompetencer til at kunne udføre deres arbejde, og om de oplever, at der er fokus på, at deres viden er opdateret. Ledelsen kan eksempelvis bidrage med perspektiver på, hvordan de sikrer, at der er de rette medarbejderkompetencer til stede i tilbuddet, og at kompetencerne vedligeholdes og udvikles i relation til tilbuddets målgruppe og metoder.

Socialstyrelsens anbefaling vedr. indikator 10.a

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene på baggrund af en risikovurdering inddrager de ovenfor nævnte tilsynsfaglige opmærksomheder i bedømmelsen af indikator 10.a.

Herudover anbefaler Socialstyrelsen, at socialtilsynene mere konkret undersøger og angiver det overordnede forholdstal mellem faguddannet og ikke faguddannet personale på et givent tilbud i bedømmelsen af indikator 10.a. Vurderingen af andelen af medarbejdere med uddannelsesmæssig baggrund kan eksempelvis tage udgangspunkt i Danmarks Statistiks Diced-15 klassifikation, som blandt andet opdeler uddannelserne efter niveau og fagområde⁴.

Indikator 10.b

Indikator 10.b lyder som følger:

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.

I auditrapporten er der opstillet følgende opmærksomheder samt anbefaling der kvalificerer den gode bedømmelse af indikator 10.b:

Samspejlet mellem medarbejdere og børnene/de unge bedømt med udgangspunkt i magtanvendelsesindberetninger

- Magtanvendelsesindberetninger kan med fordel inddrages i bedømmelsen af indikator 10.b, idet der i indberetningerne kan ligge vigtig viden om personalets samspil med tilbuddets målgruppe herunder deres brug af de

⁴ Se: [Danmarks Statistiks Diced-15 klassifikation, som opdeler uddannelserne efter niveau og fagområde](#)

pædagogiske metoder. Både indholdet af den enkelte magtanvendelse, men også omfanget af magtanvendelser, og hvornår på døgnet eller ugen de finder sted, kan være vigtig information i vurderingen af den pædagogiske praksis og hermed medarbejdernes kompetencer.

Samspillet mellem medarbejdere og børnene/de unge bedømt med udgangspunkt i dagbogsnotater

- Dagbogsnotater kan indeholde relevante beskrivelser af faglige refleksioner og handlinger, der kan medvirke til at belyse samspillet mellem medarbejdere og børnene/de unge og om medarbejderne er i besiddelse af relevante kompetencer ift. målgruppen.

Samspillet mellem medarbejdere og børnene/de unge bedømt med udgangspunkt i tilbuddets værdier og målsætninger

- Samspillet mellem medarbejdere og børnene/de unge bør ses med udgangspunkt i tilbuddets værdier og målsætninger. I samspillet afspejles medarbejdernes værdier, fx gennem det sprog de benytter og den kultur, de er med til at opbygge og understøtte.

Systematisk forberedelse af observation

- Brugen af observation kan med fordel systematiseres så tilsynskonsulenten allerede inden besøget gør sig overvejelser om, hvilke markører han/hun vil observere på.

Systematisk udførelse af observation

For at folde observationerne ud, bør der være opmærksomhed på identifikation af markører, der belyser samspillet mellem medarbejderne og børnene/de unge. Markørerne skal ses i relation til målgruppen og dennes behov, herunder også den organisatoriske kontekst samspillet finder sted i. I samspillet kan der eksempelvis i nogle situationer være brug for en anerkendende tilgang mens der i andre situationer kan være brug for, at medarbejderne er grænsesættende og opstiller tydelige rammer.

- For at fokusere observationen kan der desuden observeres på særlige forhold i omgivelserne på tilbuddet. Det kan eksempelvis være indretning eller artefakter så som særlige kommunikationsredskaber, aktivitetsplaner eller lignende, og hvordan disse er tilgængelige og understøtter samspillet med børnene/de unge.

Systematisk anvendelse og afrapportering af det observerede

- Det observerede bør noteres mens tilsynskonsulenten er på tilbuddet for at sikre, at det observerede fastholdes og kan formidles i tilsynsrapporten efterfølgende, så sammenhæng mellem det observerede og det der vurderes bliver tydelig.

Socialstyrelsens anbefaling vedr. indikator 10.b

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene på baggrund af en risikovurdering inddrager de overfor nævnte tilsynsfaglige opmærksomheder i bedømmelsen af indikator 10.b.

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene anvender observation mere systematisk i afdækningen og bedømmelsen af samspillet mellem medarbejderne og børnene/de unge. Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene fremadrettet anvender det nyligt udarbejdede vidensnotat og redskab til observation, udviklet i regi af auditfunktionen.

Kriterium 10

Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder

I auditrapporten er der opstillet følgende opmærksomheder samt anbefaling der kvalificerer den gode bedømmelse af kriterium 10:

Kompetencer bedømt i relation til organiseringen af arbejdet

- Medarbejdernes formelle kompetencer bør ses i relation til tilbuddets organisering af arbejdet. Dette for at kunne sandsynliggøre, at faguddannede personaler er fordelt på en sådan måde, at der er de rette kompetencer til stede på tilbuddet på de rette tidspunkter i forhold til at kunne understøtte børnene/de unges trivsel og udvikling.

