

RAPPORT 14. APRIL 2021

# Undersøgelse og udvikling af handicapområdet i Hedensted Kommune



# Baggrund for undersøgelsen

Hedensted Byråd besluttede på sit møde den 24. juni 2020 at gennemføre en ekstern undersøgelse af sagsbehandlingen på handicapområdet i kommunen.

Baggrunden for undersøgelsen har været en række kritiske borgerhenvendelser, samt et grundlæggende ønske om at opnå viden om, hvorvidt målene i Hedensted kommunes handicappolitik omsættes til gavn for borgerne i Hedensted Kommune. I kommunens handicappolitik, vedtaget af Hedensted Byråd den 26. oktober 2016, står der således bl.a.:

*”Den enkelte borger er ekspert i sit eget liv, og vil således opleve, at sagsbehandlingen er individuel, helhedsorienteret, meningsfuld og sammenhængende. Udgangspunktet er altid det individuelle, unikke menneske og dennes håb og drømme for fremtiden. Sagsbehandlingen skal være af høj faglig kvalitet. Dialog, rådgivning og samarbejde er grundstenen. Hedensted Kommune ønsker at styrke samarbejdet mellem borger, pårørende og fagpersonale”*

Hedensted Kommunes nedsatte styregruppe har med afsæt i Handicappolitiken opstillet 5 fokusområder, som undersøgelsen skal afdække. Disse præsenteres i boksen til højre.

## Undersøgelsens 5 fokusområder

- Borgerens retssikkerhed:
  - Hvorvidt varetages borgerens retssikkerhed?
- Sagsbehandlingskvalitet:
  - I hvilken grad er sagsbehandlingen Individuel, helhedsorienteret, meningsfuld og sammenhængende?
  - I hvilken grad er sagsbehandlingen af høj faglig kvalitet og byggende på dialog, rådgivning og samarbejde?
- Borgernes tilfredshed og inddragelse
  - I hvilken grad oplever borgerne generel tilfredshed og inddragelse?
- Kommunikation, dialog, empati og samarbejde
  - Hvordan opleves kommunikation og dialog i mødet mellem borger og sagsbehandler?
  - I hvilken grad oplever borger og pårørende empati i mødet?
- Overgangen mellem børne- og voksenområdet
  - Hvordan oplever borger og pårørende overgangen mellem børne og voksenområdet?
  - Hvordan vurderes praksis for overgangen fagligt?



# Undersøgelsens design og datakilder

## Undersøgelsens design og datakilder

Marselisborg Consulting har med afsæt i de opstillede fem fokuspunkter udviklet et design for en ekstern undersøgelse af handicapområdet i Hedensted Kommune, der både dækker sagsbehandlingen på børne- og voksenområdet, hhv. Børnehandicapafdelingen under Børn og Familie og Voksenhandicapafdelingen under Velfærdsrådgivningen.



**Survey** blandt borgere og pårørende



**Sagsscreening** af sager fra Børnehandicap- og Voksenhandicapafdelingen



**Interviews** af borgere og pårørende



**Desk research** af fx administrationsgrundlag, data fra ankestyrelsen

**Survey** Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt pårørende på børnehandicapområdet, samt borgere og pårørende på voksenhandicapområdet. Der er indsamlet i alt 308 besvarelser, hvilket svarer til en svarprocent på 31%.



**Sags-screening** Der er gennemført en socialfaglig screening af i alt 30 sager (10 sager på hver af voksen- og børneområderne samt 10 sager der vedr. borgere omkring det 18. år, som går på tværs af de to afdelinger). Sagerne er screenet af Marselisborgs socialfaglige konsulenter og udvalgt med repræsentanter fra forvaltningen for at sikre spredning på tværs af ydelser.



**Interviews** Der er gennemført 22 telefoninterviews (7 med borgere og 15 med pårørende). Respondenterne er udvalgt ud fra survey-besvarelser med en ligelig fordeling af tilfredse og utilfredse borgere og pårørende.



**Desk research** De to handicapafdelingers administrationsgrundlag (arbejdsgangsbeskrivelser, kvalitetsstandarder mv.) er gennemgået, ligesom der er gennemført opfølgende interviews med udvalgte medarbejdere og ledere. Dertil er der gennemført analyser af data fra Ankestyrelsen med fokus på fordelingen af stadfæstede, ændrede og hjemviste sager. Data er udvalgt ud fra de ydelser, Hedensted Kommune jf. fagsystemer angiver at have aktive sager på, på handicapområdet i 2019 og 2020.





# Konteksten for sagsbehandlingen

Undersøgelsen drejer sig om sagsbehandlingen på handicapområdet i Hedensted Kommune. Det er vigtigt at påpege, at der er flere forhold, der spiller ind på og påvirker den faktisk leverede sagsbehandling, og dermed også borgernes oplevelse af sagsbehandlingen. Dette er illustreret i figuren til højre, som også markerer, at denne undersøgelse – som følge af opdraget – alene forholder sig til den leverede sagsbehandling målt på borgerens retssikkerhed og sagsbehandlingens kvalitet på den ene side og borgeres/pårørendes oplevelse af sagsbehandlingen på den anden side.

Undersøgelsen forholder sig af samme grund kun i meget begrænset omfang til Hedensted Kommunes organisering af indsatsen og til de ressourcer, der er afsat til sagsbehandlingen, og slet ikke til hvad kommunens økonomi, politisk besluttede serviceniveau og de faktiske muligheder i tilbudsviften betyder for borgere og pårørendes oplevelse og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Analysens resultater skal således læses med opmærksomhed på, at og pårørendes tilfredshed med og oplevelse af sagsbehandlingen også påvirkes af andre forhold, end det denne undersøgelse afdækker.

## Sagsbehandlingens **kontekstfaktorer**





# Læsevejledning









Indeværende rapport præsenterer undersøgelsens resultater og anbefalinger til, hvordan Hedensted Kommune kan forbedre sagsbehandlingen på handicapområdet.

Rapporten indeholder et resumé, der kan læses selvstændigt, og derudover et afsnit med resultater for hvert af de fem fokusområder og et afsnit om anbefalinger, hvilke med fordel kan læses i rækkefølge. Dertil indeholder rapporten også et bilagsmateriale, der beskriver undersøgelsens datagrundlag, som gør analyseelementerne transparente for læseren.

Uanset anbefales det dog, at indledningen, resumé og anbefalinger læses, da dette giver et overblik over undersøgelsens omfang, resultater, anbefalinger og metoder.

God læselyst.

## Ud fra følgende opbygning

	Resumé af analysens væsentligste fund	side 6
	Borgernes retssikkerhed	side 11
	Sagsbehandlings kvalitet	side 17
	Borgernes tilfredshed og inddragelse	side 23
	Kommunikation, dialog, empati og samarbejde	side 34
	Overgang fra barn til voksen	side 45
	Anbefalinger til at løfte sagsbehandling	side 50
	Undersøgelsens datagrundlag	side 59



# 1 Resumé

2 Borgers retssikkerhed

3 Sagsbehandlingens kvalitet

4 Tilfredshed og inddragelse

5 Kommunikation, dialog, tillid, empati og samarbejde

6 Overgang fra barn til voksen

7 anbefalinger

8 Datagrundlag





# Baggrund og datagrundlag

## Baggrund for og formål med undersøgelsen

Med afsæt i en række kritiske borgerhenvendelser, samt et grundlæggende ønske om at opnå viden om, hvorvidt målene i kommunens handicappolitik realiseres, har Byrådet i Hedensted Kommune besluttet at gennemføre en ekstern undersøgelse af sagsbehandlingen på handicapområdet. Undersøgelsens formål er at undersøge, om målene i Hedensteds handicappolitik realiseres.

Det sker gennem afdækning af fem fokusområder, hhv. 1) Borgers retssikkerhed, 2) Sagsbehandlingens kvalitet, 3) Borgernes tilfredshed og inddragelse, 4) Borgernes oplevelse af kommunikation, dialog, empati og samarbejde, og 5) Overgangen fra børne- til voksenområdet.

Nærværende rapport formidler resultaterne af denne undersøgelse..

## Undersøgelsens datagrundlag

Undersøgelsen hviler på flere datakilder, herunder en survey til borgere og pårørende, 22 kvalitative interviews med borgere og pårørende, en socialfaglig sagscreening af 30 sager på handicapområdet og en desk research bestående af en gennemgang af handicapområdets administrationsgrundlag, 4 fokusgruppeinterviews med udvalgte medarbejdere og ledere samt statistik fra Ankestyrelsen på hhv. stadfæstede, omgjorte og hjemviste sager.

Surveyen har en svarprocent på 31%, og giver et kvantitativt billede af, hvordan 308 borgere og pårørende oplever sagsbehandlingen på tværs af børnehandicap- og voksenhandicapområdet.

Sagscreeningen indeholder en socialfaglig gennemgang af 30 sager på handicapområdet. Antallet af sager giver statistisk sikkerhed for at udtale sig om den generelle praksis, men giver en indikation af niveauet.

Interviews med borgere/pårørende og medarbejdere anvendes som bidrag til at efterprøve og forstå surveyens, sagsscreeningens og desk research'ens resultater.

(Se evt. en uddybet gennemgang af datagrundlaget i bilagsmaterialet)



# Retssikkerhed og sagsbehandlingskvalitet

## Borgernes retssikkerhed varetages

Analysen viser, at Hedensted på handicapområdet varetager borgernes retssikkerhed. Dette ses ud fra følgende:

- Hedensted Kommune ligger over gennemsnittet på regions- og landsniveau, når det kommer til antallet af sager, der ender i Ankestyrelsen. Til gengæld får Hedensted Kommune også stadfæstet flere og ophævet færre sager end gennemsnittet af kommuner på regions- og landsniveau.
- Baseret på sagsscreeningen er det Marselisborgs samlede vurdering, at borgerens retssikkerhed gennemgående varetages i sagsbehandlingen i Hedensted Kommune. Der er konstateret mangler i enkeltdele af sagsbehandlingen, men det er ikke mangler, som vurderes at være systematiske eller at udgøre en trussel for borgerens retssikkerhed.

## Kvaliteten i sagsbehandlingen er overordnet god

Analysen viser, at Hedensted på handicapområdet yder god kvalitet i sagsbehandlingen:

- Baseret på sagsscreeningen er det Marselisborgs samlede vurdering, at den overordnede kvalitet i sagsbehandlingen er god, og at der i langt de fleste sager ligger et godt stykke socialfagligt arbejde bag.
- Der ses især en fin praksis ift. anvendelse af specifikke og individuelle beskrivelser, systematisk brug af relevante udredningsmetoder samt inddragelse af relevante oplysninger fra andre.
- Sagsscreeningen viser dog også, at den aktive koordination med andre aktører kan forbedres. Det samme kan den synlige inddragelse af borgernes ønsker i målfastsættelsen og udarbejdelse af de formål og mål, der indgår i bestillinger til udførere.





# Tilfredshed og kommunikation

## Borgeres/pårørendes tilfredshed kan forbedres

Analysen viser, at ikke alle borgere/pårørende er tilfredse med sagsbehandlingen og sagsbehandlerne:

- 32% af de borgere og pårørende, som har deltaget i undersøgelsen, er alt i alt utilfredse med sagsbehandlingen – utilfredsheden er størst på børneområdet, hvor andelen udgør 43%.
- Utilfredsheden er størst blandt personer, som ikke har fået den søgte støtte (andel på 56%). En tendens, der i øvrigt slår igennem på alle tilfredshedsparametre.
- Der er størst utilfredshed med det ansvar, sagsbehandleren tager for at finde løsninger i borgerens/den pårørendes sag.
- Særligt utilfredse borgere og pårørende efterspørger en mere løsningsfokuseret tilgang fra sagsbehandleren.
- Lidt under en tredjedel er uenige i, at de bliver tilstrækkelig inddraget og hjulpet.

## Borgeres/pårørendes oplevelse af kommunikation kan forbedres

Analysen viser, at tilfredsheden med sagsbehandlingen særligt kan forbedres ved at forbedre kommunikation:

- Omkring hver fjerde har svært ved at forstå skriftlig kommunikation og svært ved at komme i kontakt med sagsbehandleren.
- Kommunikation og tilgængelighed opleves forskelligt på tværs af børne- og voksenområdet.
- Omkring hver fjerde oplever ikke, at de kan stole på sagsbehandleren, at sagsbehandleren interesserer sig for, hvordan de har det, eller tager deres meninger alvorligt.
- Borger og pårørende, som ikke har fået den søgte støtte, har markant lavere tillid til sagsbehandleren.
- Manglende empati, dialog og lydhørhed skaber mistillid og utilfredshed.



# Overgang fra barn til voksen og anbefalingerne

## Overgang fra børne- til voksenområdet kan forbedres

Analysen viser, at flere borgere/pårørende ikke er tilfredse med overgangen fra barn til voksen:

- Omtrent hver anden oplever ikke god sammenhæng i overgangen, eller at de bliver tilstrækkeligt inddraget.
- Sagscreeningen viser, at der i få af de screenede sager er lagt en klar plan for overgangen, hvilket matcher borgernes/pårørendes oplevelse, hvor 37% ikke oplever, at der er lagt en klar plan for overgangen.
- Væsentlige forklaringer herpå er, at de utilfredse borgere/ pårørende ikke oplever tilstrækkelig kontakt, inddragelse og forberedelse i overgangen.

