



METODECENTRET
Center for Innovation & Metodeudvikling

Tættere på Familien i Aarhus Kommune

Hovedresultater



Indledning

I 2016 lød startskuddet til Aarhus Kommunes udviklingsprojekt *Tættere på Familien* (TPF). Projektet er en afprøvning af den såkaldte Sverigesmodel på børnehandicapområdet. Modellen tager konkret udgangspunkt i en omlægning af måden, som socialrådgivere og det øvrige fagpersonale omkring familien arbejder på. En del af omlægningen består også i, at rådgivernes sagstal er reduceret væsentligt, hvilket frigiver mere tid til den enkelte familie.

Metodecentret har fulgt TPF i et treårigt pilotprojekt fra 2016 til 2019. Projektet er designet som et felteksperiment, hvor tilgangen er afprøvet i en afgrænset del af Handicapcentret for Børn. Det muliggør, at vi parallelt har kunnet følge to grupper af rådgivere og familier, hvoraf den ene gruppe har været tilknyttet *Tættere på Familien* (indsatsgruppen), mens den anden gruppe har fortsat "standardpraksis" (en såkaldt kontrolgruppe). Det giver mulighed for at opnå solid viden om, hvorvidt tilgangen er virksom på børnehandicapområdet.

Det har været helt centralt at undersøge konsekvenserne af den ændrede tilgang for både rådgivere og familier med børn med handicap. Eksisterende evalueringer af Sverigesmodellen har vist modellens økonomiske potentiale ligesom rådgivernes tilfredshed med modellen også er belyst. Konsekvenserne for de implicerede familier ved vi til gengæld ikke meget om. I evalueringen har vi derfor både undersøgt økonomiske effekter, rådgivernes oplevelser og konsekvenserne for familierne – både i forhold til deres tilfredshed med sagsbehandler og samarbejdet, men også om tilgangen bidrager til at skabe øget trivsel i familierne.

TPF bør ses som en case på en succesfuld implementering af Sverigesmodellen på børnehandicapområdet. Derfor udgør evalueringen også et selvstændigt bidrag i forhold til at udvide og kvalificere vores nuværende viden om Sverigesmodellen.

I denne pixiversion sammenfatter vi hovedresultaterne fra evalueringen.

God læselyst!

Kort om evalueringen

Den treårige pilotafprøvning er designet som et felteksperiment, hvor 11 rådgivere og en leder er tilknyttet TPF, mens de resterende rådgivere arbejder efter "standardpraksis".

Udtrækning af familier er sket ved, at alle familier først er grupperet efter en række baggrundsvariable. Herefter er de ved lodtrækning udtrukket til indsats- og kontrolgruppe:

- Indsatsgruppe: 10 % af sagsmængden på børnehandicapområdet (240 sager).
- Kontrolgruppe: 20 % af sagsmængden på børnehandicapområdet (480 sager).

Konklusioner drages på baggrund af:

- Spørgeskemaundersøgelser af rådgivere og familier i indsats- og kontrolgruppe, som er foretaget tre gange (baseline, midtvejs og slutmåling).
- Interview med både familier og rådgivere i TPF.
- Nøgletal fra Aarhus Kommune, herunder økonomi, anbringelser og klager.

En forbedret sagsbehandling og samarbejdsrelation

Resultaterne peger entydigt på, at projektet er lykkedes med at øge kvaliteten af sagsbehandlingen og forbedre samarbejdsrelationen mellem familien og rådgiver. De positive konsekvenser af TPF opleves både af rådgivere og familier.

En styrket sagsbehandling fra rådgiverens perspektiv

Projektet har positive konsekvenser for rådgivernes oplevelse af deres arbejdsvilkår. TPF-rådgiverne har oplevet et reduceret arbejdspress, hvilket står i skarp kontrast til rådgiverne i "standardpraksis", som har oplevet et øget arbejdspress i projektperioden.

Evalueringen viser en positiv effekt på rådgivernes oplevelse af deres egen sagsbehandling og samarbejde med familierne. TPF-rådgiverne oplever et øget kendskab til de enkelte familier, en markant forbedring i kommunikation med familien samt en styrkelse af den tværgående koordination af barnets sag. Til sammenligning har rådgiverne i "standardpraksis" ikke oplevet forbedringer i deres samarbejde med familierne.

