



**METODECENTRET**  
Center for Innovation & Metodeudvikling

# **Evaluering af projekt Familiecentreret sagsbehandling og Mestringsstøtte**

**Herning Kommune, Hillerød Kommune  
og Randers Kommune**



Evaluering af projekt Familiecentreret sagsbehandling og Mestringsstøtte  
- Herning Kommune, Hillerød Kommune og Randers Kommune

Metodecentret  
Olof Palmes Allé 19  
8200 Aarhus N

Camilla Holbech Stampe Jensen, Sofie Ilsvard, Marie Høstrup & Helle Høgh

Udgivet maj 2019

Download på [www.metodecentret.dk](http://www.metodecentret.dk)

Der kan frit citeres fra evalueringen, korrekt angivelse er:

Jensen, Camilla H. S., Ilsvard, Sofie, Høstrup, Marie & Høgh, Helle. 2019. Evaluering af projekt Familiecentreret sagsbehandling og Mestringsstøtte – Herning Kommune, Hillerød Kommune og Randers Kommune. Metodecentret

## Indholdsfortegnelse

Resume .....	5
1. Indledning og baggrund .....	6
1.1 Omlægning af børnehandicapområdet – de styrende principper .....	7
1.2 Formål med evalueringen .....	8
2. Undersøgelsens datagrundlag og metode .....	9
3. Effektmål 1: Familiernes stress og trivsel .....	11
3.1 Forældre til børn med handicap er mere stressede og trives dårligere .....	11
3.2 Stressorer hos interviewfamilier .....	11
3.2.1 Opsummering af forældrenes oplevelse af stressorer .....	13
3.3 Udvikling i forældrenes stress- og trivselsniveau .....	13
3.3.1 Opsummering af forældrenes stress og trivsel .....	15
4. Oplevelse af at få bevilget den indsats, der er behov for .....	16
4.1 Udviklingen i klager over afgørelser .....	17
4.2 Opsummering af forældrenes oplevelse af at få bevilget det, de har behov for .....	19
5. Samarbejdet med børnehandicapområdet .....	20
5.1 Spor 1: Relationen til sagsbehandler .....	20
5.1.1 Overordnet tilfredshed med sagsbehandlingen .....	20
5.1.2 Inddragelse af familien .....	21
5.1.3 Kvalitet i rådgivningen .....	23
5.1.4 Hyppighed i kontakten med sagsbehandler .....	25
5.1.5 Opsummering af relationen til sagsbehandler .....	29
5.2 Spor 2: Rammer for samarbejdet med sagsbehandler .....	30
5.2.1 Tværfagligt samarbejde og koordination .....	30
5.2.2 Sagsbehandlerskift og overlevering af sager .....	31
5.2.3 Reduktion af sagstal .....	33
5.2.4 Opsummering af rammerne for sagsbehandlingen .....	34
6. Effektmål 2: Økonomi og indsatser .....	35
6.1 Udvikling i samlede udgifter pr. barn .....	35
6.2 Forskydning i indsatser .....	36
6.2.1 Opsummering af forskydninger i indsatser .....	39
6.3 Sammenhæng mellem økonomi og forældrenes stress og trivsel .....	39
6.4 Opsummering af økonomi og indsatsvalg .....	40
7. Sammenfatning .....	41
7.1 Udviklinger i kommunerne .....	41
7.2 Vigtige faktorer i familiecentreret tænkning på børnehandicapområdet .....	42
7.2.1 Bevilling af den indsats, familien har behov for, hænger sammen med forældres stressniveau .....	42
7.2.2 Et forbedret samarbejde kan styrke familiens oplevelse af at få bevilget den rette indsats .....	42
7.2.3 Øget hyppighed og initiativrighed fra sagsbehandler .....	42

7.2.4 Gode overleveringer i forbindelse med sagsbehandlerskift.....	42
7.3 Opsummering og anbefalinger .....	43
8. Diskussion af resultater .....	44
8.1 Manglende eller vanskelig implementering? .....	44
8.1.1 Opsummering af implementeringsovervejelser .....	45
8.2 Komplexitet.....	45
9. Appendix.....	47