Kompetencer bedømt i relation til tilbuddets størrelse

- Tilbuddets størrelse sammenholdt med medarbejdernes formelle kompetencer bør indgå, når det vurderes, om tilbuddets kvalitet er tilstrækkelig. Et lille tilbud er mere sårbart og her kan én medarbejders opsigelse betyde, at en stor del af de relevante kompetencer forsvinder.

Kompetencer bedømt i relation til personalegennemstrømning

- I forlængelse af ovenstående opmærksomheder, bør der være et fokus på personalegennemstrømningen, herunder om personalegennemstrømningen har indflydelse på de kompetencer, der samlet set er til stede på tilbuddet.

Kompetencer bedømt i relation til brugen af vikarer

- Tilbuddets brug af vikarer bør indgå i kompetencevurderingen, da vikarforbruget har betydning for de kompetencer, der reelt er til stede på tilbuddet. Dette uddybes nedenfor under afsnittet om udvalgte fokusområder.

Kompetencer bedømt i relation til målopnåelse

- Vurderingen af medarbejdernes kompetencer bør ses i relation til, om tilbuddet opnår de mål, der opstilles for børnene/de unge, idet dette kan give en indikation på, om der er de kompetencer til stede i tilbuddet, som børnene/de unge har behov for.

Socialstyrelsens anbefaling vedrørende kriterium 10

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene på baggrund af en risikovurdering inddrager de overfor nævnte tilsynsfaglige opmærksomheder i vurderingen af kriterium 10.

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene har opmærksomhed på sammenhængen til kvalitetsmodellens andre temaer i vurderingen af medarbejdernes kompetencer.

Tilbud med et højt forbrug af vikarer og tilbud med nattevagt

Tilbud med et højt forbrug af vikarer i relation til kompetencer

I vurderingen af kompetencer på tilbud med et højt forbrug af vikarer kan det være hensigtsmæssigt at:

- Afklare, hvilke funktioner vikarerne varetager, hvad der forventes af dem og om dette matcher deres kompetencer. Der kan i forlængelse af dette anmodes om funktionsbeskrivelser for vikarerne for at få et indblik i deres opgaver.
- Skelne mellem faguddannede vikarer og ikke-faguddannede vikarer. Der bør være et særligt fokus på omfanget og brugen af sidstnævnte gruppe. Dog kan der også være udfordringer ift. omfattende brug af faguddannede vikarer, da vikarerne normalt ikke deltager i de faglige drøftelser, kompetenceudvikling, supervision etc.
- Interessere sig for vagtplanerne og herunder, hvor meget vikarkontakt børnene/de unge i gennemsnit har henover eksempelvis en uge. Dette for at vurdere omfanget af vikarkontakten sammenlignet med kontakten til faste medarbejdere.

- Interessere sig for, hvordan nye vikarer bliver introduceret til tilbuddet, om børnene/de unge orienteres, når der kommer nye vikarer, og om vikarerne klædes på til at kunne løfte opgaven.
- Interessere sig for, hvordan børnene/de unge opfatter samspillet med vikarer, og hvordan medarbejderne opfatter samarbejdet med vikarer, herunder om de er trygge ved at være på arbejde sammen med en vikar.
- Interessere sig for, om og hvor ofte vikarer er involveret i eventuelle magtanvendelser på tilbuddet.
- Undersøge, hvor lang tid de anvendte vikarer har været ansat, og hvad personalegennemstrømningen blandt vikarerne er. Personalegennemstrømningen blandt vikarer fremgår ikke i de gængse opgørelser over personalegennemstrømning og kan derfor udgøre et skyggeområde.

Brug af nattevagt i relation til kompetencer

I vurderingen af kompetencer på tilbud med nattevagt kan det være hensigtsmæssigt at:

- Interessere sig for, hvilke opgaver nattevagten varetager – herunder om der er tale om pædagogiske opgaver – og hvor meget der generelt set sker på tilbuddet om natten. Dette for at vurdere, om nattevagten har kompetencerne til at løse opgaven og varetage børnene/de unges behov.
- Høre både børnene/de unge, medarbejdere og ledere om, hvilke pædagogiske behov børnene/de unge har om natten, og hvordan de oplever, at de bliver tilgodeset.
- Interessere sig for, hvordan nattevagten bliver introduceret til tilbuddet, om børnene/de unge introduceres til nattevagten, og om nattevagten klædes på til at kunne løfte opgaven.

Socialstyrelsens anbefaling vedr. vikarer og nattevagt

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene på baggrund af en risikovurdering inddrager de ovenfor nævnte tilsynsfaglige opmærksomheder i vurderingen af kompetencer på tilbud med en omfattende brug af vikarer.

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene på baggrund af en risikovurdering inddrager de ovenfor nævnte tilsynsfaglige opmærksomheder i vurderingen af kompetencer på tilbud med nattevagt.