Samlet har TPF-rådgiverne en oplevelse af, at de kan levere en mere tilfredsstillende indsats, hvilket her eksemplificeres af en TPF-rådgiver:

"Jeg mærker selv en tilfredsstillelse ved at være en rådgiver, jeg selv synes er god, og én, der kan give noget ordentlig sagsbehandling og lave nogle gode socialfaglige vurderinger"

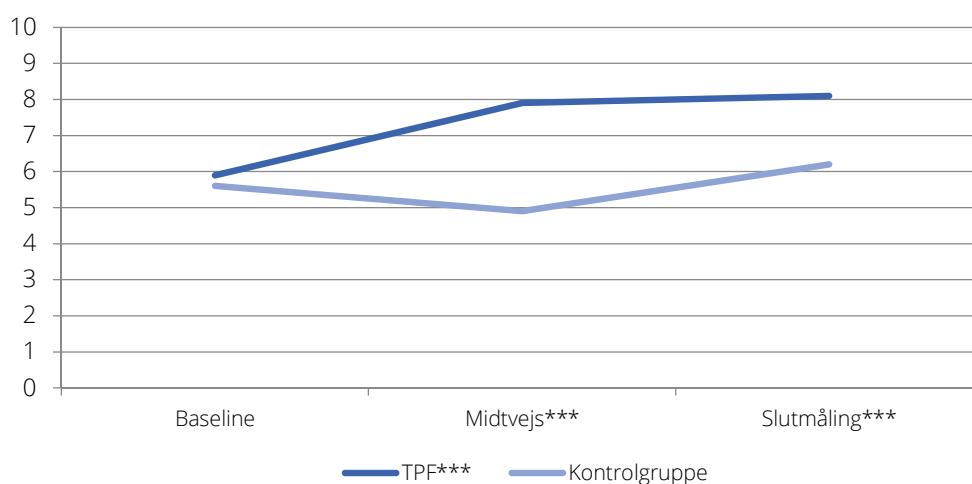
Citat, rådgiver i TPF

En øget forældretilfredshed

Flere studier fremhæver, at forældre til børn med handicap ofte oplever store samarbejdsudfordringer i relationen til deres rådgiver, og samarbejdet beskrives ofte med kampmetaforer. Det har derfor været helt centralt for evalueringen at inkludere forældrenes perspektiv på sagsbehandlingen og samarbejdet.

Evalueringen viser, at rådgivernes positive oplevelser med tilgangen genfindes hos de familier, som har været tilknyttet TPF. Som det fremgår af figur 1, har projektet øget familiernes tilfredshed med sagsbehandlingen og deres rådgiver markant.

Figur 1: Familiernes overordnede tilfredshed med rådgiverens indsats over tid, opdelt på gruppe. Gennemsnit



Note: Signifikansniveau er angivet ved *p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001. Signifikansniveau for forskelle mellem grupperne er angivet på x-aksen. Signifikansniveau over tid inden for grupperne er angivet ved grafetiketten. N kan tilgås i rapportens tabel A1.

Vi har undersøgt familiernes oplevelse af sagsbehandlingen og samarbejdet på flere dimensioner, herunder inddragelse, kommunikation, tværgående samarbejde og rådgivers kendskab til familien. Familiernes i TPF er signifikant mere tilfredse med samarbejdet på alle parametre i forhold til familiernes, som har været tilknyttet "standardpraksis".

Vi kan derfor konkludere, at TPF har bidraget til en forbedret sagsbehandling og samarbejde mellem rådgiver og familie på børnehandicapområdet – både fra rådgiverens og familiernes perspektiv.

Øget kvalitet i sagsbehandlingen

Opgørelser af klager og sagsbehandlingstider understøtter rådgivernes og familiernes opfattelse af, at tilgangen øger kvaliteten i sagsbehandlingen. Analysen viser blandt andet, at rådgiverne i TPF i højere grad overholder de lovgivningsmæssige krav til sagsbehandlingstider for ansøgninger og børnefaglige undersøgelser, ligesom omgørelsesprocenten for klager ved Ankestyrelsen også er lavere i TPF.

Hvordan skabes den positive forandring?

Ifølge rådgiverne findes årsagerne til de positive udviklinger dels i de forbedrede arbejdsvilkår, og dels i den nye tilgang i afdelingen:

"Et er, at vi er sagsreduceret, men noget andet er helt klart også det med, at vi arbejder og tænker på at gøre noget anderledes, end vi har gjort tidligere"

Citat, rådgiver i TPF

Gennem interviewene med rådgiverne er det tydeligt, at hverken 'mindset' eller det reducerede sagstal kan stå alene, hvis man skal lykkes med at realisere potentialet i TPF. Dernæst fremhæver de også både ejerskab og ledelsesopbakning som væsentlige elementer i en succesfuld implementering.

Indsigterne fra interview-familiernes fortællinger bidrager til at illustrere vigtigheden af, at samarbejdsrelationen kontinuerligt afstemmes og tilpasses, samt afspejler den enkelte families ønsker og behov. En vigtig læring herfra er, at hjælpen i TPF skal skræddersys til den enkelte familie.