## Resume

Metodecentret har på baggrund af faglitteratur, dialog med fagprofessionelle og i samarbejde med Herning, Randers og Hillerød Kommune udarbejdet og afprøvet en helhedsorienteret og familiecentreret ramme for samarbejdet mellem kommune og familier med børn og unge med handicap. Rammen har været koblet til en række styrende principper for omlægningen af praksis, som har skullet understøtte udviklingsarbejdet. Denne undersøgelse belyser, hvorvidt arbejdet med og implementeringen af denne tilgang har påvirket forældrenes stress- og trivselsniveau gennem et forbedret samarbejde med børnehandicapområdet i de tre kommuner. Det undersøges endvidere, hvorvidt tilgangen har genereret en økonomisk besparelse i kommunerne i form af et lavere udgiftsniveau for den kommunale støtte til familierne gennem en øget investeringstankegang i indsatsvalget.

Evalueringen bygger på et omfattende datagrundlag, hvor det har været prioriteret at følge udviklinger over tid. Der er anvendt surveys, som er besvaret af forældre til børn med handicap i efteråret 2016 og 2018, hvilket er suppleret med interviews med udvalgte familier i de tre projektkommuner i 2016, 2017 og 2018. Det kobles med økonomi- og indsatsdata fra projektkommunerne.

Forældresurveyen underbygger både international og dansk forskning om, at familier med børn med handicap er mere stressede og har lavere trivsel end den gennemsnitlige befolkning. Én væsentlig kilde til stress er selve samarbejdet med den kommunale børnehandicapenhed. Det har været projektets forventning, at en positiv udvikling i familiens velbefindende ville ske gennem et forbedret samarbejde med sagsbehandleren og med et øget fokus på familiens samlede situation.

Evalueringen viser overordnet, at forældrenes trivsel og stressniveau er forbedret i projektperioden, om end udviklingerne kun er statistisk signifikante for forældrene i Herning Kommune. På tværs af kommunerne tegner der sig imidlertid et billede af, at det har været vanskeligt at omlægge samarbejdspraksis og implementere en familiecentreret sagsbehandling og øget mestringsstøtte på en måde, som forbedrer forældrenes oplevelse. Der viser sig meget varierende grader af, hvorvidt det er lykkedes at forbedre forældrenes oplevelse af samarbejdet, hvor der på parametre som inddragelse, passende hyppighed, responsivitet og tilgængelighed er sket signifikante forbedringer i Herning Kommune.

På det foreliggende datagrundlag ser det ikke ud til, at udviklingen i forældrenes stress- og trivselsniveau kan forklares af en forbedret sagsbehandling. Til gengæld viser evalueringen, at familiens oplevelse af få bevilget det, de har behov for, er forbundet med forældrenes stressniveau. Det betyder, at familier, der i stigende grad oplever at få bevilget den indsats, de har behov for, rapporterer et lavere stressniveau i 2018 relativt til 2016. Et centralt spørgsmål er derfor, hvordan vi kan lykkes med at påvirke familiens oplevelse af få bevilget det, de har behov for? Her ser det ud til, at familiens oplevelse af samarbejdet med sagsbehandleren er koblet til dette, selv når der tages højde for udviklingen i familiens indsatsniveau fra den kommunale børnehandicapenhed. Det indikerer, at familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for, ikke kun afhænger af, om de i kroner og øre har fået bevilget mere eller mindre i løbet af projektperioden. Evalueringen peger således på, at sandsynligheden for at få den rette indsats – set fra familiernes perspektiv - hænger sammen med, om familien oplever et forbedret samarbejde med sagsbehandler.

Samlet set ser det således ud til, at en familiecentreret tilgang, der bygger på inddragelse og øget dialog, kan rumme potentiale til at skabe positive gevinster for familier, der har et eller flere børn med handicap. Evalueringen peger imidlertid på, at det fra kommunal side kræver dedikeret implementering, samt at vejen dertil kan være kompleks og tidskrævende.