Datagrundlaget er begrænset med en vis usikkerhed til følge, hvorfor resultaterne skal tolkes med forbehold

## Marselisborg anbefaler 6 handlinger til at forbedre sagsbehandlingen

På baggrund af analysen er det Marselisborgs anbefaling, at Hedensted Kommune fastholder, og på visse områder også forbedrer sagsbehandlingspraksis med fokus på sagsbehandlingskvalitet og borgers retssikkerhed. I henhold til forbedre den samlede tilfreds med og oplevelse af sagsbehandlingen anbefaler Marselisborg imidlertid, at Hedensted Kommune fokuserer at sikre bedre kommunikation med borgere og pårørende, og bedre gennemsigtighed og sammenhæng i sagsforløbet. Dette udmønter sig i følgende anbefalinger:

1. Skab gennemsigtighed i sagsbehandlingen
2. Styrkkommunikationen med borgere/pårørende
3. Systematiser overlevering af sager ved sagsbehandlerskift
4. Systematiser administrationsgrundlag, så procedure- og arbejdsgangsbeskrivelser er klare og handlingsanvisende
5. Styrk sammenhæng i forløb på tværs af ydelser
6. Styrk samarbejdet om overgangen



1 Resumé

## 2 Borgers retssikkerhed

3 Sagsbehandlingens kvalitet

4 Tilfredshed og inddragelse

5 Kommunikation, dialog, tillid, empati og samarbejde

6 Overgang fra barn til voksen

7 Anbefalinger

8 Datagrundlag





# Borgerens retssikkerhed

## Introduktion til delundersøgelse

Delundersøgelsen om borgernes retssikkerhed er sket på baggrund af en analyse af klagedata fra Ankestyrelsens statistikbank, samt en socialfaglig screening og vurdering af 26 aktive sager på handicapområdet.

## Forbehold og afgrænsning

I forhold til sagscreeningen er det vigtigt at gøre opmærksom på, at sagscreeningen er gennemført på et forholdsvist lavt antal sager fordelt på meget forskellige paragraffer på tværs af to afdelinger, hvilket ikke giver statistisk sikkerhed for at udtale sig om den generelle praksis. Screeningsresultaterne giver imidlertid en indikation på, om borgernes retssikkerhed er sikret, herunder om Hedensted Kommune kan skærpe sin praksis på området.

Screeningen har alene forholdt sig til det, der er dokumenteret i sagen, og som kan læses ud af sagens akter. Sagsbehandleren kan altså i princippet godt have udført et sagsbehandlerskridt uden, at det kan dokumenteres i sagen.

Vurderingen er foretaget med udgangspunkt i den paragraf, som borgerens afgørelse vedrører, og som borger er udtrykket efter.

## Hovedfund ift. borgers retssikkerhed

- Hedensted Kommune ligger over gennemsnittet på regions- og landsniveau, når det kommer til antallet af sager, der ender i Ankestyrelsen. Til gengæld får Hedensted Kommune også stadfæstet flere og ophævet færre sager end gennemsnittet af kommuner på regions- og landsniveau.
- Det er Marselisborgs samlede vurdering, at borgerens retssikkerhed gennemgående varetages i sagsbehandlingen i Hedensted Kommune. Der er konstateret mangler i enkeltdele af sagsbehandlingen, men det er ikke mangler, som vurderes at systematiske eller at udgøre en trussel for borgerens retssikkerhed.



# Borgerens retssikkerhed

## Hedensted Kommune ligger højt ift. sager, som ender i Ankestyrelsen

Vi har gennemført en analyse af Ankestyrelsens opgørelser over ankede sager på handicapområdet i Hedensted Kommune med henblik på dels en overordnet vurdering af borgernes retssikkerhed og dels med henblik på at etablere et sammenligningsgrundlag.

Hedensted havde i 2020 flere ankesager pr. 1.000 borger, end gennemsnittet for kommunerne i Region Midtjylland og hele Danmark. Blandt kommunerne i Region Midtjylland var Hedensted i 2020 den kommune med syvende flest sager i ankestyrelsen (opgjort per 1.000 borgere).

Kigger man på data tilbage til 2014, kan man se, at Hedensted Kommune i de syv år ligger over gennemsnittet på regions- og landsniveau på nær i 2016 og 2019, hvor niveauet var henholdsvis det samme som Region Midtjylland og lavere end både Region Midtjylland og hele Danmark.

Udviklingen i antallet af sager varierer over år. Højeste niveau var i 2014, hvor 1,6 sager pr. 1.000 borgere endte i Ankestyrelsen. Laveste niveau findes i 2019, hvor der var 0,6 sager pr. 1.000 borger.

Analysen vidner om, at Hedensted Kommune har et potentiale for at nedbringe det gennemsnitlige antal sager, som påklages Ankestyrelsen.

## Antal sager på handicapområdet, som ender hos Ankestyrelsen

Hvor mange sager på Handicapområdet endte i 2020 hos Ankestyrelsen? (Opgjort pr. 1.000 borgere)



Inden for Region Midtjylland har Hedensted 7. flest sager pr. 1.000 borger. Favrskov, Samsø og Ikast Brande har flest med hhv. 2,2, 1,9 og 1,8, mens Skive, Silkeborg og Randers har færrest med hhv. 0,6, 0,7 og 0,8. Det vidner om et potentiale for at nedbringe antallet af ankesager for Hedensted.



# Borgerens retssikkerhed

## Hedensted Kommunes stadfæstelsesprocent ligger over gennemsnittet

En ting er antallet af sager. Noget andet er Ankestyrelsens vurdering af sagerne.

I 2020 har Ankestyrelsen stadfæstet 62% Hedensted Kommunes afgørelser, hvilket er en højere stadfæstelses-procent end det gennemsnitlige niveau blandt kommunerne i regionen og på landsplan.

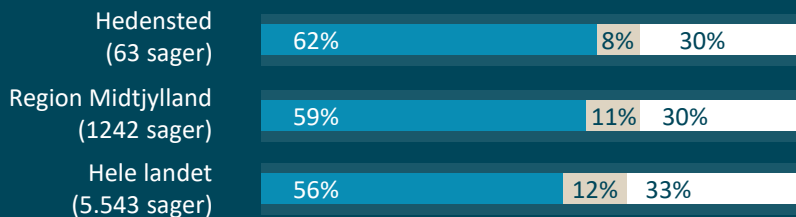
Hedensted Kommune får tilsvarende ændret/ophævet færre afgørelser, end kommunerne i Region Midtjylland og resten landet med forskelle på hhv. 3 og 4 procentpoint.




Ser man på hele perioden fra 2014-2020, så har Hedensted – ligesom i opgørelsen til højre – gennemsnitligt haft en lidt større andel af stadfæstede sager og en lidt mindre andel af særligt hjemviste sager, hvilket indikerer, at Hedensted kommunes fejlmargen i sagerne er lavere end den gennemsnitlige kommune i både Region Midtjylland og resten af landet.

Selvom Hedensted i sammenligning klarer sig bedre, indikerer andelen af hjemviste sager dog, at der fortsat er et potentiale for at forbedre sagsbehandlingen.

## Ankestyrelsens vurdering af klagesager på handicapområdet...

Hvor stor en andel af de sager fra Hedensted Kommune, som bringes for Ankestyrelsen, bliver henholdsvis stadfæstet, ændret og hjemvist?



-  **Stadfæstet** angiver, at Ankestyrelsen er enig i afgørelsen.
-  **Ændret/ophævet** betyder, at Ankestyrelsen har ændret afgørelsen.
-  **Hjemvisning** betyder, Ankestyrelsen sender sagen til genbehandling i kommunen. Det kan skyldes, at der mangler oplysninger, eller at der er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl.



# Borgerens retssikkerhed

Borgerens retssikkerhed varetages – men der er områder, som kan styrkes

Det er Marselisborgs samlede vurdering, at borgerens retssikkerhed gennemgående varetages i sagsbehandlingen i Hedensted Kommune. Der er konstateret mangler i enkeltdele af sagsbehandlingen, men det er ikke mangler, som vurderes at udgøre en trussel for borgerens retssikkerhed.

Sagsscreeningen viser, at Hedensted Kommunes afgørelser er i overensstemmelse med regler og praksis i 20 ud 26 afgørelser, svarende til 77%. Der er i vurderingen lagt til grund, at Ankestyrelsen forventelig ikke ville kunne stadfæste afgørelsen baseret på de oplysninger, der fremgår i sagen, men i stedet ville hjemvise den med henblik på yderligere dokumentation.

I de seks sager der ikke vurderes i overensstemmelse med regler og praksis er afgørelsen enten ikke formelt dokumenteret, er grundlaget for afgørelsen vurderet mangelfuld, eller der har manglet opfølgning og opdaterede oplysninger. Sidstnævnte går igen ift. screeningsparameteret ”tilstrækkelig belyst”.

Sagsscreeningen viser, at der i langt de fleste sager sker en tilstrækkelig inddragelse af borgeren, ligesom der sker en formel partshøring i forhold, som kan være til gunst for borgeren.

## Sagsscreening: I hvor mange af sagerne...

...stemmer afgørelser overens med regler og praksis? (n=26)



...er tilstrækkeligt belyste? (n=26)



...er borger blevet inddraget ift. sagens oplysning? (n=24)



...er borger blevet partshørt? (n=21)





# Borgerens retssikkerhed

## Borgerens retssikkerhed varetages – men der er områder, som kan styrkes

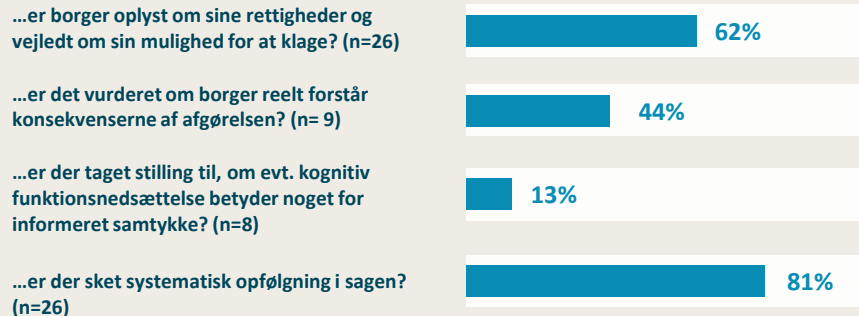
I sagscreeningen har vi undersøgt, hvorvidt borger eller pårørende er oplyst om deres rettigheder og vejledt om mulighed for at klage. Vi kan konstatere, at sagsbehandlerne i 62% af sagerne aktivt har noteret i sagen, at borger/pårørende er oplyst og vejledt. Vi kan imidlertid konstatere, at oplysning om rettigheder og vejledning om klagemuligheder er indarbejdet som standardtekst i afgørelsesbreve, så formelt er andelen langt højere. Resultatet bør derfor læses med det forbehold.

I flere sager – hvor det er vurderet relevant – er der ikke dokumenteret en stillingtagen til, hvorvidt en borger vurderes at forstå afgørelsen, eller om evt. kognitiv funktionsnedsættelse betyder noget for informeret samtykke. Borgerens funktionsniveau er i de fleste tilfældet velbeskrevet, og sagsbehandleren kan derfor godt have foretaget en vurdering af forholdet uden at notere det i sagen. Det kan være grunden til, at niveauet er så lavt. Marselisborgs socialfaglige konsulenter kan imidlertid kun vurdere på det, der faktisk står i sagen.

Et sidste punkt er, hvorvidt der sker en systematisk opfølgning i sagen. Marselisborg konstaterer, at der i størstedelen af sagerne er beskrevet en planlagt opfølgings- og revurderingsfrekvens, fx i handleplaner, VUM-

udredninger mv. I flere sager er det imidlertid svært at se, hvorvidt den systematiske opfølgning gennemføres i praksis og efter den planlagte systematik. Afklarende interviews med medarbejdere og ledere i de to afdelinger bekræfter, at den systematiske opfølgning og revurdering i perioder har været mangelfuld eller forsinket.

## Sagscreening: I hvor mange af sagerne...



Kilde: Marselisborgs screening af 26 sager – I fire ud af de i alt 30 screenede sager, er der alene kigget på overgangen ved det 18. år, hvorfor de ikke er medtaget her





1 Resumé

2 Borgers retssikkerhed

## **3 Sagsbehandlingens kvalitet**

4 Tilfredshed og inddragelse

5 Kommunikation, dialog, tillid, empati og samarbejde

6 Overgang fra barn til voksen

7 anbefalinger

8 Datagrundlag



# Sagsbehandlingens kvalitet

## Introduktion til delundersøgelse

Delundersøgelsen af sagsbehandlingens kvalitet er sket på baggrund af den socialfaglige screening og vurdering af 26 aktive sager på handicapområdet, samt en gennemgang af administrationsgrundlaget for børnehandicap- og voksenhandicapafdelingen. Analysen af data fra Ankestyrelsens statistikbank indgår også i analysen, men udfoldes ikke yderligere her. Der henvises i stedet til analysen af hjemvisningsdata på side 14.

## Forbehold og afgrænsning

Marselisborg har fået adgang til det dokumentkompleks, der udgør administrationsgrundlaget i de to afdelinger, og har lavet en vurdering af, hvorvidt administrationsgrundlaget samlet set understøtter kvalitet i sagsbehandling. Der er ikke gennemført selvstændige vurdering af hvert af de mere end 85 dokumenter. Den baserer sig i stedet på en helhedsorienteret vurdering.

Der gælder de samme opmærksomhedspunkter for analysen af sagsscreeningsdata, som er anført på side 12 i foregående afsnit.

## Hovedfund ift. sagsbehandlingens kvalitet

- Det er Marselisborgs samlede vurdering, at den overordnede kvalitet i sagsbehandling – baseret på sagsscreeningen – er god, og at der i langt de fleste sager ligger et godt stykke socialfagligt arbejde bag.
- Der ses især en fin praksis ift. anvendelse af specifikke og individuelle beskrivelser, systematisk brug af relevante udredningsmetoder samt inddragelse af relevante oplysninger fra andre.
- Sagsscreeningen viser dog også, at den aktive koordination med andre aktører kan forbedres. Det samme kan den synlige inddragelse af borgernes ønsker i målfastsættelsen og udarbejdelse af de formål og mål, der indgår i bestillinger til udførere.