En bedre sagsbehandling er værd at investere i

Analysen er gennemført ved at sammenholde meromkostninger til løn med udviklinger i udgiftsniveauet på myndighedsområdet for indsats- og kontrolgruppen. Det vil sige, at eventuelle afledte økonomiske konsekvenser, fx færre sygemeldinger blandt forældrene, ikke afdækkes i den økonomiske analyse.

Analysen viser, at projektet har realiseret en økonomisk besparelse på cirka 6,3 millioner kr. i den treårige projektperiode. Den økonomiske besparelse er konstant på tværs af projektårene.

Samlet set giver det anledning til at konkludere, at en bedre sagsbehandling er værd at investere i.

Færre anbringelser

Der har været færre nye anbringelser i de familier, der har været tilknyttet TPF relativt til familier i "standardpraksis" i projektperioden. I 2019 er andelen af anbragte børn og unge i TPF derfor lavere end i kontrolgruppen, på trods af at grupperne har samme udgangspunkt, da projektet igangsættes i 2016.

Andelen af anbragte skal ikke ses som et selvstændigt kvalitetsmål, da det blandt andet ville kræve information om, hvorvidt anbringelsen er rettidig. Men det kan anvendes som supplement til den økonomiske analyse, da færre anbragte kan være medvirkende til, at de økonomiske udgiftsstigninger har været lavere i familier i TPF relativt til "standardpraksis".

Hvordan lykkes man med at understøtte familiernes trivsel?

Analysen peger overordnet på, at det ikke er lykkedes at øge forældrenes trivsel. Der er dog et par nuancer til denne konklusion, herunder at andelen af sygemeldte forældre i TPF er faldet.

Færre sygemeldinger

I spørgeskemaet har vi spurgt ind til forældrenes tilknytning til arbejdsmarkedet. Over 80 pct. af forældrene svarer, at barnets handicap har en betydning for deres arbejdsforhold. Det fremgår af de åbne kommentarer til undersøgelsen, at det kan være vanskeligt at varetage et fuldtidsarbejde, når man har et barn med handicap.

"Jeg har måttet droppe min karriere til fordel for min datters trivsel (...) jeg har måttet finde mig et deltidsjob i stedet for"

Citat, forælder til barn med handicap

I tråd med denne forælders oplevelse, tilkendegiver 30 pct. af forældrene i undersøgelsen,

at de er på deltid. Forældrene nævner flere årsager hertil, herunder hyppig mødefrekvens, koordination af barnets indsatser og tilbud samt den strukturering af hverdagen, der ofte følger med, når familien har et barn med handicap. Det har indsatsen i TPF ikke ændret på.

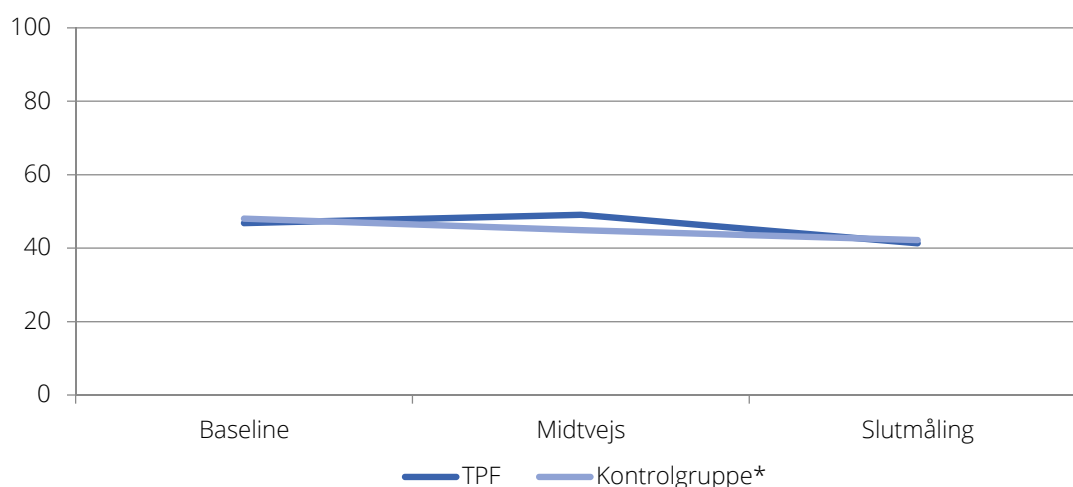
Men der er en positiv historie at fortælle: Der er signifikant færre forældre i TPF, som tilkendegiver, at de er sygemeldte som konsekvens af barnets handicap.