Endelig viser den økonomiske analyse, at der på tværs af projektkommunerne er tendens til, at flere familier modtager forebyggende indsatser og hjemmebaserede indsatser. Det kunne tyde på, at det er lykkedes at fremme en investeringstankegang i indsatsvalget. Til gengæld ser det ikke ud til at resultater i færre anbringelser fra 2016 til 2018, hvilket skal ses i sammenhæng med projektets forholdsvis korte tidshorisont.

## 1. Indledning og baggrund

For mange familier slår livet en kolbøtte, når de får et barn med funktionsnedsættelser. Hverdagen kan komme til at rumme mange forskelligartede udfordringer, og familien kan have brug for offentlig støtte for at mestre situationen og sikre familiens fortsatte trivsel. I 2015 udarbejdede Metodecentret en litteraturgennemgang<sup>1</sup>, hvor internationale og danske forskningsstudier viste, at familier med børn med handicap trives dårligere og har et markant højere stressniveau relativt til familier uden børn med handicap. Stress er identificeret som en væsentlig faktor til institutionsanbringelse af børn med handicap, fordi forældrene brænder ud og ikke længere magter omsorgs- og plejeopgaven for deres barn. Det interessante er i denne sammenhæng, at forældrene rapporterer, at en helt central faktor i deres stress er koblet til et meget problematisk samarbejde med offentlige myndigheder. Flere danske studier omhandler, at forældrene bliver ekstra stressede af at være aktører i det offentlige børnehandicapsystem, og føler, de bliver svigtet i at blive hjulpet til at finde rundt i lovgivningen og mulige tilbud, som deres børn og familien samlet set kunne profitere af for at skabe et bedre hverdagsliv.

På denne baggrund har Metodecentret sammen med Herning Kommune, Hillerød Kommune og Randers Kommune udarbejdet det fælles projekt *Familiecentreret sagsbehandling og Mestringsstøtte*. Formålet med projektet har været at foretage en omlægning af børnehandicapområdet, så det i højere grad har fokus på familiens trivsel, behov og mestring af hverdagen – og ikke kun barnets. Samtidig investeres i flere tidlige og forebyggende indsatser, som skal være med til at give den rette indsats på det rette tidspunkt, så forældrenes oplevelse af stress reduceres og kan forebygge institutionsanbringelser.

Projektet har bestået af to faser:

- Den første fase af projektet (2015-2016) bestod i at skabe en konceptuel ramme for arbejdet med at omlægge sagsbehandlingen til at være mere familiecentreret og samtidig understøtte familiens mestring af hverdagen ved at styrke samarbejdet med tilbuddene og have flere forebyggende indsatser. På baggrund af litteraturgennemgangen, en række faglige workshops og forældreinterview i de tre kommuner blev der udarbejdet to projektredekskaber:
  - *Styrende principper for omlægningen*, som kommunerne skulle navigere efter og integrere i deres tilgang og tænkning i samarbejdet med familierne.
  - *En helhedsorienteret ramme for best practice til en familiecentreret sagsbehandling og mestringsstøtte*, som kommunerne kunne benytte til at udarbejde en lokal forandringsteori for projektets udtryk og indhold i hver kommune.
- Den anden fase af projektet (2016-2019) har bestået i at afprøve de styrende principper og den helhedsorienterede ramme som et fælles udgangspunkt for den lokale kommunale omlægning af børnehandicapområdet. Hensigten er at udfordre den eksisterende tænkning og praksis på børnehandicapområdet, så der kan skabes en mere familiecentreret tilgang med fokus på en tidlig indsats, så stress og problemer i familierne ikke vokser sig så store, at forældrene bliver udbrændte og barnet som konsekvens deraf må flytte på døgninstitution. Denne evalueringsrapport omhandler dette udviklingsarbejde og de resultater samt erfaringer, der er opnået på nuværende tidspunkt i de tre kommuner.

