



**Socialstyrelsen**

# Auditrapport 19.2

Dialog i forbindelse med  
overvejelser om påbud

september 2019

---

**Viden til gavn**

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Forfatter: Kontor for Socialtilsyn og National  
koordination  
Udgivet september 2019

Download eller se rapporten på  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk).

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse  
af kilde.

ISBN: kontakt [isbn@socialstyrelsen.dk](mailto:isbn@socialstyrelsen.dk)  
digital isbn: kontakt [isbn@socialstyrelsen.dk](mailto:isbn@socialstyrelsen.dk)

# Indhold

Indledning .....	4
Formål med de lærende auditforløb .....	4
<b>Tilrettelæggelse af audit 19.2 .....</b>	<b>4</b>
Baggrund for auditforløbet.....	4
Fokusområde.....	5
Deltagere .....	5
Auditmateriale.....	5
Metodisk tilgang.....	5
Anbefalinger .....	6
<b>Auditpanelets drøftelser .....</b>	<b>7</b>
<b>Socialtilsynenes nuværende praksis i forhold til dialogforløb .....</b>	<b>7</b>
Interne organiseringer .....	7
Socialtilsynenes dialogforløb.....	7
<b>Tværgående tematikker .....</b>	<b>8</b>
Forståelse af dialog .....	8
<b>Socialstyrelsens anbefaling vedr. dialog.....</b>	<b>9</b>
Tilrettelæggelsen af dialogforløbet .....	9
<b>Socialstyrelsens anbefaling vedr. tilrettelæggelsen af et dialogforløb .....</b>	<b>11</b>
<b>Opfølgingsplan for Audit 19.2.....</b>	<b>12</b>

## Indledning

Socialstyrelsen gennemfører løbende auditforløb. Auditforløbene indgår i Socialstyrelsens opgave med at følge og understøtte socialtilsynene i deres opgavevaretagelse.

### Formål med de lærende auditforløb

Socialstyrelsen har siden 2014 gennemført en række lærende audits, hvor et auditpanel har vurderet og drøftet konkrete bedømmelser og tilsynsfaglige udfordringer. Formålet med de lærende auditforløb er overordnet:

- At understøtte koordinering af opgaveløsningen og en ensartet udvikling i praksis i socialtilsynene.
- Gennem læringsorienterede forløb at understøtte den faglige dialog på tværs af socialtilsynene.
- At skabe rum til faglige refleksioner, der skal munde ud i anvendelige faglige anbefalinger.
- At sætte fokus på centrale aspekter af den samlede tilsynsproces på en måde, så læring og udvikling kan forplante sig i det fremadrettede arbejde med tilsynsprocessen.

Nedenfor belyses baggrunden for og tilrettelæggelsen af audit 19.2. Dernæst præsenteres auditpanelets drøftelser, ligesom Socialstyrelsens anbefalinger på baggrund af drøftelserne opstilles. Endelige angives, hvordan Socialstyrelsen forventer, at der følges op på anbefalingerne.

## Tilrettelæggelse af audit 19.2

### Baggrund for auditforløbet

I forbindelse med den politiske opfølgning på socialtilsynsreformen i første halvår 2016 var der et politisk fokus på socialtilsynenes dialogforpligtelse.

Socialtilsynet kan ifølge lov om socialtilsyn § 8, stk. 2. træffe afgørelse om at udstede påbud, når det er nødvendigt for at sikre, at tilbuddet fortsat opfylder betingelserne for godkendelse. Socialtilsynet skal fastsætte en frist for et påbuds overholdelse. Det fremgår desuden af bekendtgørelsens § 9, stk. 1, at afgørelser om påbud og skærpet tilsyn kun kan træffes efter forudgående dialog med tilbuddet om de forhold, der begrunder overvejelserne om påbud og skærpet tilsyn.

Det blev på den baggrund fremhævet i de reviderede lovbemærkninger, at der også fremadrettet skulle være fokus på socialtilsynenes dialogforpligtelse i godkendelsesopgaven og det driftsorienterede tilsyn. Samtidig blev det præciseret, hvad der allerede var gældende ret, at der skulle foregå en dialog forud for udstedelse af påbud. Socialstyrelsen har tidligere udarbejdet en opsamling, der skitserer de lovmæssige rammer for socialtilsynets dialogforpligtelse<sup>1</sup>.

