

Tættere på Familien i Aarhus Kommune

Kort fortalt



METODECENTRET

Virkningsfulde løsninger på socialområdet

Marie Høstrup

Indledning

Tilbage i 2016 lød startskuddet til Aarhus Kommunes udviklingsprojekt *Tættere på Familien* (TPF). TPF tager konkret udgangspunkt i en omlægning af måden, socialrådgivere på børnehandicapområdet arbejder på. Gennem et styrket relationsarbejde og et tilpasset sagstal, kommer rådgiverne tættere på den enkelte familie.

Metodecentret evaluerede TPF som et pilotprojekt fra 2016-2019. Resultaterne var gode, og derfor blev det vedtaget, at TPF ville løbe yderligere i en toårig periode, og at antallet af rådgivere ville blive udvidet, så endnu flere familier på børnehandicapområdet har fået gavn af modellen.

Udvidelsen af pilotprojektet har åbnet op for at undersøge to interessante spørgsmål:

- Kan TPF fastholde de positive resultater på langt sigt?
- Kan de positive resultater genskabes, når tilgangen udbredes?

Denne publikation samler op på resultaterne af den samlede TPF-afprøvning, dvs. både pilotprojektet og udvidelsen i 2020.

God læselyst.

Kort om evalueringen

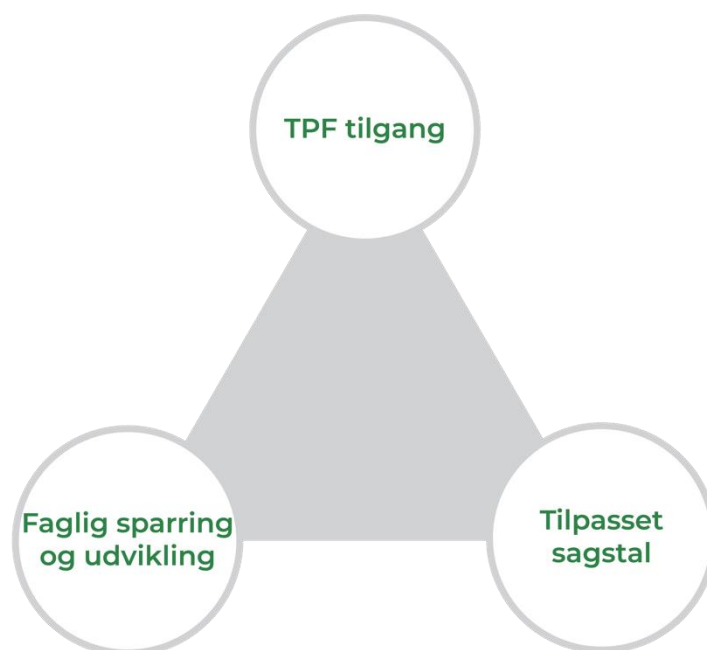
Metodecentret fulgte pilotprojektet *Tættere på Familien* i Aarhus Kommune fra 2016-2019. Pilotafprøvningen var designet som et felteksperiment, baseret på en stratificeret udvælgelse til indsats- og kontrolgruppe.

De gode resultater fra pilotafprøvningen gav anledning til, at Aarhus Kommune fortsatte og udvidede tilgangen. Metodecentret har fulgt udvidelsen for at blive klogere på de langsigtede effekter fra pilotafprøvningen, og om effekterne kan genskabes i en større afprøvning. I forbindelse med udrulning har det ikke været muligt at opretholde en kontrolgruppe.

Hvad er Tættere på Familien?

TPF er en investeringsmodel på myndighedsområdet for børnehandicap, som indebærer, at rådgiveren skal arbejde tættere på den enkelte familie.

Tættere på Familien kan beskrives ud fra tre komponenter, a) en særlig tilgang til arbejdet med familierne; b) et tilpasset sagstal og c) et kontinuerligt fokus på faglig sparring og udvikling for rådgiverne.



TPF 1.0 – Resultater fra pilotprojektet på langt sigt

Pilotprojektet, som vi kalder TPF 1.0, var designet som et såkaldt felteksperiment, hvor tilgangen blev afprøvet i en afgrænset del af myndighedsområdet på børnehandicap fra 2016-2019. Det muliggjorde, at vi kunne undersøge effekten af TPF ved at sammenholde familier og rådgivere i TPF med kontrolgruppen. Da TPF 1.0 blev forlænget i en toårig periode, var det imidlertid ikke længere muligt at opretholde kontrolgruppen.