---

<sup>1</sup> Høgh, H. og Schmidt, F. (2015): *Mestringsstøtte til pårørende ved fysisk handicap og udviklingsforstyrrelser – En litteraturgennemgang*. Aarhus, Metodecentret. [www.metodecentret.dk](http://www.metodecentret.dk). Litteraturgennemgangen omfatter både internationale og danske studier i perioden 2000-2015.

## 1.1 Omlægning af børnehandicapområdet – de styrende principper

En central del af den helhedsorienterede ramme består i omsætningen af de styrende principper, der er udarbejdet i projektfase 1. Disse principper har hver kommune taget udgangspunkt i og arbejdet efter i hele projektperioden.

Inspirationen til principperne kommer primært fra to centrale kilder. Dels den canadiske børnehandicaporganisation CanChild's<sup>2</sup> forskning og anbefalinger til en familiecentreret tilgang til samarbejde og partnerskabstænkning på børnehandicapområdet med fokus på familiens mestring. Dels det fokus der har været på omlægning af det almene børne- og ungeområde med inspiration fra Sverige - også kendt som "den svenske model"<sup>3</sup>. Der er dog flere elementer i "svensktænkningen" fra almenområdet, der ikke lader sig overføre direkte til børnehandicapområdet. Det skyldes, at der primært arbejdes ud fra et rehabiliterende sigte, mens børnehandicapområdet primært har et habiliterende sigte, fordi barnets problemstilling er blivende og der er vedvarende behov for offentlige ydelser og indsatser<sup>4</sup>. Børnehandicapområdet kan således betragtes som mere statisk end almenområdet, hvilket kan have betydning for adrætheden i omlægningsprocessen. De fire styrende principper<sup>5</sup> er indsat herunder.

### Styrende principper for omlægningen af børnehandicapområdet (revideret 2019)

<b>1. Helhed i indsatsen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omlægning fra fokus på enkeltstående indsatser til at sammentænke forskellige indsatser.</li><li>• Bruge forskellige indsatser mere dynamisk gennem øget samspil og koordinering på tværs af fagområder.</li></ul>
<b>2. Familiefokus og inddragelse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omlægning fra fokus på barnets behov til familiens behov for støtte.</li><li>• Familiens trivsel er en forudsætning for at understøtte barnets trivsel.</li><li>• En familiefokuseret tilgang bygget på dialog, respekt og aktiv inddragelse af forældre, søskende og netværk i behandlingen af deres egne forhold.</li></ul>
<b>3. Mestringsstøtte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omlægning fra kortsigtede til langsigtede samarbejdsprocesser mellem barnet, familien og professionelle.</li><li>• Tilbyde den nødvendige og specialiserede støtte for at gøre det muligt for familie og barn med handicap at leve så almindeligt et hverdagsliv som muligt.</li><li>• Styrke et habiliterende sigte, med gode overgange for barnet og familien indtil voksenlivet.</li></ul>
<b>4. Rette indsats til rette tid</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omlægning fra at se sociale indsatser som udgiftsposter til målrettede sociale investeringer.</li><li>• Anvende viden om, hvad der virker og flytte ressourcerne efter, hvor de giver mest værdi for familierne og samfundet.</li></ul>

Kommunerne har løbende arbejdet med, hvordan principperne kobles til praksis i den konkrete kommune. Der er blandt andet blevet arbejdet med lokale forandringsteorier på tværs af myndigheds- og udførerområderne. En implementeringsgruppe sammensat af repræsentanter fra både myndighed- og udførerområdet har haft ansvaret for at tilrettelægge tiltag, initiativer og indsatser, der er blevet udviklet undervejs i projektet<sup>6</sup>. I hver kommune har der været en tovholder/projektleder for implementeringsgruppen, som har haft den daglige projektledelse og været kontaktperson til Metodecentret. Metodecentret har haft en sparringsfunktion i forhold til implementeringsgrupperne og har stået for den løbende erfaringsudveksling på tværs af kommunerne via workshops og endvidere stået for monitoring samt evaluering af projektet.