Formålet med audit 19.2 var at skabe en struktureret ramme, hvor socialtilsynene kunne dele viden og udveksle erfaringer om de dialogforløb, som socialtilsynene har med de tilbud, hvor socialtilsynet har gjort sig tilsynsmæssige overvejelser, der kan give anledning til varsling af et

---

<sup>1</sup> Opsamlingen kan findes i Håndbog for Socialtilsyn: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialtilsyn/redskaber-for-tilsynsforende/hvad-siger-loven/om-dialogforpligtigelsen>

(eller flere) påbud. Endvidere var formålet, at Socialstyrelsen på baggrund af drøftelserne på auditmødet opstillede konkrete anbefalinger til socialtilsynenes fremadrettede praksis.

### **Fokusområde**

Auditforløbet vedrørte sager på tilbudsområdet, herunder både tilbud på børne- og ungeområdet samt voksenområdet. Når tilbudsområdet blev valgt, skyldes det, at socialtilsynene iværksætter flest påbud på tilbudsområdet sammenholdt med plejefamilieområdet.

Auditeringen tog afsæt i både på de situationer, hvor socialtilsynet efter dialogen udsteder påbud og de situationer, hvor socialtilsynet på baggrund af dialogforløbet vælger ikke at udstede påbud.

### *Dialogforløb*

Omdrejningspunktet for auditeringen var socialtilsynenes dialog med tilbuddene ved bekymring for tilbuddets kvalitet. Fokus var således på socialtilsynets dialogforløb med tilbuddet. Socialstyrelsen definerer dialogforløb som kommunikationen med et tilbud, fra der (fx på et tilsynsbesøg) kan konstateres bekymringer for tilbuddets kvalitet, til bekymringen ophører eller der er udstedt påbud. I forløbet kan der eksempelvis gives udviklingspunkter i tilsynsrapporten, afholdes dialogmøder med tilbuddet, udveksles skriftlig korrespondance med tilbuddet, sendes agterskrivelse til tilbuddet med varslings af påbud mv.

### **Deltagere**

For at understøtte videndeling på tværs af de fem socialtilsyn vedrørende dialogen med tilbud, hvor socialtilsynet er bekymret for tilbuddets kvalitet, deltog alle fem socialtilsyn i audit 19.2. Fra fire af socialtilsynene deltog to tilsynskonsulenter og en faglig leder eller faglig koordinator. Fra et tilsyn deltog en jurist og en faglig leder. I alt deltog 15 personer i audit 19.2.

### **Auditmateriale**

Auditforløbet tog afsæt i de to seneste sager fra hvert socialtilsyn, hvor tilsynet havde haft et dialogforløb med et tilbud, fordi socialtilsynet enten havde varslet et påbud eller havde overvejet at gøre det.

Auditmødet tog afsæt i følgende materiale:

- *Procesbeskrivelse* af det konkrete sagsforløb, herunder:
  - Beskrivelse af de enkelte sagstrin, blandt andet hvornår der er afholdt dialogmøder, hvornår evt. påbud er varslet og udstedt
  - Beskrivelse af de tilsynsmæssige overvejelser, der ligger til grund for indgåelsen af dialog med tilbuddet/begrundelse for varslings af påbud
- Eventuelle *agterskrivelser*
- Det eller de *temaer fra tilsynsrapporten*, hvori bekymringen for tilbuddets kvalitet fremgår, samt tilsynsrapportens samlede vurdering.

### **Metodisk tilgang**

Auditeringen var tilrettelagt som en lærende audit, hvor der var fokus på socialtilsynenes faglige praksis i forbindelse med dialogforløb.