Pilotprojektet må grundlæggende betegnes som en succes, og TPF har formået at skabe en varig og markant forbedret samarbejdsrelation mellem rådgiver og familie. Derudover er sagsbehandlingstiderne reduceret væsentligt, ligesom vi i pilotprojektet kunne påvise en økonomisk besparelse set over de 3 projektår.

Forældrenes tilfredshed og oplevelse af samarbejdet med rådgiver

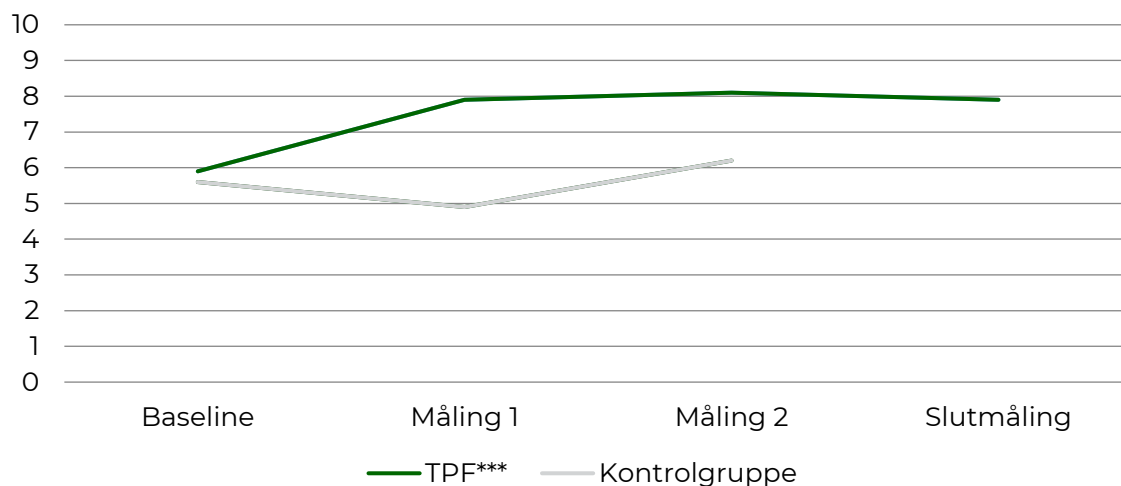
TPF 1.0 er lykkedes med at skabe en markant forbedret samarbejdsrelation mellem rådgiver og familier på børnehandicapområdet. Som figuren nedenfor viser, er forældrenes tilfredshed med deres rådgiver steget signifikant fra 5,9 til 7,9 på en skala fra 0-10. Den positive udvikling sker allerede i projektets første år, hvorefter det høje niveau er fastholdt over tid.

I tilgift til den samlede tilfredshed har vi undersøgt en række samarbejdsparametre, herunder inddragelse, rådgivers kendskab til familien, kommunikation og den tværgående koordination. På tværs af alle disse parametre er tendensen den samme: Der er en positiv effekt af TPF, som er stabil over tid.

"Fordi hun [rådgiver, red.] er så opdateret på vores sag, så ved hun også lige præcis, hvor hun skal sætte ind med hjælp, når det er, jeg siger et eller andet" (forælder i TPF).

Familiernes positive oplevelser genfindes hos rådgiverne, der også oplever et samarbejde præget af gensidig tillid.

Figur 1: TPF 1.0 – Forældrenes tilfredshed med rådgiver. Gennemsnit



Forældres trivsel og tilknytning til arbejdsmarkedet

Det er gennemgående ikke lykkedes at øge forældrenes trivsel, der er målt gennem WHO-5 og generelt ligger meget lavt. En supplerende interviewundersøgelse peger

på, at trods vigtigheden i et godt samarbejde med rådgiverne, kan dette ikke alene løfte forældrenes trivsel.

Et væsentligt fund er dog, at der er et markant fald i andelen af forældre i TPF 1.0, som tilkendegiver, at deres barns handicap har betydning for deres nuværende arbejdsliv.