<sup>2</sup> CanChild (2003): *Factors Affecting Family-Centred Service Delivery for Children with Disabilities. Part 3 Children with Disabilities in Ontario*. McMaster University, Hamilton, ON.

<sup>3</sup> KREVI (2011): Den svenske model. Et første nærbillede af den svenske praksis på området for udsatte børn og unge. (2012): Tæt på en svensk kommune: Inspiration fra Borås Kommunes praksis på området for udsatte børn og unge.

<sup>4</sup> I efteråret 2015 deltog projektkommunerne i en studietur til Borås Kommune i Sverige for at undersøge børnehandicapområdet. Der blev ikke fundet væsentlige elementer, projektet kunne profitere af, da lovgivningen og økonomiske forhold ikke er sammenlignelig med danske forhold.

<sup>5</sup> De styrende principper er blevet revideret gennem projektet, så de er blevet mere praksisorienterede i deres formulering. Herning og Randers Kommuner har udarbejdet lokale mindset og policy-dokumenter.

<sup>6</sup> Se figur A2 i appendix: En samlet oversigt over initiativer i de enkelte kommuner relateret til den helhedsorienterede ramme.

## 1.2 Formål med evalueringen

I denne evaluering har Metodecentret undersøgt, hvorvidt trivsel og mestring kan fremmes hos familier, som har børn med handicap. Et centralt element i evalueringen er således at undersøge, hvordan de styrende principper og den helhedsorienterede ramme for en familiecentreret indsats har effekt på forældrenes stress- og trivselsniveau. Samtidig undersøges det, hvorvidt denne tilgang genererer en økonomisk gevinst i form af et lavere udgiftsniveau for den kommunale støtte til familierne gennem en investeringstankegang i indsatsvalget. Der er i evalueringen et særligt fokus på myndighedsområdet, som af forældre med børn med handicap fremhæves som et særligt forbedringsområde i forhold til at fremme en familiecentreret indsats.

Evalueringen baseres på et solidt metodisk grundlag, da der både inddrages registerdata fra kommunernes økonomiske system, surveys besvaret af forældre til børn med handicap samt interviews med udvalgte familier i de tre projektkommuner. Forældresurveyen indeholder måleredskabet Parental Stress Scale<sup>7</sup> og WHO's trivselsskema, og er foretaget som en før- og slutmåling i projektet.

Rapporten evaluerer projektet på tværs af de tre projektkommuner og søger at besvare følgende spørgsmål:

### Har familierne oplevet nedsat stress og øget trivsel? (effektmål 1)

- Har familierne oplevet en bedre sagsbehandling på børnehandskapsområdet?
- Har en forbedret sagsbehandling styrket familiernes trivsel og mindsket stressniveauet?

### Har der været positive økonomiske effekter og flere forebyggende indsatser? (effektmål 2)

- Har familierne oplevet øget trivsel og mindsket stress samtidig med en økonomisk besparelse?

Der kan opstilles en række teoretiske forventninger til, hvad omlægningen vil medføre:

- At et forbedret samarbejde mellem familie og sagsbehandler<sup>8</sup> vil have en positiv effekt på forældrenes stress- og trivselsniveau.
- At det forbedrede samarbejde også vil påvirke familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for. En koordineret, hyppig og inddragende kontakt til familien forventes at øge sandsynligheden for, at sagsbehandleren iværksætter den rette indsats på det rette tidspunkt.
- At investering i tidlige og forebyggende indsatser samt understøttelse af familien i hjemmet på et gennemsnitligt niveau kan skabe en positiv økonomisk gevinst for kommunen ved at forebygge dyre og for familien indgribende indsatser, som eksempelvis institutionsanbringelse.