Deltagerne var forud for auditmødet blevet anmodet om at læse procesbeskrivelsen, eventuelle agterskrivelser og uddrag fra tilsynsrapporten tilknyttet alle 10 sager. For hver enkelt sag blev deltagerne bedt om at overveje følgende:

- Hvordan vurderer du de tilsynsfaglige overvejelser, der ligger til grund for dialogforløbet i denne sag?
  - Hvad synes du fungerer særlig godt i dialogforløbet?
  - Hvad synes du fungerer mindre godt i dialogforløbet?
  - Hvilke tilsynsfaglige refleksioner giver dialogforløbet anledning til?

Hver deltager blev desuden i forberedelsen bedt om at udvælge fire sager, som gav anledning til nogle interessante tilsynsmæssige overvejelser, og som de derfor ønskede at drøfte på auditmødet.

Med udgangspunkt i auditdeltagernes valg af sager, blev der på auditmødet udvalgt én sag fra hvert socialtilsyn til drøftelse. Der blev i alt drøftet tre sager, hvor der var udstedt påbud og to sager, hvor dialogforløbet resulterede i, at der ikke blev udstedt påbud.

### **Anbefalinger**

På baggrund af auditforløbet og drøftelserne på auditmødet har Socialstyrelsen opstillet en to faglige anbefalinger.

## Auditpanelets drøftelser

I det følgende afsnit om auditpanelets drøftelser, har Socialstyrelsen udvalgt nogle tværgående tematikker fra drøftelserne på auditmødet. Socialstyrelsen vurderer, at disse tematikker giver anledning til nogle vigtige opmærksomheder i forhold til de tilsynsfaglige overvejelser omkring og planlægningen af dialogforløb med et tilbud i forbindelse med bekymring om tilbuddets kvalitet.

I afsnittet vil socialtilsynenes nuværende praksis i forhold til dialogforløb først blive skitseret helt overordnet. Herefter følger en gennemgang af auditpanelets drøftelser om de tilsynsfaglige overvejelser, der foretages i forhold til den løbende tilrettelæggelse af dialog med et tilbud, hvor socialtilsynet grundet bekymringer for kvaliteten overvejer at udstede påbud. Gennemgangen af drøftelserne indeholder en række væsentlige opmærksomheder i forhold til tilrettelæggelsen af dialogforløb. På baggrund af disse har Socialstyrelsen opstillet faglige anbefalinger til det videre arbejde med socialtilsynenes dialogforpligtelse.

### Socialtilsynenes nuværende praksis i forhold til dialogforløb

#### Interne organiseringer

Socialtilsynene har hver især etableret arbejdsgange og interne organiseringer omkring de sager, hvor der er bekymring for tilbuddets kvalitet. I alle socialtilsyn inddrages fagkoordinatorer, ledelse, jurister og/eller økonomikonsulenter i sagerne alt efter behov. Ét socialtilsyn har eksempelvis organiseret det sådan, at sagen flyttes fra tilsynskonsulenten til en særlig enhed, som kører sagen videre. Tre socialtilsyn har udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser for, hvordan de håndterer sager, der giver anledning til bekymring. Beskrivelserne har til formål at understøtte den enkelte tilsynskonsulent samt andre medarbejder i, hvordan sagen bør forløbe. I et socialtilsyn forelægges sagen for en jurist, en fagperson og en udviklingskonsulent, der med afsæt i viden fra tidligere sager og forvaltningsretlige principper foretager en konkret vurdering af det videre forløb.

#### Socialtilsynenes dialogforløb

I drøftelserne på auditmødet var der helt overordnet set konsensus om, hvordan et dialogforløb typisk forløber og at tilrettelæggelsen af dialogforløbet grundlæggende hviler på en konkret vurdering med afsæt i graden af bekymring for tilbuddets kvalitet. Der ses dog variationer mellem de fem socialtilsyn i forhold til, hvilke tilsynsfaglige reaktioner og metoder der anvendes og rækkefølgen af disse. Disse variationer beskrives nedenfor.

Af de af deltagerne udfyldte procesbeskrivelser samt drøftelserne på auditmødet fremgik det, at dialogforløbet i store træk oftest forløber således, at socialtilsynet ved et anmeldt eller uanmeldt tilsyn konstaterer forhold på stedet, som giver anledning til bekymring. Herefter vil socialtilsynet ofte henvende sig til ledelsen af tilbuddet for at orientere om de konstaterede problematiske forhold.