Økonomi og sagsbehandlingspraksis

Der er markant lavere sagsbehandlingstid for børnefaglige undersøgelser og ansøgninger i TPF 1.0 relativt til kontrolgruppen, mens behandlingstiden for klager er sammenlignelig. TPF har desuden en betydeligt lavere omgørelsesprocent ved Ankestyrelsen. Resultaterne er fastholdt over tid, og TPF har gennem hele projektperioden kontinuerligt reduceret deres sagsbehandlingstider, hvilket betyder, at TPF 1.0 i højere grad overholder de lovgivningsmæssige tidsfrister.

Den økonomiske analyse af pilotprojektet viser, at TPF realiserede en økonomisk besparelse på 6,3 millioner kroner over de tre år. Forbeholdene i den økonomiske analyse for projektets sidste to år betyder dog, at vi ikke kan udtale os om de langsigtede økonomiske effekter af TPF.

TPF 2.0 – Kan resultaterne fra pilotprojektet genskabes, når tilgangen udbredes?

Udvidelsen af TPF har muliggjort en undersøgelse af, om resultaterne fra pilotprojektet kan genskabes, når tilgangen udbredes i organisationen. Analysen af TPF 2.0 består således af familier, der er blevet tilknyttet en rådgiver i TPF i 2020.

Resultaterne stikker overordnet i flere retninger. Analysen af sagsbehandlingspraksis er særdeles positiv, ligesom at den økonomiske analyse ser lovende ud. Men vi må konkludere, at det fra forældrenes perspektiv ikke er lykkedes at skabe en mærkbart bedre relation til deres rådgiver.

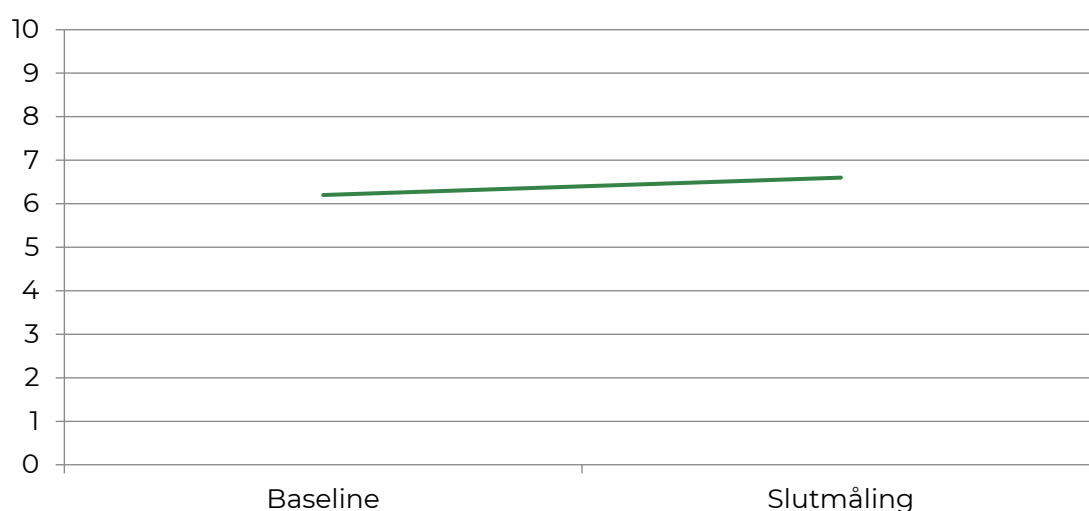
I fortolkningen er det væsentligt at nævne, at udvidelsen (TPF 2.0) har haft andre forudsætninger i implementeringsfasen end pilotprojektet (TPF 1.0). Implementeringen er foregået samtidig med coronanedlukninger og en større intern omorganisering i Aarhus Kommune.

Forældrenes tilfredshed og oplevelse af samarbejdet med rådgiver – TPF 1.0

Vi kan observere positive tendenser for både forældrenes samlede tilfredshed med rådgiver og de enkelte dimensioner i samarbejdet: Inddragelse, rådgivers kendskab, kommunikation og tværgående koordination. Men udviklingerne er hverken statistisk signifikante eller på niveau med effekterne fra pilotprojektet.

Analysen viser således, at de familier, som er blevet en del af TPF 2.0 i 2020, ikke har oplevet den samme positive udvikling i samarbejdet med rådgiver, som vi kunne påvise i pilotprojektet.