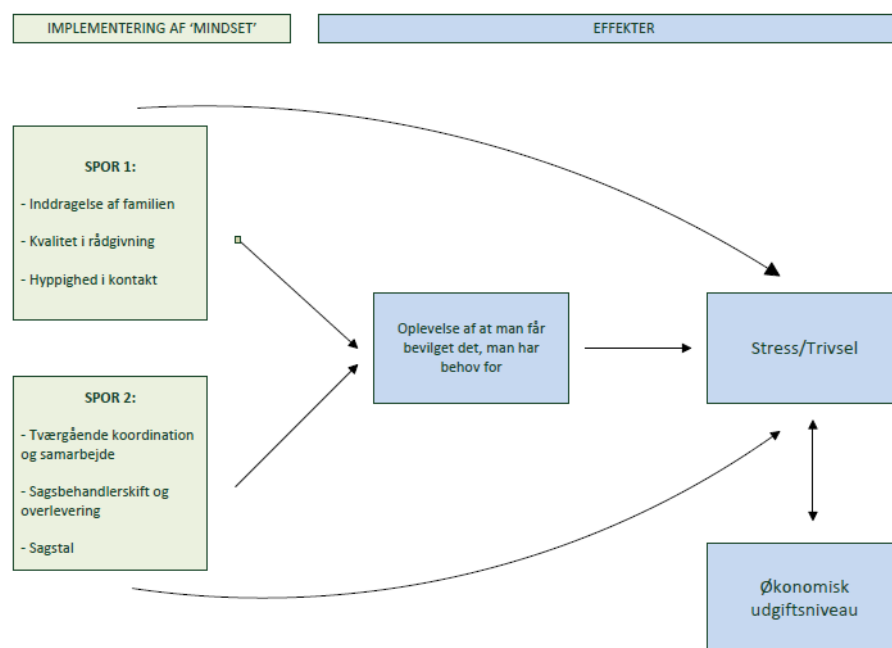
Samarbejdet mellem sagsbehandler og familien er opdelt i en række dimensioner, herunder inddragelse, kvalitet i rådgivningen, hyppighed i kontakten samt øget tværgående koordination og samarbejde. Figur 1 illustrerer, at dimensionerne er grupperet i to overordnede spor, hvoraf det ene rummer dimensioner under temaet 'relationen til samarbejde', mens det andet i højere grad omhandler 'rammer for samarbejdet'.

<sup>7</sup> Parental Stress Scale er anvendt i en dansk testversion udarbejdet af SFI/ VIVE.

<sup>8</sup> "Sagsbehandler" anvendes som betegnelse for både sagsbehandler og rådgiver i rapporten, da der er forskel mellem kommuner ift. begrebsbrug. Med "sagsbehandler" menes de sagsbehandlere/rådgivere, der arbejder med at rådgive og vejlede familier med børn med handicaps til at få den rette støtte.



**Figur 1: Rapportens teoretiske evalueringsmodel**



## 2. Undersøgelsens datagrundlag og metode

Evalueringen baserer sig på såvel kvantitative som kvalitative datakilder, og gør derved brug af meto-detriangulering til at opnå en grundig analyse af evalueringsspørgsmålene.

De kvantitative data udgøres først og fremmest af en survey til forældre på børnehandicapområdet i Herning, Hillerød og Randers Kommune, udsendt i efteråret 2016 (baseline) og efteråret 2018 (slutmåling). Herudover anvendes økonomi- og indsatsdata for henholdsvis 2016, 2017 og 2018 til at undersøge de økonomiske udviklinger i projektet. I rapporten præsenteres de kvantitative resultater kommuneopdelt. Kommunerne har haft forskellige udgangspunkter og arbejdet lokalt med omsætning af de styrende principper, og derfor har implementeringen og udviklingen af indsatser været forskellige i de tre projektkommuner.

Projektets og dermed surveyens målgruppe er familier, der ikke udelukkende modtager medicintilskud jf. § 41 i Serviceloven. Selvom kriterierne for familier, der får tilsendt spørgeskemaet, er de samme over tid, har gruppen ændret sig, idet nye familier er kommet til, mens andre familier har afsluttet deres sag. Familier har ikke fået tilsendt et spørgeskema, hvis de er afsluttet mellem baselinemålingen i efteråret 2016 og slutningen af 2017. Hertil kommer, at familier, der svarer ved baseline, ikke nødvendigvis svarer på slutmålingen og vice versa.