Den efterfølgende dialog med ledelsen af tilbuddet kan strække sig over kortere eller længere tid. Nogle gange vil socialtilsynet have behov for at undersøge forholdene nærmere eksempelvis ved at foretage et eller flere anmeldte eller uanmeldte tilsynsbesøg, bede om uddybende beskrivelser af forholdene etc. Ofte vil der også i den/de seneste tilsynsrapporter

være opstillet udviklings- og/eller opmærksomhedspunkter<sup>2</sup>, der vedrører de bekymrende forhold.

Såfremt socialtilsynet oplever, at tilbuddet ikke tager hånd om de konstaterede problematikker, inviterer socialtilsynene ofte tilbuddets ledelse til et dialogmøde. Det fremgik af drøftelserne, at nogle socialtilsyn ser dialogmødet som et væsentligt element i dialogforløbet, fordi der her kan blive talt om de konkrete problemstillinger, som socialtilsynet har fundet og som tilsynet overvejer at udstede sanktioner på baggrund af. Det fremgik også af drøftelserne samt procesbeskrivelserne, at nogle socialtilsyn i nogle tilfælde, afhængigt af graden af bekymringen, fremsender agterskrivelse om påbud sammen med invitation til dialogmøde. Andre fremsender hovedsageligt agterskrivelse om påbud efter et dialogmøde, såfremt socialtilsynet fortsat er bekymret for tilbuddets kvalitet efter afholdt møde. Af procesbeskrivelserne fremgår det, at agterskrivelsen i så fald ofte vil være efterfulgt af endnu et dialogmøde.

Det fremgik desuden af drøftelserne, at et socialtilsyn ofte anmoder om en redegørelse som et af de første trin i dialogforløbet. I en redegørelse anmodes tilbuddet typisk om at beskrive, hvordan de vil rette op på de forhold, som socialtilsynet finder bekymrende. Af procesbeskrivelserne fremgik det, at et andet socialtilsyn også har anmodet om en redegørelse i dialogforløbet. Dette er sket efter afholdelse af dialogmøde og et uanmeldt tilsyn.

De fem socialtilsyn anvender således i høj grad de samme tilsynsfaglige reaktioner og metoder i dialogforløbet, men der ses umiddelbart nogle forskelle i, hvor langt tilsynene i forhold til omfang, form og indhold strækker dialogen.

## Tværgående tematikker

I det følgende redegøres for de tværgående tematikker, som blev drøftet på auditmødet, og som Socialstyrelsen vurderer udgør væsentlige opmærksomheder i socialtilsynenes dialog med tilbud, hvor der er bekymring om tilbuddets kvalitet. Derudover fremgår Socialstyrelsens faglige anbefalinger til hver tematik. Det drejer sig om følgende tematikker:

- Forståelse af dialog
- Tilrettelæggelsen af dialogforløb

### Forståelse af dialog

Under drøftelserne bemærkede auditdeltagerne, at de i nogle henseender havde en forskelligartet opfattelse af dialogbegrebet, herunder hvad der kan karakteriseres som dialog, og hvorvidt der er nogle rammer, der skal være til stede, for at det kan betegnes som en dialog.

Det blev eksempelvis drøftet om en samtale med ledelsen på tilbuddet, i forlængelse af et tilsynsbesøg, kan betegnes som dialog, om en anmodning om en redegørelse kan betegnes som dialog, eller om dialogen skal have en mere formaliseret ramme, eksempelvis i form af et dialogmøde.

<sup>2</sup> I forhold til socialtilsynenes brug af begreberne "udviklingspunkter" og "opmærksomhedspunkter" henviser Socialstyrelsen til auditrapporten for audit 16.a og 16.b, hvor Socialstyrelsen kom med følgende anbefaling. "Socialstyrelsen anbefaler, at der arbejdes med at fremme følgende: En mere ensartet tilgang til, hvordan man afklarer begreber som "opmærksomhedspunkter" og "udviklingsperspektiver" og sikrer en fælles forståelse af begreberne, herunder hvordan det påvirker tilbuddenes retsstilling. Det er i den forbindelse også relevant, at de 5 socialtilsyn fortager en fælles vurdering af, hvordan ovenstående er hjemlet i lov om socialtilsyn." Auditrapporten kan findes i Håndbog for Socialtilsyn: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialtilsyn/redskaber-for-tilsynsforende/anbefalinger-og-analyser-1/faglig-vejledning>



Gennemgående var der dog blandt auditdeltagerne en opfattelse af, at dialog anskues som tilbuddets mulighed for at præsentere deres perspektiver i forhold til de rejste bekymringer.