# Sagsbehandlings kvaliteten

## Der er generelt en god kvalitet i sagsbehandlingen..

Det er Marselisborgs samlede vurdering, at den overordnede kvalitet i sagsbehandlingen er god, og at der i langt de fleste sager ligger et godt stykke socialfagligt arbejde bag.

Figuren til højre viser de syv screeningsparametre, hvor sagsbehandlings kvaliteten er vurderet bedst.

Som det fremgår er der i næsten alle sager brugt formuleringer, som er specifikke og individuelle (modsat standardiserede formuleringer, der kunne indikerer manglende individuel stillingtagen)

I næsten alle sager – hvor det er relevant – er der sket en systematisk udredning efter en fælles systematik (VUM eller børnefaglig undersøgelse). Det vurderes ydermere, at redskaberne i metoderne i de fleste sager er anvendt relevant og systematisk.

I de fleste sager er der inddraget relevante oplysninger fra andre, og i de fleste af disse sager har sagsbehandleren også forholdt sig til de inddragede oplysninger.

## Sagsscreening: I hvor mange af sagerne...





# Sagsbehandlingens kvalitet

..men der også områder, som kan forbedres

Figuren til højre viser de syv screeningsparametre, hvor sagsbehandlingens kvalitet er vurderet lavest.

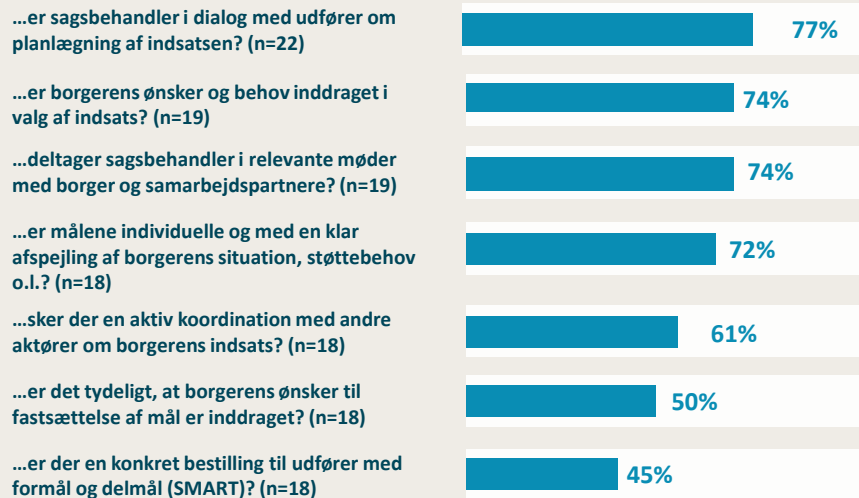
Sagsscreeningen viser, at der i omkring tre ud af fire sager

- er relevant dialog med udfører om planlægning af indsatsen,
- en aktiv inddragelse af borgerens ønsker og behov,
- en aktiv deltagelse på relevante møder med samarbejdspartnere
- en individuel målfastsættelse, der afspejler borgerens situation og støttebehov.

Sagsscreeningen viser, at der kun er beskrevet en aktiv koordination med andre aktører (fx andre kommunale forvaltningsområder) i lidt over halvdelen af sagerne (hvor en aktiv koordination er vurderet relevant).

En aktiv inddragelse af borgerens ønsker ift. fastsættelse af mål, kan aflæses i halvdelen af sagerne, mens bestillinger mellem myndighed og udførere i under halvdelen af tilfældene vurderes at leve op til SMART-kriterier for god formulering af formål og delmål.

## Sagsscreening: I hvor mange af sagerne...



# Sagsbehandlingens kvalitet

## Administrationsgrundlaget er omfattende og realiseres forskelligt

Som led i at vurdere sagsbehandlingens kvalitet er begge myndighedsafdelingens administrationsgrundlag gennemgået. Herefter er analysen af administrationsgrundlaget efterprøvet i interviews med udvalgte ledere og medarbejdere bl.a. med henblik på at opnå viden om anvendelsen i praksis.

Administrationsgrundlaget er gennemgået med fokus på struktur, omfang, overskuelighed og operationaliserbarhed. Opgørelsen viser, at det administrationsgrundlag rummer 85 dokumenter fordelt på 26 forskellige dokumenttyper. Dertil viser analysen heraf og interviewene med medarbejdere og ledere, at administrationsgrundlaget kan være svært at overskue, ikke altid er opdateret, og at under halvdelen af dokumenterne af Marselisborg vurderes at være godt operationaliseret.

Et svært overskueligt administrationsgrundlag kan fremme uhensigtsmæssig og personafhængig sagsbehandling frem for ensrettet, systematisk og koordinerende sagsbehandling. Det er Marselisborgs vurdering, at administrationsgrundlaget med fordel kan harmoniseres og struktureres mere enkelt. Begge afdelinger har på undersøgelsestidspunktet igangsat processer med revidering af administrationsgrundlaget.

**85**

Dokumenter

**20%**

Har formålsbeskrivelse

**594**

Sider

**<50%**

Er godt operationaliserede

**26**

Forskellige typer af dokumenter, herunder både arbejdsgangsbeskrivelser, visitationskriterier, kompetenceafklaring, kvalitetsstandarder m.fl.



1 Resumé

2 Borgers retssikkerhed

3 Sagsbehandlingens kvalitet

## **4 Tilfredshed og inddragelse**

5 Kommunikation, dialog, tillid, empati og samarbejde

6 Overgang fra barn til voksen

7 Anbefalinger

8 Datagrundlag





# Tilfredshed og inddragelse

## Introduktion til delundersøgelse

Denne delundersøgelse præsenterer borgernes oplevelse af tilfredshed med sagsbehandlingen. "Borgere og pårørendes tilfredshed med sagsbehandlingen og inddragelse" sætter fokus på, om borgere og pårørende oplever generel tilfredshed og inddragelse.

Det undersøger vi med en survey blandt borgere og pårørende for at afdække overordnet tilfredshed og underliggende tilfredshedsparametre samt en række interviews med borgere og pårørende for at supplere med forståelse for oplevelsen af tilfredshed og inddragelse.

Undersøgelsen giver med 22 interviews og en survey med en svarprocent på 31 ikke et fuldstændigt og udtømmende billede af virkeligheden. Derimod præsenterer undersøgelsen holdninger og opfattelser hos 308 respondenter med fokus på, hvem der er tilfredse/utilfredse, hvad de er utilfredse med, og hvad årsagen hertil er.

## Hovedfund ift. borgeres tilfredshed og inddragelse

- 32% af de borgere og pårørende, som har deltaget i undersøgelsen, er alt i alt utilfredse med sagsbehandlingen – utilfredsheden er størst på børneområdet, hvor andelen udgør 43%.
- Utilfredsheden er størst blandt personer, som ikke har fået den søgte støtte (andel på 56%). En tendens, der i øvrigt slår igennem på alle tilfredshedsparametre.
- Der er størst utilfredshed med det ansvar sagsbehandleren tager for at finde løsninger i borgerens/den pårørendes sag.
- Særligt utilfredse borgere og pårørende efterspørger en mere løsningsfokuseret tilgang fra sagsbehandleren.
- Lidt under en tredjedel er uenige i, at de bliver tilstrækkelig inddraget og hjulpet.



# Borgere og pårørendes tilfredshed

Knap en tredjedel er alt i alt utilfredse med sagsbehandlingen – utilfredsheden er størst på børneområdet

Som det fremgår af figuren til højre, er 32% af de borgere og pårørende, der har deltaget i undersøgelsen, enten utilfredse eller meget utilfredse med sagsbehandlingen, når de bliver bedt om at forholde sig til deres tilfredshed alt i alt. Modsat er 39% enten tilfredse eller meget tilfredse – altså en forskel på de to grupper på 7 procentpoint. 22% er hverken tilfredse eller utilfredse.

Nedbrydes det samlede tilfredshedsspørgsmål på børne- og voksenområdet, kan man se, at utilfredsheden er størst på børneområdet. Her udgør andelen af utilfredse samlet 43% mod 24% på voksenområdet – altså en forskel i andelen af utilfredse borgere på 19 procentpoint.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der er forskelle i de to respondentgrupper. Respondenterne på børneområdet udgøres alene af pårørende, mens de på voksenområdet både udgøres af borgere og pårørende. Undersøger man tilfredsheden blandt pårørende på voksenområdet, finder man, at utilfredsheden blandt pårørende på voksenområdet også er 27 procentpoint højere end utilfredsheden blandt borgere på voksenområdet.

Analysen viser, at knap **en tredjedel er utilfredse**

Spørgsmål: **Hvor tilfreds er du alt i alt med sagsbehandlingen?**

Tilfredshed alt i alt (n=276)



Tilfredshed alt i alt på **børneområdet** (n=121)



Tilfredshed alt i alt på **voksenområdet** (n=155)



■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke





# Borgere og pårørendes tilfredshed

Utilfredsheden er størst blandt personer, som ikke har fået den søgte støtte

I figuren til højre er spørgsmålet om den samlede tilfredshed sammenholdt med, om borgeren eller den pårørende hhv. har fået eller ikke fået den støtte, de senest har ansøgt Hedensted handicapafdelinger om.

Som figuren viser, er andelen af utilfredse markant højere blandt dem, der ikke har fået den støtte, de senest søgte om – 62% blandt dem, som ikke har fået støtte, er utilfredse, mod 16% blandt dem, som har fået støtte.

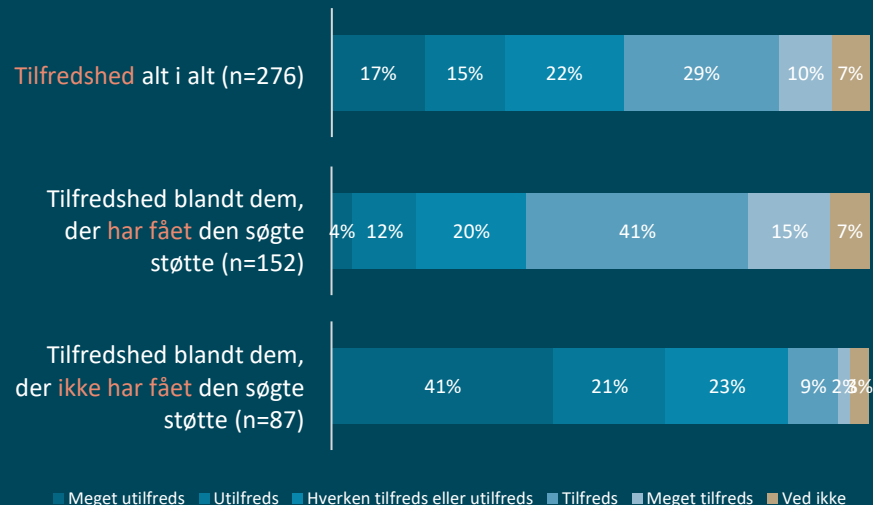
På voksenområdet udgør andelen af utilfredse borgere, der ikke har fået støtte, 52%, mens den på børneområdet udgør 71% (figur ikke vist).

Et negativt udfald af den seneste søgte støtte påvirker ikke kun den overordnede tilfredshed. Faktisk scorer borgere, som ikke har fået den støtte, de søgte, sagsbehandlingen lavt på alle parametre. Det er således et generelt og helt centralt fund i undersøgelsen.

Vi har også undersøgt, hvorvidt længden på kontakten og hyppigheden på kontakten til kommunen har betydning for tilfredsheden. Her ses der en svag tendens til, at utilfredsheden er større for dem, der har været i kontakt med kommunen mange gange (+6 gange) uafhængigt af længden på kontakten.

**Analysen viser, at over 60% af de, der har fået afslag, er utilfredse**

Spørgsmål: **Hvor tilfreds er du alt i alt med sagsbehandlingen?**



N summerer ikke til 276 i de to kategorier, da flere respondenter (pårørende) ikke har vidst, om borgeren har fået den senest søgte støtte.



# Borgere og pårørendes tilfredshed

Flere er især utilfredse med det ansvar sagsbehandleren tager for at finde løsninger i deres sag

I tillæg til en undersøgelse af den samlede tilfredshed med sagsbehandlingen på handicapområdet i Hedensted, har vi undersøgt borgernes og pårørendes tilfredshed på tre specifikke tilfredshedsparametre, som fokuserer på, om borgere og pårørende oplever, at sagsbehandleren tager ansvar for at finde gode løsninger, at sagsbehandler har et godt overblik over sagen, og at dialogen med sagsbehandleren er god.

Som det fremgår af figuren til højre, varierer andelen af utilfredse borgere og pårørende på tværs af de tre parametre i spændet 25-33%.

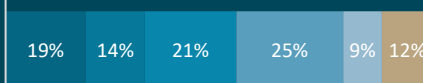
Utilfredsheden er størst på spørgsmålet om, hvorvidt sagsbehandleren opleves at tage ansvar for at finde gode løsninger. Her er andelen af utilfredse og tilfredse borgere tilnærmelsesvis lige store

Utilfredshed er mere udbredt på børneområdet end på voksenområdet, hvilket er vist i sammenligningen på næste side. Som det fremgår, ligger andelen af utilfredse på børneområdet i spændet mellem 36-45% mens den på voksenområdet ligger i spændet 16-23%.