Figur 2: TPF 2.0 – Forældrenes tilfredshed med rådgiver. Gennemsnit



Forældrenes trivsel og tilknytning til arbejdsmarkedet

Forældrenes samlede trivsel er uændret og ligger fortsat på lavt niveau, hvilket er i tråd med konklusionerne fra pilotprojektet. Vi kan ikke genfinde den positive udvikling i tilknytningen til arbejdsmarkedet for forældrene i TPF 2.0, hvilket skal ses i sammenhæng med, at implementeringen er sket samtidig med coronanedlukningen.

Økonomi og analyse af sagsbehandlingspraksis

Analysen af sagsbehandlingspraksis for familierne i TPF 2.0 er særdeles positiv; ikke alene genskabes resultaterne, men for familierne i TPF 2.0 er der markant lavere sagsbehandlingstid for ansøgninger og klager. Disse forbedringer gælder også i forhold til overholdelse af tidsfrister.

Den økonomiske analyse er gennemført ved at sammenligne kontrolgruppen fra pilotprojektet (TPF 1.0). Analysen viser, at TPF 2.0 ikke har realiseret en økonomisk besparelse i den toårige periode. Med til den konklusion hører dog, at udgiftsstigningen alene trækkes i år 1, mens der er en besparelse på lige over 7,2 mio., hvis vi alene ser på projektets andet år. Det betyder, at den samlede økonomi vil ende i et positivt resultat i år 3, hvis vi antager, at udviklingen ville fortsætte.

Tættere på Familien – en virksom investeringsmodel på myndighedsområdet for børnehandicap?

Samlet set peger evalueringerne på, at man gennem TPF kan skabe en forbedret sagsbehandling og samarbejdsrelation mellem myndighedsrådgiver og familier på børnehandicapområdet. Analysen peger samtidig på, at en forbedret sagsbehandling er værd at investere i.

Pilotprojektet har dokumenteret særdeles positive effekter af TPF, som har vist sig stabile på langt sigt. Det er gode resultater på et område, der ofte har vist sig problematisk for såvel rådgivere som familier. Det er imidlertid ikke lykkedes at påvirke forældrenes trivsel, hvor vores analyser peger på, at man bør se bredere end myndighedsområdet.

Det har ofte vist sig vanskeligt at genskabe effekter i større implementeringer – her er TPF ingen undtagelse. Rådgiverne er meget positive over for modellens potentiale, hvilket er et godt udgangspunkt for en vellykket implementering. Udrulningen viser da også positive takter, men fra familiernes perspektiv er det ikke lykkedes at skabe en mærkbart forbedret samarbejdsrelation. En mulig forklaring herpå kan findes i interviews med rådgivere og ledelse. De peger på, at mens man er kommet i mål med en administrativ omlægning, er det i mindre grad lykkedes at implementere den faglige del med fokus på rådgivernes faglige udvikling, sparring og fælles arbejde med mindsettet. Det skyldes formentlig en kombination af flere forhold, herunder coronapandemien og en intern omorganisering i Aarhus Kommune.

Rapporten afsluttes derfor med en anbefaling om et kontinuerligt fokus på alle dele af TPF-modellen, hvis den skal realisere sit fulde potentiale. Det vil sige både at investere i rådgivernes kompetencer til at udvikle deres tilgang til arbejdet med familierne, i organisatoriske tilpasninger af sagstallet pr. rådgiver og i mulighederne for løbende faglig sparring og udvikling blandt rådgiverne.



METODECENTRET
Virkningsfulde løsninger på socialområdet

Publikationen er baseret på følgende evalueringsrapporter:

- Hansen, M.K., Ilsvard, S. & Høstrup, M. (2021). Tættere på Familien – Det gode samarbejde mellem familie og myndighedsrådgiver. Metodecentret.
- Høstrup, M. & Ilsvard, S. (2020). Tættere på Familien i Aarhus Kommune – Frarådgivernes perspektiv. Metodecentret.
- Høstrup, M. & Ilsvard, S. (2021). Trivsel i familier til børn med handicap. Metodecentret.
- Høstrup, M., Laugesen, A. & Poulsen, O (2022). Tættere på Familien – fra pilotprojekt til drift. Metodecentret.
- Ilsvard, S. & Høstrup, M. (2020). Tættere på Familien i Aarhus Kommune – Fra familiernes perspektiv. Metodecentret.