*Socialstyrelsens vurdering vedr. forståelsen af dialog*

På baggrund af drøftelserne på auditmødet og baggrundmaterialet, er det Socialstyrelsens vurdering, at socialtilsynenes forskelligartede forståelse af dialogbegrebet har betydning for, hvordan socialtilsynene vælger at tilrettelægge deres dialogforløb, når de er bekymrede for et tilbuds kvalitet. Med afsæt i den forskelligartede forståelse er der en vis sandsynlighed for, at de sociale tilbud vil opleve, at de fem socialtilsyn håndterer deres dialogforpligtelse i forbindelse med bekymring om tilbuddets kvalitet forskelligt. Eksempelvis vil et tilbud underlagt ét socialtilsyn som et af de første trin i dialogforløbet skulle aflevere en redegørelse, mens et andet tilbud underlagt et andet socialtilsyn vil blive indkaldt til et dialogmøde som noget af det første i dialogforløbet.

**Socialstyrelsens anbefaling vedr. dialog**

Socialstyrelsen anbefaler, at de fem socialtilsyn sikrer, at der på tværs af socialtilsynene opnås en mere ensartet forståelse af dialogbegrebet, som omsættes til en mere ensartet tilsynspraksis.

**Tilrettelæggelsen af dialogforløbet**

I auditpanelets drøftelser blev det flere gange påpeget, at tilrettelæggelsen af det specifikke dialogforløb bør baseres på en konkret risikovurdering. Der var således enighed om, at karakteren af de forhold, der begrunder overvejelserne om påbud og dermed dialogen har betydning for, hvordan socialtilsynet vælger at indgå i dialog med tilbuddet omkring bekymringen for tilbuddets kvalitet.

*Opmærksomheder*

Overordnet blev der rejst følgende opmærksomheder, som socialtilsynene med fordel kan inddrage i de tilsynsfaglige overvejelser, når de løbende tilrettelægger et dialogforløb med et tilbud:

- Formålet med dialogen
- Proportionalitet i tilrettelæggelsen af dialogforløbet
- Dialogmetoder
- Dialogforløbets varighed
- Transparens i dialogforløbet

*Formålet med dialogen*

Når socialtilsynet indleder et dialogforløb med et tilbud, vil socialtilsynet i nogle tilfælde have behov for at foretage nærmere undersøgelser og afdække, hvorvidt det har tilsynsfagligt belæg for at være bekymret for kvaliteten i det pågældende tilbud. I denne afdækning kan socialtilsynet anvende flere forskellige tilsynsfaglige metoder.

På auditmødet blev eksempelvis drøftet en sag, hvor det pågældende socialtilsyn over tid havde haft mindre bekymringer vedrørende tilbuddet og hvor socialtilsynet var undersøgende i forhold til bekymringens omfang og karakter. Tilbuddet gav indtryk af at være i proces med at

forbedre kvaliteten, dog uden at socialtilsynet over tid kunne spore en forandring i praksis. Socialtilsynet tilrettelagde derfor et forløb med flere tilsynsbesøg, herunder både tilsynsbesøg der indebar observation samt uanmeldte tilsynsbesøg. Herudover afholdt socialtilsynet en række dialogmøder med tilbuddet, hvor formålet var at undersøge bekymringerne nærmere, samtidig med at tilbuddet blev gjort opmærksomt på de forhold, som bekymrede socialtilsynet.