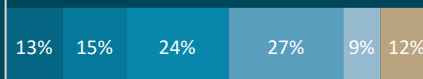
Analysen viser, at mellem **en tredjedel og en fjerdedel er utilfredse** med forskellige aspekter af sagsbehandlingen

Spørgsmål: **Hvor tilfreds er du med...**

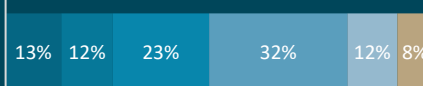
...det ansvar, sagsbehandleren tager for at **finde løsninger** i din/din pårørendes sag (n=276)



...med sagsbehandlerens **overblik** over din sag (n=276)



...den **dialog**, du har haft med sagsbehandleren i din/din pårørendes sag (n=276)



■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke

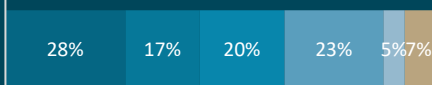


# Tilfredshed og inddragelse

## Børneområdet

Spørgsmål: **Hvor tilfreds er du med...**

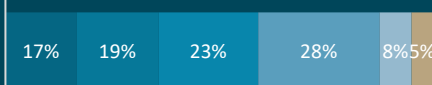
...det ansvar, sagsbehandleren tager for at **finde løsninger** i din/din pårørendes sag (n=121)



...med sagsbehandlerens **overblik** over din sag (n=121)



...den **dialog**, du har haft med sagsbehandleren i din/din pårørendes sag (n=121)

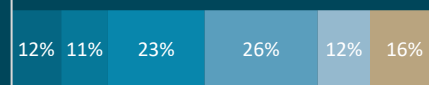


■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke

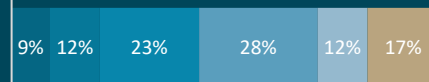
## Voksenområdet

Spørgsmål: **Hvor tilfreds er du med...**

...det ansvar, sagsbehandleren tager for at **finde løsninger** i din/din pårørendes sag (n=155)



...med sagsbehandlerens **overblik** over din sag (n= 155)



...den **dialog**, du har haft med sagsbehandleren i din/din pårørendes sag (n= 155)



■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke



# Hjælp til at finde gode løsninger

## Borger og pårørende efterspørger en mere løsningsfokuseret tilgang

Baseret på de kvalitative interviews vurderer både borgere og pårørende det meget positivt, hvis de oplever en sagsbehandler, der arbejder aktivt på at finde gode løsninger i deres forløb – særligt i situationer, hvor de har fået afslag på den støtte eller hjælp, som de har ansøgt om.

Det vurderes også positivt, hvis sagsbehandleren af sig selv og uden en forudgående formel ansøgning, fremlægger løsningsmuligheder, som borgeren ikke selv har tænkt på, eller som borgeren eller den pårørende grundet akut krise glemmer eller overser. På tværs af de kvalitative interviews med tilfredse borgere og pårørende findes der eksempler herpå. Faktisk er der eksempler på, at en proaktiv og løsningsfokuseret tilgang kan medvirke til at styrke en ellers dårlig relation mellem borger, pårørende og sagsbehandler.

Der er imidlertid flest eksempler på det modsatte i interviewundersøgelsen – i særlig grad hos borgere/pårørende som er utilfredse med sagsbehandlingen og deres forløb i handicapafdelingerne i Hedensted. Her opleves sagsbehandlingen at være ensidigt fokuseret på det, der ansøges om, og kun det. I praksis betyder det, at flere borgere og pårørende oplever sig dårligt hjulpet, og at ansvaret for at løse deres problem er deres alene.

## Udsagn fra borgere og pårørende om hjælp til at finde gode løsninger

”Ja, altså hun [sagsbehandleren] har været god til at fortælle mig, at jeg også havde mulighed for at søge tilskud til andre ting, som jeg faktisk slet ikke var klar over [...] Det synes jeg var rigtig dejligt.. Altså det var jo ikke noget, jeg selv havde tænkt på, og det hjælper mig i hverdagen.

(pårørende til handicappet barn)

”Jeg savner helt grundlæggende, at kommunen hjælper mig mere.. at de af sig selv fortæller, hvordan de kan hjælpe mig, i stedet for at jeg skal få det at vide af andre og hele tiden komme tilbage.

(voksen med handicap)

”De holder på kortene.. Og hjælper mig kun, hvis jeg selv er helt skarp på mine rettigheder. men altså det er jo hårdt, at man hele tiden skal finde ud af det hele selv.

(pårørende til handicappet barn)



# Overblik i sagen

## Stor variation på borgernes oplevelse af sagsbehandlerens overblik

Der er på tværs af interviewene stor variation i borgernes oplevelse. De tilfredse borgeres oplevelse er kendetegnet ved:

- At de oplever en sagsbehandler, der knytter tråde til tidligere dialoger, og trækker på oplysninger, der er givet,
- At de oplever en sagsbehandler, der har et billede af borgeren/den pårørendes aktuelle situation (fx i et igangværende tilbud/ en proces med et hjælpemiddel e.l.).

Modsat oplever flere af de utilfredse borgere,

- At sagsbehandleren er forvirret, og grundlæggende mangler viden om eller indblik i, hvad der er gået forud og hvad der venter,
- At de oplever selv at stå med ansvaret for at binde deres sag sammen og holde sagen i gang,
- At de oplever selv at stå med ansvaret for at holde sagsbehandleren ajour, om ændringer der sker i borgerens forløb. Flere efterspørger en mere aktiv og nysgerrig opfølgning fra sagsbehandleren.

## Udsagn fra borgere og pårørende om sagsoverblik

*Hun (sagsbehandleren) har styr på det. Ja, hun er god. Når vi taler sammen har hun undersøgt en masse ting. Jeg kan mærke på hende, at hun også har styr på, hvad der foregår i skolen.*  
*(pårørende til handicappet barn)*

*Det sejler. Jeg får hele tiden oplevelsen af, at hun er bagefter og hun kommer uforberedt, at hun har glemt det vi talte om sidste gang.*  
*(pårørende til handicappet voksen)*

*Åhh.. jeg synes faktisk, at det er mig, der hele tiden skal rykke [sagsbehandlerens navn] for at der sker noget. De virker meget travle og stressede. Men jeg synes måske ikke, at det er mit ansvar, jeg har jo nok at se til.*  
*(voksen med handicap)*



# Overblik i sagen

## Hyppige sagsbehandlerskift opleves negativt

Erfaringer med skiftende sagsbehandlere går igen i størstedelen af de kvalitative interviews og fylder ligeledes meget i surveyens åbne svarfelter.

Helt generelt oplever mange borgere og pårørende,

- at der er mange sagsbehandlerskift,
- at sagsbehandlerskift ikke kommunikeres,
- at man skal "starte forfra", hver gang man får en ny sagsbehandler, at vigtige information går tabt og at fremdriften i sagsforløbet bremsen.

Der kan i det kvalitative materiale også findes eksempler på gode skift fx

- hvor skiftet er oplevet problemfrit. Det er skift, hvor borger er varslet om sagsbehandlerskift i god tid, hvor den nye sagsbehandler har fået en god overlevering fra afgivende sagsbehandler, og hvor den nye sagsbehandler af sig selv rækker ud til borgeren for at præsentere sig.
- hvor skiftet har resulteret i en "bedre" sagsbehandler. Det er skift, hvor borgeren eller den pårørende har oplevet et anstrengt og nogen gange konfliktfyldt samarbejde med den tidligere sagsbehandler, og introduktionen af en nye sagsbehandler giver mulighed for en bedre relation.

## Udsagn fra borgere og pårørende om sagsbehandlerskift

*Jeg synes personaleudskiftningen er helt vild.. Jeg tror, vi er på den 6. sagsbehandler nu. og tit får vi ikke noget at vide. Nu er jeg stoppet med blive overrasket.*

*(pårørende til barn med handicap)*

*De gode informationer, der var opbygget gennem møder og forberedelser over flere år, følte man gik fuldstændig tabt*

*(pårørende til handicappet barn)*

*Det er ikke alt, man kan læse, i det der står. Der er en masse andet, man har snakket om, der ikke står sort på hvidt i journalerne.*

*(voksen med handicap)*

*Der er meget stor udskiftning af sagsbehandlere og så ligger din sag stille, indtil du selv tager kontakt til kommunen og spørger til din sag. Dermed går der lige et par måneder mere inden man har fået et svar.*

*(pårørende til handicappet barn)*



# Oplevelsen af inddragelse

Lidt under en tredjedel er uenige i, at de bliver tilstrækkelig inddraget og hjulpet.

Vi har i spørgeskemaundersøgelsen formuleret en række udsagn om sagsbehandlerens inddragelse af borger og pårørende, og bedt respondenterne vurdere i hvilken grad, de er enige i udsagnet.

Figuren til højre viser, at lidt under en tredjedel på de fleste parametre er uenige eller meget uenige i udsagnene, når de tager udgangspunkt i deres eget forløb. Den laveste andel af uenige findes på udsagnet "sagsbehandleren spørger ind til mine/min pårørendes ønsker og behov", hvor andelen af uenige og meget uenige til sammen udgør lidt mere end en femtedel.

Undersøger man betydningen af, om borgeren har fået den søgte støtte, så tegner der sig et billede, der ligner det, som er præsenteret på side 25.

Nedbryder man besvarelsenerne på børne- og voksenområdet, så ser man, at andelen af uenige er størst på børneområdet. Særligt på det sidste parameter er forskellen mellem børne- og voksenområdet stor (33% er uenige eller meget uenige mod 12% på voksenområdet)

## Analysen viser, at knap en tredjedel ikke oplever god hjælp og inddragelse i forbindelse med faglige afgørelser

Spørgsmål: **Hvor enig er du i...**

...at sagsbehandleren er god til at **inddrage mig/mig som pårørende**, hvis det er relevant (n=276)



...at sagsbehandleren hjælper mig/min pårørende med at **forstå afgørelser** (n=276)



...at sagsbehandleren hjælper mig/min pårørende med at **sætte ord på mine/sine behov** (n=249)\*



...at sagsbehandleren **spørger ind** til mine/min pårørendes ønsker og behov (n=276)



■ Meget uenig ■ Uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Enig ■ Meget enig ■ Ved ikke

\*N er ikke 276, da spørgsmålene er stillet til pårørende til borgere under 15 år



# Oplevelsen af inddragelse

## Inddragelse vægtes højt af borgere og pårørende

At blive inddraget i sagsbehandlingen – eller det modsatte – udgør et vigtigt tema for de interviewede borgere og pårørende. Nogle beskriver det som et ideal, som de oplever, at Hedensted Kommune svigter. For andre udgør netop inddragelsen en vigtig del af den positive fortælling, om at blive hjulpet af Hedensted Kommune i en svær situation.

At blive inddraget handler ikke alene om at få lov til at fremlægge sin situation, men også om, at man som borger har en oplevelse af, at sagsbehandleren eller kommunen forstår, hvad man har brug for, og at man som borger bliver inviteret med ind i processen om at finde den bedste løsning.

Et fællestræk ved inddragelse er, at den kræver kontakt mellem sagsbehandler og borger. I nogle typer situationer kan kontakten godt være upersonlig og standardiseret, som fx når borgere skal søge om hjælpemidler, der allerede er bevilget, eller om dækning af kendte merudgifter. Den upersonlige kontakt fungerer fint for nogle, men der kan opstå konflikt, fx hvis kommunen giver afslag på grund af fejl i ansøgningen, eller fordi kommunen vurderer borgerens behov og rettigheder anderledes, end borgeren selv gør.

## Alle interviewede inddrages, men omfanget og kvaliteten er forskellig

De kvalitative interviews viser – ligesom sagsscreeningen – at interviewede borgere og pårørende på den ene eller anden måde er inddraget i sagsbehandlingen. Men borgerne oplever omfanget og kvaliteten af inddragelsen meget forskellig.

Dem, der ikke oplever god inddragelse, lægger vægt på:

- At de kun bliver inddraget ift. meget afgrænsede forhold (fx afgivelse af oplysninger, udfyldning af dokumentationsark). I de interviewede borgere og pårørendes optik er der her tale om en pseudoinddragelse.
- At sagsbehandleren ikke lytter til eller er interesseret i deres perspektiv, og deres forslag til handlemuligheder eller løsninger
- At de ikke bliver introduceret for det lovgivningsmæssige mulighedsrum, og derfor har svært ved at gå i dialog med sagsbehandleren om muligheder for hjælp og støtte
- At sagsbehandlingsprocessen er meget lukket, og at det er svært for dem at gennemskue, hvordan deres perspektiver, ønsker og behov behandles, og hvordan de kan gøre deres meninger og interesser gældende.





# Oplevelsen af inddragelse

## Udsagn fra borgere og pårørende om inddragelse i sagsbehandlingen

”Der er mange ting jeg gerne vil sige og fortælle, som jeg ikke rigtig synes de tager sig tid til.. Altså at lytte til.. Og når jeg så fortæller om det, så oplever jeg nogen gange, at de synes jeg er en brokkerøv, der bare kræver og kræver. Det er som om de slet ikke har et blik for, hvor svært det er.

*(voksen borger)*

”Jeg savner at få en god socialrådgivning, hvor der bliver lyttet til mine behov, og hvor der bliver fremlagt nogen muligheder, som jeg kan tage stilling til.. Det er jo dem der er eksperterne – i hvert fald på loven. Men jeg får ikke rigtig noget at vide, med mindre jeg spør’ selv, og nogen gange ved jeg jo ikke, hvad jeg skal spørge om.. Altså i gamle dage, synes jeg, at jeg fik socialrådgivning, men nu får jeg kun sagsbehandling, og det synes jeg er træls.

*(pårørende til voksen med handicap)*

”Jeg savner faktisk en ordentlig forklaring på, hvorfor jeg har mistet min tabte arbejdsfortjeneste.. altså de skriver jo noget i det brev, jeg har modtaget.. men det gør mig ikke ret meget klogere.

*(pårørende til handicappet barn)*

”Jamen jeg synes jo, at der er så mange forhold omkring min søn, som de ikke ser på.. eller at de ikke lytter til de fortællinger eller argumenter jeg har. det er som om, at de allerede har besluttet sig for, hvad der skal ske. og at vi bare er til besvær.