Forældrenes samlede trivsel er uændret

Vi har undersøgt forældrenes trivsel gennem det validerede WHO-5, der klassificeres som et bredt mål for en persons velbefindende.

Som det fremgår af figur 2, har indsatsen i TPF ikke påvirket forældrenes trivsel. De forældre, som har været tilknyttet projektet, har hverken fået det bedre eller dårligere end forældrene i projektets kontrolgruppe.

Figur 2: Forældrenes trivsel (WHO-5) over tid, opdelt på gruppe. Gennemsnit



Note: Signifikanstest er foretaget ved t-test. *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001. Signifikans for forskelle mellem grupperne er angivet på x-aksen, og signifikansen af udvikling inden for grupperne er angivet ved grafetiketten. N på tværs af målinger kan tilgås i rapporten tabel A1.

Det er overraskende set i lyset af, at en af antagelserne bag Sverigestænkningen har været, at et godt samarbejde og en god relation til myndighedsrådgiver ville have en positiv effekt på forældrenes trivsel. Da projektet må ses som en case på succesfuld implementering, der har formået at skabe et markant bedre samarbejde, er det naturlige spørgsmål derfor: Hvorfor resulterer det ikke i en højere trivsel i familierne?

Hvorfor lykkes det ikke at øge forældrenes trivsel?

Evalueringen giver umiddelbart ikke grundlag for at besvare dette spørgsmål. På tværs af interview-familiernes fortællinger står det dog

klart, at selvom et godt samarbejde med rådgiveren er væsentligt, så udgør samarbejdet med rådgiver alene et ud af mange parametre, som kan have indvirkning på familiens trivsel.

Interview-familierne peger på en række andre områder, som kan være problematiske og indvirker på deres generelle trivsel. De nævner eksempelvis lange ventetider, utilfredshed med tilbud og planlægning og strukturering af hverdagen. Det tyder på, at man med fordel kan se bredere end blot på myndighedsområdet, hvis man vil lykkes med at understøtte familiernes trivsel.

De næste skridt...

Afprøvningen af *Tættere på Familien* i Aarhus Kommune har ydet et væsentligt bidrag i forhold til at øge vidensgrundlaget om familier med børn med handicap og om den såkaldte Sverigestænkning – både potentialer og 'blinde vinkler'. Det skyldes dels afprøvningens design, og dels et udtalt ønske om netop at undersøge konsekvenserne for de implicerede familier.

Tabel 1 giver et kortfattet overblik over resultaterne af evalueringen. Vi kan på baggrund af projektet konkludere, at *Tættere på Familien* er lykkedes med at forbedre sagsbehandlingen og samarbejdet mellem familie og rådgiver på børnehandicapområdet. Det er særdeles positivt, at denne opfattelse deles af både rådgivere og familier på børnehandicapområdet. Samtidig har projektet realiseret en økonomisk besparelse, hvilket leder til konklusionen om, at en forbedret sagsbehandling er værd at investere i.

Projektet er – mod forventning – ikke lykkedes med at øge familiernes samlede trivsel. Der er derfor fortsat brug for meget mere viden om, hvordan man bedst understøtter trivslen og livskvaliteten i familier med børn med handicap.

Det bør undersøges med udgangspunkt i familiernes egne perspektiver og erfaringer. Interview-familiernes fortællinger peger på, at man med fordel kan se bredere end blot på myndighedsområdet. På den måde peger evalueringen også på en række "blinde vinkler" i Sverigestænkningen, hvor der med fordel kan sættes endnu mere lys på udførerområdet, indsatser og tilbud generelt. Det gælder formentlig både i forhold til sociale indsatser på udførerområdet og på de skole, fritids- og dagtilbud, der gives.

Tabel 1: Oversigt over resultaterne af Tættere på Familien

Har <i>Tættere på Familien</i> en positiv effekt?	
Et forbedret samarbejde mellem familie og rådgiver	✓
Øget kvalitet i sagsbehandlingen	✓
Øge forældrenes trivsel	
En forbedret overgang til voksenlivet	
Økonomisk besparelse	✓

Bliv klogere på resultaterne...

Forfattere: Marie Høstrup og Sofie Ilsvard
Udgivet af Metodecentret i maj 2020

Publikationen er en pixi-version, der sammenfatter hovedresultaterne fra de to evalueringsrapporter af projektet *Tættere på Familien* i Aarhus Kommune. De to rapporter findes her:

Ilsvard, S. & Høstrup, M. 2020. *Tættere på Familien i Aarhus Kommune - Fra familiernes perspektiv*. Metodecentret

Høstrup, M. & Ilsvard, S. 2020. *Tættere på Familien i Aarhus Kommune - Fra rådgivernes perspektiv*. Metodecentret