I andre situationer er socialtilsynets udgangspunkt for dialogen med tilbuddet et andet. Det kan være situationer, hvor socialtilsynet er blevet bekræftet i deres bekymring for kvaliteten på tilbuddet og på den baggrund overvejer at udstede et eller flere påbud. Her har dialogen til formål at gøre tilbuddet opmærksomt på den konkrete bekymring og have en dialog med tilbuddet om de forhold, der begrundet overvejelserne om påbud samt den påtænkte afgørelse.

#### *Proportionalitet i tilrettelæggelsen af dialogforløbet*

På auditmødet drøftede deltagerne forskellige elementer i et dialogforløb og proportionaliteten af de forskellige elementer, samt rækkefølgen af de enkelte elementer i dialogforløbet. Af drøftelserne fremgik det, at der blandt socialtilsynene er forskel på, hvornår i dialogforløbet socialtilsynene placerer dialogmøder som et tilsynsfagligt element i et dialogforløb i forbindelse med bekymringer for et tilbuds kvalitet.

Et socialtilsyn nævner, at det er en konkret vurdering, hvorvidt det i forbindelse med et dialogforløb afholder dialogmøder, men at dialogmøder hos dem ligger tidligt i et dialogforløb og ikke nødvendigvis er knyttet til socialtilsynets grad af bekymring for tilbuddets kvalitet. Et andet socialtilsyn gav udtryk for, at dialogmøder afholdes, når man når et punkt i dialogforløbet, hvor socialtilsynet er nødt til at se en ændring hos tilbuddet. Dermed afholder socialtilsynet dialogmøder, når der er en højere grad af bekymring for tilbuddets kvalitet. Et tredje socialtilsyn gav udtryk for, at hvis bekymringen er alvorlig og har en høj kompleksitet, vil man typisk vælge at afholde et dialogmøde med tilbuddet.

I forbindelse med drøftelsen af dialogmøder blev der også peget på, at dialogmødet for nogle socialtilsyns vedkommende måske mere ses som et *tilbud* til tilbuddet, mens det for andre socialtilsyn ses som et nødvendigt møde. I sidstnævnte tilfælde vil man således være mere insisterende på at afholde et dialogmøde.

#### *Dialogmetoder*

På auditmødet blev der også drøftet forskellige måder at være i dialog med tilbuddet på. Det blev blandt andet fremhævet, at der i nogle tilfælde – eksempelvis i relation til økonomiske forhold – kan være mest relevant, at dialogen foregår på skrift. I andre sammenhænge kan det være mere relevant at dialogen foregår mundtligt. Det kan eksempelvis være, hvis tilsynskonsulenten under et tilsynsbesøg har observeret forhold, der kan give anledning til bekymring for medarbejdernes kompetencer. Et socialtilsyn påpegede i den forbindelse, at det er væsentligt, at dialogen har fokus på de konkrete forhold, som socialtilsynet er bekymrede for, og at tilbuddet gøres opmærksom på dette.

Derudover drøftede auditpanelet brugen af anmodninger om redegørelser fra tilbuddet. Drøftelserne gik blandt andet på, hvorvidt det er proportionalt at anmode om en redegørelse som et af de første trin i dialogforløbet. Et af de argumenter, der blev fremført, var, at socialtilsynet ved at anmode om en redegørelse indirekte indikerer, at de allerede har konkluderet, at der er udfordringer med tilbuddets kvalitet, uden der har været en egentlig dialog med tilbuddet herom inden anmodningen. Omvendt blev der argumentet for, at redegørelsen giver tilbuddet mulighed for skriftligt at give sine perspektiver på socialtilsynets bekymringer.

#### *Dialogforløbets varighed*

Flere socialtilsyn nævnte selv, at når de så tilbage på de drøftede dialogforløb, synes de, at der var gået lang tid, før de havde varslet et påbud. Socialtilsynene pegede selv på, at de umiddelbart lange forløb skyldtes, at der undervejs i dialogforløbet var behov for at undersøge forhold vedrørende bekymringen nærmere og at flere af sagerne handler om historikken i tilbuddet, hvorfor det har været nødvendigt, at socialtilsynet har fulgt tilbuddet over tid. Det blev nævnt, at de – udefra set – lange dialogforløb kan ses som et udtryk for det dilemma, som socialtilsynet kan stå i, når tilbuddet via dialog udviser gode intentioner, men hvor der over tid ikke i tilstrækkelig grad sker forbedringer af tilbuddets kvalitet.