*(pårørende til voksen med handicap)*

1 Resumé

2 Borgers retssikkerhed

3 Sagsbehandlingens kvalitet

4 Tilfredshed og inddragelse

## **5 Kommunikation, dialog, tillid, empati og samarbejde**

6 Overgang fra barn til voksen

7 anbefalinger

8 Datagrundlag





# Kommunikation, dialog, empati og samarbejde

## Introduktion til delundersøgelsen

I denne delundersøgelse afdækkes det, hvordan kommunikation og dialog opleves i mødet mellem sagsbehandler og borger eller pårørende, samt i hvilken grad borger og pårørende oplever tillid, empati og samarbejde i mødet.

Delundersøgelsens resultater og konklusioner hviler på data fra surveyen til borgere og pårørende med i alt 308 svar samt indsigter fra i alt 22 kvalitative interviews.

Afsnittet præsenterer således analysen af survey-resultater og interviewbesvarelser sammenholdt med kontekstforståelse, som interviews med sagsbehandlerne har bidraget med.

## Forbehold og afgrænsning

Der gælder de samme forbehold og afgrænsninger, som er anført under afsnittet "tilfredshed og inddragelse".

## Hovedfund ift. kommunikation, dialog, empati og samarbejde

- Omkring hver fjerde har svært ved at forstå skriftlig kommunikation og svært ved at komme i kontakt med sagsbehandleren.
- Kommunikation og tilgængelighed opleves forskelligt på tværs af børne- og voksenområdet.
- Omkring hver fjerde oplever ikke, at de kan stole på sagsbehandleren, at sagsbehandleren interesserer sig for, hvordan de har det eller tager deres meninger alvorligt.
- Borger og pårørende, som ikke har fået den søgte støtte, markant lavere tillid til sagsbehandleren.
- Manglende empati, dialog og lydhørhed skaber mistillid og utilfredshed.



# Kommunikation og tilgængelighed

Omkring hver fjerde har svært ved at forstå skriftlig kommunikation og svært ved at komme i kontakt med sagsbehandleren

For at afdække oplevelsen af kommunikation og tilgængelighed er respondenterne i undersøgelsen blevet bedt om at vurdere, hvor enige eller uenige de er i, at skriftlig kommunikation fra Hedensted Kommune er let at forstå, og at det er let at komme i kontakt sagsbehandleren.

Som det fremgår af figuren til højre, så er hhv. 24% og 27% af de deltagende borgere og pårørende uenige eller meget uenige i, at det er tilfældet, mens 66% procent 58% er enten meget enige, enige eller hverken enige eller uenige.

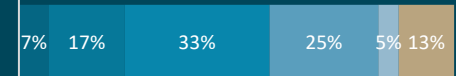
En del af den skriftlige dokumentation, som borger, pårørende og sagsbehandler udveksler er afgørelsesbreve, som har et særligt formkrav, herunder krav til dokumentation, klagevejledning mv. – samlet set formkrav, der støtter borgerens retssikkerhed, men som kan gøre brevene svære at læse og forstå.

På både børne og voksenområdet har alle sagsbehandlere fast telefontid mellem klokken 9 og 10. I tillæg er der på begge områder en praksis for tilbagekald til borgere, der henvender sig udenfor telefontiden samt en modtagerenhed/bagvagtsfunktion, der kan besvare og håndtere akutte henvendelser udenfor den faste telefontid.

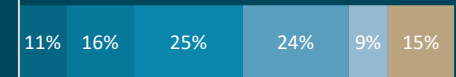
**Analysen viser, at en fjerdedel ikke finder Hedensted Kommune tilgængelige og forståelige**

Spørgsmål: **Hvor enig er du i...**

...at skriftlig kommunikation, fx breve er lette at forstå (n=276)



...at jeg har let ved at komme i kontakt med sagsbehandleren (n=276)



■ Meget uenig ■ Uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Enig ■ Meget enig ■ Ved ikke



# Kommunikation og tilgængelighed

Kommunikation og tilgængelighed opleves forskelligt på tværs af børne- og voksenområdet

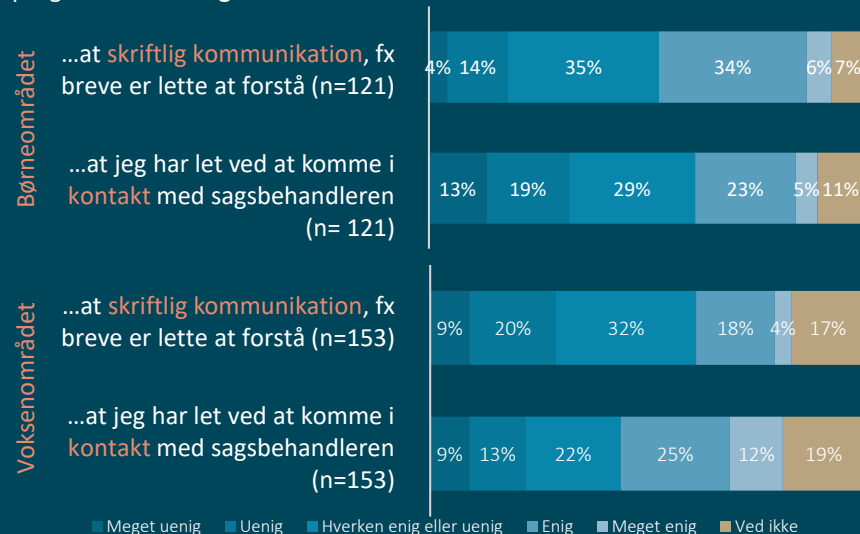
Survey-besvarelsene viser, at borgerne på de to forvaltningsområder har forskellige oplevelser af den skriftlige kommunikationens forståelighed og sagsbehandlernes tilgængelighed.

På børneområdet er 32% af de pårørende samlet set uenige i, at de har let ved at komme i kontakt med sagsbehandleren, mens det kun er 22% af borgere og pårørende på voksenområdet. Omvendt er 29% af borgere og pårørende på voksenområdet uenige i, at skriftlig kommunikation er let at forstå, mens det kun er 18% på børneområdet.

Sidstnævnte kan have sin naturlige forklaring i, at relativt flere respondenter på voksenområdet – hvor respondentgruppen primært udgøres af borgere – kan have kognitive udfordringer grundet deres handicap, som gør det svære for dem at læse og forstå skriftlig kommunikation. Respondenterne fra børneområdet udgøres alene af pårørende, der typisk er ressourcestærke og uden kognitive begrænsninger. Fokus for borgerne kan derfor handle mere om at forstå det skrevne, mens fokus for de pårørende vil handle om at forstå afgørelser og de begrundelser, der ligger til grund herfor.

## Analysen viser forskelle i kommunikation på tværs af afdelinger

Spørgsmål: **Hvor enig er du i...**





# Tillid, empati og dialog

Omkring hver fjerde oplever ikke, at de kan stole på sagsbehandleren, at sagsbehandleren interesserer sig for, hvordan de har det eller tager deres meninger alvorligt

Delundersøgelsen afdækker også, hvorvidt borgere og pårørende har tillid til sagsbehandleren, hvorvidt de oplever, at sagsbehandleren interesserer sig for, hvordan de har det, samt hvorvidt de oplever, at deres meninger tages alvorligt.

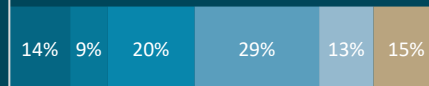
Som det fremgår af figuren erklærer omtrent hver fjerde (23%-28%) sig for uenig eller meget uenig i, at de kan stole på deres sagsbehandler, at deres sagsbehandler interesserer sig for dem, og at deres sagsbehandler tager deres meninger alvorligt.

Denne oplevelse er mere udbredt på børneområdet end på voksenområdet, hvilket er vist på næste side. Her ses det, at der er hhv. 32%, 35% og 32% af de pårørende på børneområdet, der er uenige i de tre udsagn, mens de tilsvarende andele på voksenområdet kun er hhv. 15%, 23% og 10%.

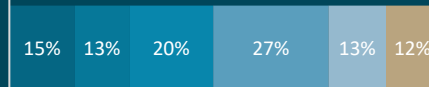
## Analysen viser, at ca. en fjerdedel ikke stoler på

Spørgsmål: **Hvor enig er du i...**

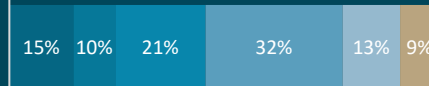
...at jeg kan **stole på** min sagsbehandler (n=276)



...at sagsbehandleren **interesserer sig for**, hvordan jeg/min pårørende har det (n=276)



...at sagsbehandleren tager mine/min pårørendes **meninger alvorligt** (n=276)



■ Meget uenig ■ Uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Enig ■ Meget enig ■ Ved ikke

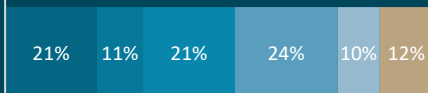


# Tillid, empati og dialog

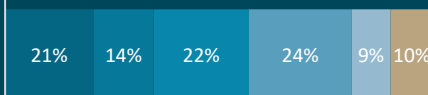
## Børneområdet

Spørgsmål: **Hvor enig er du i...**

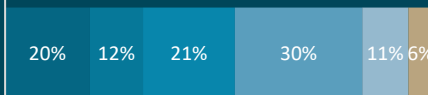
...at jeg kan **stole på** min sagsbehandler (n=121)



...at sagsbehandleren **interesserer sig** for, hvordan jeg/min pårørende har det (n= 121)



...at sagsbehandleren tager mine/min pårørendes **meninger alvorligt** (n= 121)

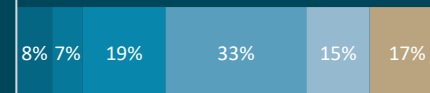


■ Meget uenig ■ Uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Enig ■ Meget enig ■ Ved ikke

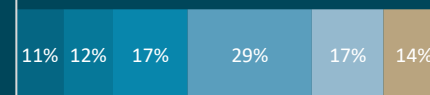
## Voksenområdet

Spørgsmål: **Hvor enig er du i...**

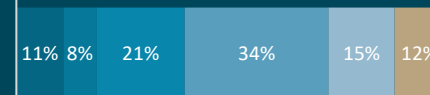
...at jeg kan **stole på** min sagsbehandler (n=155)



...at sagsbehandleren **interesserer sig** for, hvordan jeg/min pårørende har det (n= 155)



...at sagsbehandleren tager mine/min pårørendes **meninger alvorligt** (n= 155)



■ Meget uenig ■ Uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Enig ■ Meget enig ■ Ved ikke



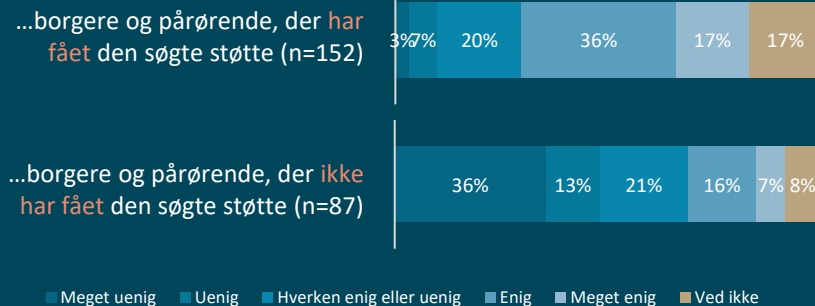
# Tillid, empati og dialog

Borger og pårørende, som ikke har fået den søgte støtte, har markant lavere tillid

Når besvarelserne omkring kommunikation, dialog, empati og samarbejde nedbrydes på baggrundsvariable, er det ikke kun på tværs af børne- og voksområdet, at der er interessante forskelle. Igen ses der også en markant forskel i tilliden til sagsbehandlerne på tværs af dem, der har fået den støtte, de søgte om, og dem, der ikke har fået den støtte, de søgte om. Som figuren til højre viser, er det kun 10% af dem, der har fået støtte, der oplever ikke at kunne stole på sagsbehandleren, mens den tilsvarende andel udgør 49% blandt dem, der ikke har fået den støtte, de søgte om.

**Analysen viser, at omtrent halvdelen af de, der har fået afslag, er uenige i, at de kan stole på deres sagsbehandler**

Spørgsmål: **Hvor enig er du i, at du kan stole på din sagsbehandler?**



N summerer ikke til 276 i de to kategorier, da flere respondenter (pårørende) ikke har vidst, om borgeren har fået den senest søgte støtte.





# Tillid, empati og dialog

## Tre typer borger- og pårørendetillid

Akkurat som resultaterne i surveyen, viser indsigterne fra de kvalitative interviews, at der er stor variation i tilliden til Hedensted Kommunes sagsbehandling på handicapområdet. Analysen viser, at borgere og pårørendes tillid til kommunen særligt udfordres, når der gives et afslag, som borgeren ikke forstår eller finder uretfærdigt. Men mistilliden kan også bunde i andre årsager.

Det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd (VIVE) har i en ny rapport\* for det centrale handicapråd afdækket tre arketypiske af tillid, som alle kan genfindes blandt de interviewede borgere og pårørende i denne undersøgelse. VIVE sonder mellem *de tillidsstærke, de tillidsforsigtige og de tillidssvage borgere og pårørende*.

I Hedensted Kommune udgøres de **tillidsstærke**, af borgere og pårørende der oplever, at Hedensted Kommune handler rigtigt i forhold til dem. De tillidsstærke borgere beskriver den hjælp, de får, som en løsning de finder samarbejde med deres sagsbehandler. De har ikke nødvendigvis altid haft tillid – den er etableret gennem konkrete møder og positive erfaringer over tid.

\*Kilde: Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap, VIVE 2021

I Hedensted Kommune er de **tillidsforsigtige** borgere og pårørende kendetegnet ved at være skeptiske overfor kommunens sagsbehandling. De oplever fx, at de skal være meget strategiske med, hvad de fortæller deres sagsbehandler, fordi de er bekymrede for, at deres ord kan bruges imod dem, og at de derfor afskæres fra den hjælp, de ellers oplever at have brug for. Forsigtigheden kan skyldes tidligere negative oplevelser med kommunens sagsbehandling, men den kan også skyldes en oplevelse af, at "bureaukratiet" gør det unødigt vanskeligt at få den nødvendige hjælp.

De **tillidssvage** borgere og pårørende i Hedensted Kommune er grundlæggende uenige i kommunens vurdering af, hvilken hjælp de skal have. I interviewene henviser flere til, at de oplever at få afslag på hjælp og støtte, som de ved, at andre borgere og pårørende i Hedensted Kommune med lignende udfordringer får. Akkurat som i VIVEs analyse, fylder forældre til børn med handicap en del i denne gruppe. Deres manglende tillid refererer både til manglende tiltro til kommunens kompetence og viden og til oplevelsen af at blive forkert kategoriseret og behandlet i mødet med kommunen.



# Tillid, empati og dialog

Blandt de tillidsforsigtige og tillidssvage borgere og pårørendes er mistilliden størst. Baseret på de kvalitative interviews, næres mistilliden, hvis borger eller pårørende oplever

- at sagsbehandlingen ikke er individuel, og at der ikke arbejdes med afsæt i den enkelte borger eller pårørendes behov, men at der arbejdes med en fasttømret forestilling om, hvem der kan få hvad,
- at der er et større fokus på, hvordan kommunen kan undgå at hjælpe, end hvordan den kan hjælpe,
- at der vejledes og rådgives meget snævert, og at sagsbehandleren aldrig af sig selv præsenterer muligheder, som borgeren ikke har spurgt til,
- at man som borger eller pårørende er nødt til at være ekspert på lovgivningen (eller få hjælp af nogen der er), hvis man skal have hjælp,
- at man som borger/pårørende skal vælge sine formuleringer nøje, da de kan blive brugt imod en på et senere tidspunkt.

## Udsagn fra borgere og pårørende om tillid til sagsbehandler og sagsbehandling

”Det er fuldstændig kassetænkning. De tænker slet ikke på, hvem mit barn er, og hvordan vi er indrettet som familie **(far til handicappet barn)**.

”Jeg tør næsten ikke sige noget mere, og føler at jeg er nødt til at få alt på skrift. Jeg har oplevet ting, jeg på et tidspunkt har sagt ureflekteret blive brugt imod mig, og jeg der også flere eksempler på, at det der står i notaterne ikke passer **(mor til handicappet barn)**.

”Jeg mangler at opleve, at sagsbehandler lever op til lovgivningen om at oplyse, rådgive og vejlede om mulighederne i forhold til at sikre mit barns trivsel og støtteforanstaltninger til os forældre.. Altså at sagsbehandler som minimum leverer dette, når jeg direkte efterspørger det og selv gør opmærksom på, at kommunen er forpligtet på at hjælpe os **(mor til handicappet barn)**.



# Tillid, empati og dialog

## Manglende empati, dialog og lydhørhed skaber mistillid og utilfredshed

Som det fremgår af surveyen oplever omkring en fjerdedel af borgerne ikke, at sagsbehandleren interesserer sig for, hvordan de har det, eller at deres meninger tages alvorligt. Disse målinger fortæller noget om borgere og pårørendes oplevelse af empati, dialog og lydhørhed.

Når vi kigger på tværs af de 22 kvalitative interviews med borgere og pårørende, er empati, dialog og lydhørhed stærkt forbundet med tillid og grundlæggende tilfredshed.

De interviewede borgere og pårørende, der oplever, at de bliver set, hørt og forstået i sagsbehandlingen, og som oplever, at deres (egen-oplevede) udfordringer anerkendes og ikke negligeres, har en langt bedre oplevelse af sagsbehandlingen, end de borgere, som føler sig misforstået, negligeret eller sat i bås.

Når vi kigger på tværs af de negativt ladede fortællinger om sagsbehandlingen i interviewene, handler rigtig meget om kassetænkning, dvs. at borgere og pårørende oplever at økonomiske forhold vejer tungere end hjælp til den enkelte borger.

## Udsagn fra borgere og pårørende om **empati i mødet med sagsbehandler**

”*Det er som om, hun overhovedet ikke hører efter. Jeg fortæller hende, hvor pressede og tyndslidte, vi er som familie. At vi er ved at bryde sammen. Men det preller helt af på hende – hun er helt kold (pårørende til handicappet barn).*”

”*Hun fik mig til at tro på egen intuition og gjort mig klar, at jeg i bund og grund kender mit barn bedst. Jeg syntes, hun er ”let” at tale med, da hun er meget lydhør, og man føler sig meget tryk og forstået. Hel sikker på hun vil mig, mit barn og familie det bedste. (pårørende til handicappet barn)*”

”*Jeg er blevet bange for at spørge ind til hjælp. Jeg føler mig magtesløs (...) Jeg er alenemor til et hjerneskadet barn og forholder mig til så mange ting. Når jeg får et brev på 9-12 sider fyldt med afgørelser, paragraffer og tal, så kan jeg slet ikke følge med. Jeg føler hele tiden, der skal spares penge, i stedet for at se på, hvordan jeg og mit barn skal klare hverdagen. (pårørende til handicappet barn)*”

Kilde: Kvalitative interviews med borger og pårørende



# Tillid, empati og dialog

**Især forhold vedr. økonomi, lovgivning og grænsedragning mellem, hvad der er kommunens og borgerens ansvar rummer konfliktpotentialer.**

En del borgere og pårørendes utilfredshed handler om økonomi, og det der af flere beskrives som kassetænkning.

Mange af de oplevede konflikter handler om, hvor og hvordan grænsen drages mellem kommunens ansvar og familiens og borgerens private ansvar, herunder kommunens skøn over, hvor meget af en borgers funktionsnedsættelse det er rimeligt at forvente, at ægtefællen, forælderen eller andre pårørende til en borger med handicap selv bør kompensere for.

Fra borgerens synspunkt kan det opleves som urimeligt, at sagsbehandleren underkender borgerens egen vurdering af at have brug for hjælp. Fra sagsbehandlernes synspunkt kan det omvendt opleves som nødvendigt at forventningsafstemme med borgeren, hvad angår hjælpens niveau. Dilemmaet her ligger altså også i, hvor strengen skal trækkes i forhold til, hvor store gener en borger bør betragte som 'normale'.

Opfølgende interviews med medarbejdere og ledere fra de to handicapafdelinger bekræfter, at denne grænsedragning ofte giver udfordringer, og at den også er svær at løse.

Det samme gør sig gældende i forhold lovgivningen. For sagsbehandleren kan der opstå et dilemma, når den hjælp, borgeren efterspørger, og som sagsbehandleren måske i bund og grund mener, vil være rimelig, ikke har hjemmel i lovgivningen. På den ene side må sagsbehandleren ikke sætte regel over skøn, men på den anden side må sagsbehandleren heller ikke bevilge en lovstridig indsats.

Lovgivningen udgør således i sig selv udfordring ift. relationen mellem borger og sagsbehandler - særligt hvis borgeren oplever sagsbehandleren som rigid og ufleksibel, eller hvis lovgivningen ikke giver hjemmel til at bevilge den efterspurgte hjælp eller har andre negative konsekvenser for en borgers situation.



- 1 Resumé
- 2 Borgers retssikkerhed
- 3 Sagsbehandlingens kvalitet
- 4 Borgers tilfredshed
- 5 Kommunikation

## 6 Overgang fra barn til voksen

- 7 Anbefalinger
- 8 Datagrundlag





# Overgang fra barn til voksen

## Introduktion til delundersøgelsen

Delundersøgelsen af overgangen mellem børne- og voksenområdet sætter fokus på, hvordan borgere og pårørende oplever overgangen mellem de to områder, når borgeren fylder 18 år.

Delundersøgelsens resultater og konklusioner hviler på data fra sagsscreeningen af 10 sager, fra surveyen til borgere og pårørende, indsigter fra de kvalitative interviews og en gennemgang af de og modelbeskrivelser, der er udviklet for den gode overgang.

## Forbehold og afgrænsning

Datagrundlaget er mere spinkelt her end på andre delundersøgelser, hvorfor der skal tages højde for en større usikkerhed i tolkningen af resultaterne. Dette forhold er yderligere beskrevet på næste side.

## Undersøgelsens hovedfund ift. overgang fra børne- til voksenområdet

- Omtrent hver anden oplever ikke god sammenhæng i overgangen, eller at de bliver tilstrækkeligt inddraget.
- Sagsscreeningen viser, at der i få af de screenede sager er lagt en klar plan for overgangen, hvilket matcher borgernes/ pårørendes oplevelse, hvor 37% ikke oplever, at der er lagt en klar plan for overgangen.
- Væsentlige forklaringer herpå er, at de utilfredse borgere/ pårørende ikke oplever tilstrækkelig kontakt, inddragelse og forståelse af deres situation.



# Overgang fra barn til voksen

Omtrent  
**6%**

af borgerne hos **Børn og Familie, voksenhandicap og velfærdsrådgivningen er mellem og 20 år og derfor i målgruppen for vores undersøgelse af den gode overgang.**

...af disse borgere, har  
**~8%**

**besvaret spørgeskemaet og forholdt sig til spørgsmål om tilfredshed og oplevelsen med sagsbehandlingen**

...blandt deres pårørende har  
**~17%**

**besvaret spørgeskemaet og forholdt sig til spørgsmål om tilfredshed og oplevelsen med sagsbehandlingen for deres barn**

## Forbehold for datagrundlagets udsagnskraft

Undersøgelsen af den gode overgang undersøger oplevelsen af sagsbehandlingen blandt unge i alderen 17-20 år og deres pårørende.

På undersøgelsestidspunktet var der 65 borgere, som var mellem 17 og 20 år og tilknyttet handicapområdet. Heraf har ikke alle unge på voksenområdet haft en sag før det 18. fyldte år\*.

Af disse har 5 borgere, som har haft dialog med deres sagsbehandler inden for de seneste 2 år, besvaret hele spørgeskemaet. Det samme gælder for 11 pårørende til borgere mellem 17 og 20 år.

Sammen med en sagscreening af 10 sager omkring overgangen fra børne- til voksenområdet, og interviews med pårørende udgør det datagrundlaget for dette fokusområde.

Idet datagrundlaget for denne delanalyse er mere spinkelt, hvad angår respondenter, så skal der tages forbehold for delundersøgelsens resultater og konklusioner rummer en usikkerhed.

\*Det præcise antal er ikke oplyst i kommunens eget dataudtræk



# Overgang fra barn til voksen

## Screeningen indikerer mangel på sammenhæng og overblik i overgangen

Af figuren til højre fremgår det, at der i 60% af sagerne har været en dokumenteret dialog mellem forvaltningerne om overgangen.

I 10% af sagerne kan der dokumenteres en synlig inddragelse af samarbejdspartnere i forberedelserne af overgangen.

I 20% af sagerne fremgår der et godt overblik over aftaler og planen for ansvarsfordelingen mellem forvaltningerne.

Disse fund indikerer en mangelfuld dialog mellem forvaltningsområderne ved overgangen, og at overleveringen sker på et mangelfuldt informationsgrundlag. Dertil ses det også, at der ikke i nogen sager er en sagsbehandler fra voksenområdet, der deltager i opfølgingsarbejdet på foranstaltninger før det 18. fyldte år (graf ikke vist).

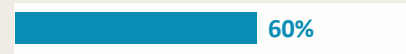
Yderligere viser sagsscreeningen, at der kun i 50% af sagerne er sket en synlig vejledning af borgeren eller de pårørende om de forandringer, pligter og rettigheder, der følger med overgangen.

Dette gør situationen og overgangen mindre begribelig og håndterbar for borgerne/de pårørende.

## Undertema: Overgangen fra barn til voksen

### I hvor mange af sagerne...

...har der forud for det 18. fyldte år været en dialog mellem forvaltningerne om overgangen? (n=10)



...har relevante samarbejdspartnere været inddraget i forberedelserne om overgangen? (n=10)



...fremgår der et godt overblik over aftaler samt en plan for ansvarsfordelingen ifm. overgangen fra barn til voksen? (n=10)



...er der sket en vejledning af borgeren og dennes pårørende om de forandringer, pligter og rettigheder, der følger med overgangen fra barn til voksen? (n=10)







# Overgang fra barn til voksen

## Screeningen indikerer mangel på sammenhæng og overblik i overgangen

Figuren til højre viser, at 50% af borgere og pårørende er uenige i, at der er en god sammenhæng og gennemsigtighed i overgangen, samt at 54% af de pårørende ikke oplever, at de er blevet tilstrækkeligt inddraget i processen. Disse to vurderinger afspejler, at overgangen af nogle borgere/pårørende ikke opleves at være håndterbar og meningsfuld.

Dertil oplever 37% af både borgere og pårørende ikke, at kommunens afdelinger arbejder sammen, så overgangen bliver så god som mulig. Dette handler bl.a. om en manglende begribelighed, hvilket ses ved, at 37% ikke mener, der er lagt en klar plan for, hvad der skal ske ved det fyldte 18. år, mens 38% ikke mener, at kommunen har fortalt dem, hvad det betyder, at borgeren fylder 18 år ift. hjælpen.

Pointen om den manglende sammenhæng og manglende samarbejde er en pointe, der er kendt af forvaltningen, og at modellen for den gode overgang derfor er revideret i januar måned 2021.