#### *Transparens i dialogforløbet*

For alle typer af dialogforløb, og uanset den konkrete tilrettelæggelse heraf, blev der i auditpanelet peget på, at det i dialogforløbet er væsentligt, at socialtilsynet er transparent over for tilbuddet. Transparensen gælder dels i forhold til at være tydelig omkring, at socialtilsynet er bekymret for tilbuddets kvalitet og dels i forhold til, hvorvidt dialogen med tilbuddet har til formål at bekræfte/afkræfte socialtilsynets bekymring, eller om formålet er at indgå i dialog om den bekymring, som socialtilsynet mener, at der er belæg for at have.

Med afsæt i ønsket om at være mere transparent over for tilbuddene opererer flere af socialtilsynene eksempelvis med to forskellige typer af dialogmøder. Det ene er et såkaldt afklarende dialogmøde, hvor formålet med mødet er at undersøge, om der er grundlag for socialtilsynets bekymring. På det afklarende møde ønskes afklaring, drøftelse og refleksion fra tilbuddet. Den anden type dialogmøde vedrører den påtænkte afgørelse og afholdes i forbindelse med, at socialtilsynet varsler udstedelse af påbud.

#### *Socialstyrelsens vurdering vedr. tilrettelæggelsen af dialogforløbet*

Det er Socialstyrelsens vurdering, at der på auditmødet blev rejst væsentlige opmærksomheder, som er relevante for socialtilsynene at have for øje i tilrettelæggelsen af dialogforløbet.

Det er herunder socialstyrelsens vurdering, at socialtilsynene med fordel kan øge fokus på *sammenhængen mellem opmærksomhederne* i tilrettelæggelsen af det enkelte dialogforløb. Dette for at sikre, at der ud fra en konkret vurdering er proportionalitet mellem graden af bekymring, den valgte dialogform og varigheden af dialogforløbet.

### **Socialstyrelsens anbefaling vedr. tilrettelæggelsen af et dialogforløb**

Socialstyrelsen anbefaler, at de fem socialtilsyn udarbejder en fælles forståelsesramme for de tilsynsfaglige overvejelser i tilrettelæggelsen af det enkelte dialogforløb, der sikrer en tilsynspraksis, hvor der er:

- sammenhæng mellem karakteren af de bekymringer, der begrunder overvejelserne om påbud, og de valgte tilsynsfaglige metoder og reaktioner.
- transparens over for tilbuddet, således at tilbuddet er bekendt med karakteren af bekymringen, formålet med dialogen samt mulige tilsynsfaglige reaktioner.

## Opfølgningsplan for Audit 19.2

Som opfølgning på de anbefalinger, der er opstillet i auditrapport 19.2, vil Socialstyrelsen tage initiativ til følgende:

- Afrapporteringen af auditforløbet 19.2., herunder de opstillede anbefalinger, vil blive præsenteret og drøftet på møde i Mellemlidernetværket og på Fællesmøde med tilsynschefer i efteråret 2019.
- Med henblik på at arbejde med implementeringen af auditrapportens anbefalinger – dvs. 1) en fælles forståelsesramme af dialogbegrebet i forbindelse med at socialtilsynet er bekymret for tilbuddets kvalitet og overvejer påbud, og 2) en fælles forståelsesramme for de tilsynsfaglige overvejelser i tilrettelæggelsen af det enkelte dialogforløb – foreslås det, at de faglige ledelser i de fem socialtilsyn i 1. halvår 2020 konkretiserer ovenstående. Det kan eventuelt ske gennem nedsættelse af en arbejdsgruppe, der udarbejder af en fælles forståelsesramme for ovenstående to forhold.
- Det foreslås, at den fælles forståelsesramme i 2. halvår 2020 præsenteres og drøftes på møder i Mellemlidernetværket og på Fællesmøde med tilsynschefer.



**Socialstyrelsen**

Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf.: 72 42 37 00

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

september 2019