## Analysen viser, at halvdelen er uenige i, at der er god sammenhæng og gennemsigtighed i overgangen

### Spørgsmål: Hvor enig er du i...

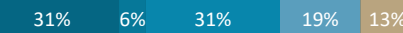
...at der alt i alt er **god sammenhæng** mellem den hjælp, jeg/min pårørende fik før og efter det 18. fyldte år (n=16)



...at jeg som pårørende er blevet **tilstrækkeligt inddraget** i processen (n=11)\*



...at kommunens afdelinger **arbejder sammen**, så overgangen bliver så god som mulig (n=16)



...at sagsbehandleren har lagt en **klar plan** hvad der skal ske med hjælpen, når jeg/min pårørende fylder 18 år (n=16)



...at sagsbehandler har **fortalt, hvad det betyder** for kommunens hjælp, at jeg/min pårørende fylder 18 år (n=16)



■ Meget uenig ■ Uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Enig ■ Meget enig ■ Ved ikke

\*N summerer ikke til 16, da det kun er pårørende, der er stillet dette spørgsmål



- 1 Resumé
- 2 Borgers retssikkerhed
- 3 Sagsbehandlingens kvalitet
- 4 Borgers tilfredshed
- 5 Kommunikation
- 6 Overgang fra barn til voksen
- 7 Anbefalinger**
- 8 Datagrundlag





# Anbefalinger

## Afsnittet præsenterer anbefalinger til at forbedre sagsbehandlingen

Afsnittet "Anbefalinger" indkredser de væsentligste tiltag, som børne- og voksenhandicapafdelingen med fordel kan implementere for at opnå større borger- og pårørendetilfredshed med sagsbehandlingen.

Anbefalingerne går på tværs af de to forvaltningsområder, men indeholder en særskilt nuancering ift. de to områder, hvis fokuspunkterne under den generelle anbefaling bør være forskellig på de to områder.

Anbefalingerne er udarbejdet på baggrund af analysen og er blevet drøftet i to workshops med medarbejdere og ledere fra hhv. børne- og voksenområde. Anbefalingerne er på denne baggrund tilrettet og præsenteres i det følgende.

## Undersøgelsens **anbefalinger** på tværs af både børne- og voksenområdet

1. Skab gennemsigtighed i sagsbehandlingen
2. Styrk kommunikationen med borgere/pårørende
3. Systematiser overlevering af sager ved sagsbehandlerskift
4. Systematiser administrationsgrundlag, så procedure- og arbejdsgangsbeskrivelser er klare og handlingsanvisende
5. Styrk sammenhæng i forløb på tværs af ydelser
6. Styrk samarbejdet om overgangen



# 1 Skab gennemsigtighed i sagsbehandlingen

## Formål og udbytte

Flere borgere/pårørende oplever, at sagsbehandlingsprocessen er meget lukket, og at det er svært for dem at gennemskue, hvordan deres perspektiver, ønsker og behov behandles, og hvordan de kan gøre deres meninger og interesser gældende. Det kan medføre usikkerhed og bekymring, som over tid kan ende i frustration og mistro – især i situationer hvor afgørelser ender til borgerens ugunst.

Denne frustration, usikkerhed og potentielt kritiske samarbejdsrelation kan imødekommes ved at gøre sagsbehandlingsprocessen mere gennemsigtig borgere og pårørende.

## Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig både børne- og voksenhandicapafdelingen.

## Underliggende tiltag

- Udarbejd en skiftlig og visuel understøttet information om sagsbehandlingsprocessen, hvori det oplyses:
  - hvilke sagsbehandlingstrin processen består af,
  - hvornår hvem typisk involveres,
  - hvornår og hvordan borgeren/pårørende inddrages,
  - hvilken information, der indhentes, og hvordan informationen anvendes i sagsbehandlingen,
  - hvilke forhold og hensyn, sagsbehandleren forholder sig til i sin
  - hvornår borger/pårørende kan forvente at høre fra sagsbehandler igen.
- Suppler gerne, hvor muligt eller som alternativ, med en mundtlig formidling om den forventede sagsbehandlingsproces.



# 2a Styrk kommunikationen med borgere/pårørende

## Formål og udbytte

Det er et centralt fund i undersøgelsen, at borgere og pårørende, der får afslag er langt mere utilfredse med sagsbehandlingen, end borgere der får medhold. Dele af denne utilfredshed kan imødekommes ved at styrke medarbejdernes kompetencer til at tage den svære dialog med borger og pårørende.

## Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig både børne- og voksenhandicapafdelingen.

## Underliggende tiltag

- Definer og beskriv en fælles metodisk tilgang til den borger- og pårørenderettede kommunikation. Der bør særligt være fokus på at styrke kommunikationen med og relationen til borgere og pårørende, der får afslag på ydelser.
- Iværksæt et udviklingsforløb, der kan styrke både medarbejdere og lederes metodiske tilgang til relationsarbejde og kommunikation.
  - Forløbet bør fokusere på proaktiv og konfliktnedtrappende kommunikation, redskaber/metoder til forventningsafstemning og inddragelse af borger/pårørende i sagsbehandlingsprocessen, håndtering af utilfredshed og borgeres/pårørendes oplevelse af uretfærdighed.
  - Kompetencerne bør stimuleres ved fælles træning, kollegial sparring og løbende brush-up kurser for nye medarbejdere. Endelig skal der være fokus på, hvordan en intensiveret borgerkommunikation kan realiseres under hensyntagen til et godt psykisk arbejdsmiljø for medarbejderne.
- Der kan hentes inspiration fra velafprøvede modeller som Styrket Borgerkontakt, Bedre borgerinddragelse, Tryk/Træk-kommunikation og erfaringer fra Socialstyrelsens KIFA-projekt (Kvalificering af indsatsen over for familier med børn med handicap)



## 2b Styrk kommunikationen med borgere/pårørende

### Formål og udbytte

Det er et centralt fund i undersøgelsen, at borgere og pårørende, der får afslag er langt mere utilfredse med sagsbehandlingen, end borgere der får medhold. Dele af denne utilfredshed kan imødekommes ved at målrette formidling af afgørelser og ved at indarbejde formidlingsmæssige opmærksomheds-punkter i procedurebeskrivelserne.

### Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig både børne- og voksenhandicapafdelingen.

### Underliggende tiltag

- Styrk den systematiske borgerinddragelse og borgerkommunikation ved at indtænke den i relevante arbejdsgangs- og procedurebeskrivelse. Det kan fx gøres:
  - i relation til klagesager. Her findes der allerede i dag arbejdsgangsbeskrivelser for håndtering af klager, men der er ingen vejledning om, hvordan man som medarbejder hensigtsmæssigt/konfliktnedtrappende kan kommunikere med borgeren om klagen/utilfredsheden.
  - i relation til afgørelser, som er til borgerens ugunst, og hvor borgeren forventelig vil være utilfreds. Her kan evt. klage/utilfredshed forebygges ved behørig forudgående kommunikation.
- Undgå så vidt muligt at sende afgørelser, som kan afstedkomme borgerhenvendelser, op til en weekend, hvor borgeren vil være afskåret fra at stille spørgsmål og få yderligere afklaring
- Overvej altid, om afslaget eller en anden afgørelse, som er til borgerens ugunst, kan formidles telefonisk før den skriftlige afgørelse sendes. En opringning vil i mange situationer blive oplevet som "god service" i en ellers dårlig situation.



# 3 Systematiser overlevering ved sagsbehandlerskift

## Formål og udbytte

Flere borgere/pårørende oplever ved sagsbehandlerskift at skulle "starte forfra", at vigtige informationer går tabt, samt at fremdriften i forløbet bremses, hvilket leder til frustration og utilfredshed. Denne utilfredshed kan imødekommes ved at systematisere overleveringen ved sagsbehandlerskift med klare procedurer for overdragelse af sager. Det er væsentligt, at en overtagende sagsbehandler hurtigt kan sætte sig ind i de nye sager og fortsætte arbejdet med dem, uden at væsentlige elementer overses eller forsinkes.

## Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig både børne- og voksenhandicapafdelingen.
- Marselisborg vurderer imidlertid, at voksenområdet nye organisering baseret på et borgersagsprincip, kan sikre en sagsbehandling, der er mere robust overfor medarbejderudskiftning og sygdom. Det er imidlertid fortsat Marselisborgs anbefaling, at nogle borgere bør fastholde fast rådgiver. Generelt gælder det også, at overdragelse af sager bedst sker, hvis sagen er velbelyst, ajourført i IT-systemet, indeholder alle relevante informationer, og når sagsbehandlingen har fulgt de retningslinjer for god journaliseringspraksis, der gælder.

## Underliggende tiltag

- Hedensted Kommune bør forebygge sygdom og styrke fastholdelse medarbejdere for at minimere uønskede sagsbehandlerskift.
- For at sikre gode sagsbehandlerskift bør de to afdelinger udarbejde klare procedurer for overlevering af sager. Disse på skelne mellem planlagte og uplanlagte sagsbehandlerskift.
  - Det handler om, hvilken viden skal overleveres, hvor denne viden ligger (fælles drev/IT-systemer), opmærksomhedspunkter ift. hvis sagsbehandlingen afviger fra arbejdsgangsbeskrivelsen af sagsbehandlingsprocessen, hvordan og hvornår den nye sagsbehandler kontakter borger med henblik på at informere om sagsbehandlerskift.
  - Ved uplanlagte skift kan der med fordel udskrives en oversigt over samtlige sager i en sagsstamme fra sagsbehandlingssystemet med lister indeholdende de vigtigste oplysninger (foranstaltninger, næste opfølgning m.v.).
  - Ved planlagt skift kan overdragelse af en sag eller sagsstamme med fordel ske på et overdragelsesmøde, hvor den afgivende sagsbehandler redegør for de væsentligste elementer i hver sag.



# 4 Systematiser administrationsgrundlag

## Formål og udbytte

Et godt og velstruktureret administrationsgrundlag understøtter en systematisk og ensartet sagsbehandlingspraksis og hermed høj socialfaglig kvalitet og sikring af borgers retssikkerhed. Det nuværende administrationsgrundlag kan være svært at overskue og er ikke altid opdateret. Under halvdelen af dokumenterne af Marselisborg vurderes at være godt operationaliseret. Det er Marselisborgs vurdering, at administrationsgrundlaget med fordel kan harmoniseres og struktureres mere enkelt. Begge afdelinger har på undersøgelses-tidspunktet igangsat processer med revidering af administrationsgrundlaget, som Marselisborg oplever relevante og i fin tråd med de anbefalinger, der gives her.

## Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig både børne- og voksenhandicapafdelingen.

## Underliggende tiltag

- Sortér ud i arbejdsgangs- og procedurebeskrivelser.
- Struktur arbejdsgangsbeskrivelsen efter de processuelle trin i sagsbehandlingen, så det bliver let for den enkelte rådgiver at overskue og "tjekke af". Harmoniser i øvrigt arbejdsgangs- og procedurebeskrivelser, så de:
  - har et fælles format, fx med formål, handling (hvad, hvem og hvornår), inddragelse (hvem, hvorfor og hvornår) og tid for sagsbehandlingsaktiviteten,
  - har en visuel opsætning, der er enkel, kort og overskuelig (fjern fx paragrafbeskrivelser og henvis i stedet til lovportaler, der løbende opdateres),
  - er lettilgængelige, fx på et fælles drev, intranet eller lignende, og let kan identificeres ud fra en guidende og overskuelig mappestruktur,
  - er opdaterede, hvilket forudsætter en aftalt praksis for, hvem der opdaterer arbejdsgangene, hvordan og hvornår ,
  - og er relevante og dermed naturligt anvendes på tværs af sager og rådgivere, herunder i både i deres daglige praksis og i den faglige sparring.





# 5 Styrk sammenhæng i forløb på tværs af ydelser

## Formål og udbytte

Flere borgere/pårørende oplever at blive sendt rundt til forskellige sagsbehandlere internt i kommunen, særligt mellem Velfærdsrådgivningen og Voksenhandicap (fx i spørgsmål om merudgifter vs. hjælpemidler), hvilket skaber frustration og giver anledning til utilfredshed. Utilfredsheden kan imødekommes ved klare aftaler for koordinerende sagsbehandling.

## Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig voksenhandicapafdelingen.
- Marselisborg vurderer, at voksenområdet nye organisering "borgersagsprincip" kan medvirke til en helhedsorienteret sagsbehandling i Voksenhandicapafdelingen. Hertil bør der være et tilsvarende fokus på Velfærdsrådgivningen som et hele.

## Underliggende tiltag

- Velfærdsrådgivningen og Voksenhandicap bør indgå klare aftaler for koordinerende sagsbehandlingsforløb på de mest typiske snitfladeproblematikker, så ansvaret for at finde en god løsning i højere grad påhviler de professionelle frem for borgeren .
- I princippet handler det om at operationalisere det femte pejlemærke i Velfærdsrådgivningens principper: "Vores organisering og samarbejde må ikke være borgerens udfordring. Vi skal give borgeren koordinerede og sammenhængende forløb".



# 6 Styrk samarbejdet om overgangen

## Formål og udbytte

Flere borgere/pårørende oplever ikke at blive inddraget tilstrækkeligt, og er generelt utilfredse med overgangen fra barn til voksen. Aktuelt har Hedensted Kommune revideret beskrivelsen af overgangsmodellen. Det er Marselisborgs vurdering, at overgangsmodellen rummer relevante nedslagspunkter, relevant sammensætning af fagligheder, relevante procesovervejelser og fokuspunkter for overleveringsskema/overgangsresumé mv. Baseret på undersøgelsens datagrundlag vurderes det imidlertid, at den faktiske efterlevelse af overgangsmodellen kan styrkes. Det kan den vha. klarere aftaler, løbende evalueringer af overgangsarbejdet og en mere fælles tilgang til, hvad et kort og koncist overleveringsskema skal indeholde.

## Opmærksomhedspunkter

- Anbefalingen målretter sig både børne- og voksenhandicapafdelingen.

## Underliggende tiltag

- Børnehandicap og Voksenhandicap bør i fællesskab styrke den bagvedlæggende logistik, og herunder sikre, at det aftalte realiseres, så borger "dagsordenssættes" tids nok.
- Børnehandicap og Voksenhandicap bør i fællesskab styrke det overleveringsskema/overgangsresumé med en klar beskrivelse af, hvad det skal indeholde (bl.a. beskrivelser og vurderinger med relevans for det fremtidige perspektiv), hvornår det skal udfyldes af hvem, og hvordan kan anvendes af modtageren.
- Børnehandicap og Voksenhandicap bør aftale, hvordan og hvornår introduktionen af ny rådgiver i Voksenhandicapafdelingen skal ske, for at sikre systematik og klarhed omkring overgangen, herunder at den unges pårørende også får dialog med ny sagsbehandler før det 18. år.



- 1 Resumé
- 2 Borgers retssikkerhed
- 3 Sagsbehandlingens kvalitet
- 4 Borgers tilfredshed
- 5 Kommunikation
- 6 Overgang fra barn til voksen
- 7 anbefalinger

## **8 Datagrundlag**





# Undersøgelsen hviler på flere datakilder...

## Formål med og indhold i følgende afsnit om datagrundlaget

Formålet med afsnittet om datagrundlag er at uddybe undersøgelsens metodiske baggrund og overvejelser, samt at højne analysegrundlagets transparens for læseren.

Derfor er afsnittet gennemgående bygget op omkring en redegørelse for dataindsamling og databehandling for først den kvalitative metode og efterfølgende den kvantitative metode. Under hvert af disse afsnit udfoldes evt. metodiske forbehold.

Undersøgelsens 5 fokusområder	Sags- screening	Inter- views	Desk research	Survey
Borgers retssikkerhed	●		●	
Sagsbehandlingens kvalitet	●		●	
Tilfredshed og involvering		●		●
Kommunikation, dialog, empati og samarbejde		●		●
Overgang	●	●		●



# Sagsscreening af 30 sager

## Dataindsamling

Sagsscreeningen består af screeninger af 30 anonyme sagsforløb på handicapområdet, herunder en ligelig fordeling bestående af 15 på voksen- og 15 på børneområdet. Udvælgelsen af sager til sagsscreeningen er sket i samarbejde med repræsentanter fra forvaltningen, således at der sikres variation og repræsentativitet på tværs af ydelsestyper.

Fokus har, ligesom undersøgelsens andre delelementer, været på kerneelementer indenfor kvaliteten af sagsbehandlingen og kommunikationen med sagsbehandleren, ligesom den yderligere gennemgår forskellige aspekter af borgerens retssikkerhed.

## Databehandling

Analysen af sagsscreeningerne er foretaget i Excel, hvor der er foretaget overordnede deskriptive analyser på tværs af de 30 sager. Herunder karakteriseres det blandt andet, om sagsbehandlingen er individuel og meningsfuld, om borgerens ønsker og behov er inddraget, samt om afgørelsen generelt er i overensstemmelse med regler og praksis på området.

### 10 sager på voksne med handicap

- 3 sager vedr. §85 Socialpædagogisk støtte
- 3 sager vedr. §97 Ledsagelse
- 3 sager vedr. §107/108 Midlertidigt/længerevarende botilbud
- 1 sag vedr. §96 Borgerstyret Personlig Assistance

### 10 sager på børn/unge med handicap

- 3 sager vedr. §52 Fast kontaktperson
- 2 sager vedr. §41 Merudgiftsydelse
- 2 sager vedr. §42 Tabt arbejdsfortjeneste
- 2 sager vedr. §84 Aflastningsordning
- 2 sager vedr. §66 Opholdssteder for børn og unge

### 10 sager for unge omkring det 18. år

- 5 sager vedr. overgang (børneområdet)
- 5 sager vedr. overgang (voksenområdet)



# Interviews med borgere og pårørende

## Dataindsamling

Der er gennemført telefoninterviews med borgere og pårørende på tværs af både afdeling, ydelsestype og overordnet tilfredshed med sagsbehandlingen.

Det samlede datagrundlag består af 22 interviews, der hver især har en varighed mellem 1 og 1,5 time. Fordelingen af respondenter er hhv. 7 borgere og 15 pårørende, der ligeligt varierer på tværs af tilfredsheds skalaen. Udvælgelsen af respondenter er bevidst foretaget således, at det mest nuancerede billede af surveyundersøgelsens besvarelser afdækkes bedst muligt, herunder altså både respondenter, der er meget tilfredse, hverken tilfredse eller utilfredse eller meget utilfredse.

Interviewguiden indeholder samme overordnede kategorier, som surveyundersøgelsen består af: sagsbehandlings kvaliteten, kommunikation med sagsbehandleren og tilfredshed med sagsbehandlingen. Herigennem nuanceres surveybesvarelserne således, at der skabes en sammenhæng mellem undersøgelsens delelementer.

## 11 interviews på voksenområdet

- 4 med "Tilfredse eller meget tilfredse" borgere (3) og pårørende (1)
- 3 med "Hverken tilfreds eller utilfreds" borgere (2) og pårørende (1)
- 4 med "Utilfredse eller meget utilfredse" borgere (2) og pårørende (2)

## 11 interviews på børneområdet

- 4 med "Tilfredse eller meget tilfredse" forældremyndighedsindehavere
- 2 med "Hverken tilfreds eller utilfreds" forældremyndighedsindehavere
- 5 med "Utilfredse eller meget utilfredse" forældremyndighedsindehavere



# Interviews med borgere og pårørende

## Databehandling

Interviewdata er behandlet med fuld anonymitet, hvorfor der ikke nævnes navne ved citeringer, medmindre andet er aftalt med pågældende respondent.

Interviewdata er systematisk analyseret således, at de overordnede mønstre fra interviewundersøgelsen løbende er blevet informationskondenseret og struktureret ud fra de overordnede kernelementer fra surveyen, herunder særligt med fokus på centrale problematikker og gennemgående forbedringspotentialer.

I tolkningen af interviewdata har Marselisborg taget højde for, at episoder potentielt har kunnet overskygge borgernes gode oplevelser, da flere borgere/pårørende oplever interviewet som en sjælden mulighed for at dele deres frustrationer og "få luft" – også selvom respondenterne overordnet har tilkendegivet tilfredshed med sagsbehandlingen. Hertil har Marselisborg spurgt ind til deres tilfredshedsvurdering og forholdt dem til, hvorfor de har vurderet det, som de har.



# Desk research af sager hos Ankestyrelsen

## Dataindsamling og databehandling

Vi gennemgår og analyserer relevante data fra Ankestyrelsen på antal klager, omgjorte afgørelser, hjemviste afgørelser, stadfæstede afgørelser mv. Gennemgangen giver et billede af retssikkerheden og den faktiske sagsbehandling.

Sager er udvalgt ud fra de ydelser, Hedensted jf. egne fagsystemer at have aktive sager på handicapområdet i 2019 og 2020. Disse ses i til højre.

I gennemgangen har vi analyseret på opgørelsen af stadfæstede, ændrede og hjemviste sager.

## Paragraffer inkluderet i opgørelsen

- › Børn – Børnefaglig undersøgelse - §50
- › Børn – Efterværn - §68 og §76 (2013-2019)
- › Børn – Efterværn og oprethold anbringelse
- › Børn – Foranstaltninger §52 stk. 3
- › Børn – Forebyggende indsats §11
- › Børn – Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode §68
- › Børn – Valg af anbringelsessted §68b
- › Børn – økonomisk hjælp §11 (2013-2019)
- › Børn – økonomisk hjælp - §52a
  
- › Merudgiftsydelse §41 + tilbagebetaling
- › Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. §32, 32a, 36, 39-40 + tilbagebetaling
- › Personlig hjælp og ledsagelse §44, 45 + tilbagebetaling
  
- › Voksne – Afløsning og aflastning §84
- › Voksne – Aktivitets og samværstilbud §104
- › Voksne – behandling §102
- › Voksne – Beskyttet beskæftigelse §103 og §105 stk. 2
- › Voksne – Beskyttet beskæftigelse og aktivitets- og samværstilbud §103-106 (2013-2018)
- › Voksne – Borgerstyret personlig assistance §96
- › Voksne – Kontante tilskud §95
- › Voksne – Ledsagerordning §97
- › Voksne – længerevarende botilbud §108
- › Voksne – merudgifter §100
- › Voksne – Midlertidigt botilbud §107
- › Voksne – Personlig hjælp, ledsagelse m.v. §81, 82, 84 – 95 og 97-99 (2013-2019))
- › Voksne – socialpædagogisk bistand §85





# Desk research af administrationsgrundlag

## Dataindsamling og databehandling

For at styrke viden om administrationsgrundlaget, så er der foretaget desk research på tværs af Børnehandicap, Børn og Familier og Velfærdsrådgivningen. Dette dækker over 85 dokumenter, der samlet består af 594 sider. Endvidere har datagrundlaget bestået af 26 dokumenttyper.

Det vurderes overordnet, at kun en femtedel af de analyserede dokumenter har en formålsbeskrivelse. Herudover er det under af dokumenter, der vurderes at være godt operationaliseret.

Yderligere er der foretaget interviews vedrørende kvaliteten af administrationsgrundlaget med ledere og medarbejdere på handicapområdet i Hedensted Kommune. Det drejer sig om 2 ledere og 2 medarbejdere ansat i Velfærdsrådgivningen, samt 2 ledere og 3 medarbejdere ansat i Børnehandicap, Børn og Familier.

**85**

Dokumenter

**20%**

Har formålsbeskrivelse

**594**

Sider

**<50%**

Er godt operationaliserede

**26**

Forskellige typer af dokumenter, herunder både arbejdsgangsbeskrivelser, visitationskriterier, kompetenceafklaring, kvalitetsstandarder m.fl.



# Survey blandt borgere og pårørende

## Dataindsamling

Surveyundersøgelsen er udsendt til borgere og pårørende indenfor handicapområdet i Hedensted Kommune anno marts 2021. Den undersøger kernelementer indenfor sagsbehandlingens kvalitet, overgangen mellem afdelinger, samt kommunikation med sagsbehandleren og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Surveyen er samlet set udsendt til 1.047 borgere og pårørende, herunder 390 indenfor afdelingen Børnehandicap, Børn og Familier og 657 afdelingen Velfærdsrådgivningen. I alt har 308 respondenter gennemført surveyundersøgelsen, svarende til cirka 31%. Yderligere har 60 respondenter besvaret nogle spørgsmål.

Der er gennemført en frafaldsanalyse, som formidles på næste side.

Surveybesvarelserne er anonyme og er behandlet fortroligt.

**1.047**

...borgere indgår i undersøgelsen...

**390**

...fra Børnehandicap, Børn og Familier...

**657**

...fra Voksenhandicap og Velfærdsrådgivningen

**31%**  
svarer

**308**

Gennemførte besvarelser



# Frafaldsanalyse ift. surveyundersøgelsen...

## Frafaldsanalysen viser...

... en overrepræsentation blandt kvinder, idet surveyen samlet set er udsendt til 54% kvinder og 46% mænd, mens besvarelsene består af 66% kvinder og 34% mænd. Fordelt på afdeling har 14% flere kvinder besvaret undersøgelsen for Børnehandicap, mens 6% flere kvinder har besvaret undersøgelsen for Voksenhandicap

... generel repræsentativitet, når man ser på aldersfordelingen. Der er således kun 2-4% forskel på besvarelses- og udsendelsesprocenterne på tværs af aldersgrupper. Samme mønster gælder for begge afdelinger

... overordnet repræsentativitet ift. ydelse, idet der generelt kun er små forskelle i besvarelses- og udsendelsesprocent på tværs af ydelsestype

... dog nogen variation i besvarelses- og udsendelsesprocent for enkelte ydelsestyper. Fx udgør Tabt Arbejdsfortjeneste (§82) 30% af de udsendte besvarelser, men 39% af de gennemførte besvarelser, mens Særlig Hjælp til Udvikling af Færdigheder (§85) udgør 21% af besvarelsene, men 44% af de udsendte, og Aktivitets- og Samværstilbud (§104) udgør 5% af de gennemførte besvarelser, men 23% af de udsendte.

## Frafaldsanalysens hovedfund

- Der er en overrepræsentation i besvarelsene af kvinder for begge afdelinger, men særligt for afdelingen Børnehandicap, Børn og Familier
- Besvarelsene er generelt repræsentative for aldersgrupperne med kun ganske få udsving
- Besvarelsene på tværs af ydelsestype er ligeledes overordnet repræsentative, om end der dog er en overrepræsentation af besvarelser fra modtagere af Tabt Arbejdsfortjeneste ( § 82), mens der er en underrepræsentation af besvarelser fra personer, der modtager ydelsestyperne Særlig Hjælp til Udvikling af Færdigheder ( § 85) og Aktivitets- og Samværstilbud ( § 104)



# Survey blandt borgere og pårørende

## Databehandling

Databehandlingen af surveybesvarelserne er gennemført som deskriptive analyser i Excel, hvor fokus har været på at trække linjer og finde interessante mønstre på tværs af undersøgelsens overordnede kernelementer.

Der er foretaget forskellige krydstabeller mellem relevante baggrundsvARIABLE som fx køn, alder, ydelsestype og afdeling for at afdække, om der er stor variation i tilfredsheds mønstrene på tværs af disse. Yderligere er det blevet undersøgt, om forskelle i tilfredsheden er påvirket af relevante variable som afslag på sager, antal års kontakt med kommunen, kontakthypighed eller status som enten borger eller pårørende.

Spørgsmål, hvor borgerne har haft mulighed for at formulere svar som fritekst, bruges kvalitativt til at underbygge de deskriptive resultater. anvendes i kondenseret form.

## **København**

Marselisborg  
Hauser Plads 32, 3 th.  
1127 København K  
CVR. 30918053

## **Aarhus**

Marselisborg  
Nørre Allé 70F, 2. sal  
8000 Aarhus C  
CVR. 30918053