Det er dermed ikke udelukkende de samme familier, der svarer over tid. Resultater, der fremgår af tabeller og figurer, indeholder data for alle, der har svaret ved baseline og/eller slutmåling for herigennem at inkludere flest mulige respondenter. Vi refererer i rapporten til denne datatype som tværsnitsdata over to tidsperioder<sup>9</sup>. Det betyder, at når vi eksempelvis ser på udviklinger i gennemsnit over tid, er det ikke de fuldstændig samme familier, hvorfor udviklingerne skal anses som øjebliksbilleder af fx forældrenes oplevelse af sagsbehandlingen på børnehandicapområdet. Sammenhængsanalyser er dog udelukkende baseret på paneldata og således familier, der har svaret begge gange<sup>10</sup>. Det vil

<sup>9</sup> Det adskiller sig fra paneldata ved, at det ikke er fuldstændig samme respondentgruppe i de to tidsperioder.

<sup>10</sup> Sammenhængsanalyserne er kontrolleret for familiens socioøkonomiske situation og udviklingen i familiens indsatsniveau fra kommunens børnehandicapområde over tid.

sige, at når vi eksempelvis undersøger, om forældre, der oplever en stigning i tilfredshed med sagsbehandler i projektperioden, også oplever en tilsvarende stigning i trivsel, er analysen baseret på de samme familier over tid. I tabel 1 ses hvor mange forældre, der svarer begge gange i de enkelte kommuner.

Forældresurveyen er sendt ud til 953 familier ved baseline og 1056 ved slutmålingen. Svarprocenterne fremgår af tabel 1.

**Tabel 1: Oversigt over antal besvarelser ved baselinemåling og slutmåling**

	Baseline (2016)		Slutmåling (2018)		Antal der har besvaret både baseline og slutmåling
	Antal besvarelser	Svarpct.	Antal besvarelser	Svarpct.	
Herning	164	41,4	167	37,7	73
Hillerød	112	42,9	93	34,7	48
Randers	122	41,2	86	24,9	43
I alt	398	41,8	346	32,8	164

De gennemsnitlige svarprocenter vurderes overordnet som værende tilstrækkelige, særligt i lyset af projektets målgruppe. Forældre til børn med handicap har generelt et højere stressniveau end forældre til børn uden handicap, hvilket kan påvirke deres overskud til at besvare surveyen<sup>11</sup>. Det bør dog bemærkes, at svarprocenten i Randers ved slutmålingen ligger på et relativt lavt niveau. Det kan formentlig skyldes, at man fravalgte at udsende en tredje rykker, hvilket de to andre projektkommuner gjorde og dermed opnåede en højere svarprocent.

Evalueringen suppleres med kvalitative datakilder i form af en interviewundersøgelse af udvalgte familiers oplevelser af samarbejdet med deres sagsbehandler på børnehandicapområdet. Formålet med interviewundersøgelsen er at opnå en nuanceret forståelse af, hvordan den familiecentrerede sagsbehandlingspraksis bliver omsat fra styrende principper til anvendt praksis og udspiller sig i mødet mellem familie og sagsbehandler. Til interviewundersøgelsen er der udvalgt otte familier på tværs af kommunerne. Af anonymitetshensyn skelnes der ikke mellem familiernes oplevelser inden for den enkelte kommune. Familierne er udvalgt med henblik på at opnå variation mellem familierne i forhold til socioøkonomi baseret på indkomstniveau, barnets alder og sagskompleksitet i form af antallet og kombinationen af indsatser, som familien får bevilget. Herigennem mindskes muligheden for at disse karakteristika kan forklare familiens oplevelser af samarbejdet med sagsbehandler, og øger i stedet muligheden for, at det kan forklares af en familiecentreret praksis.

Der er foretaget interview med familierne tre gange i projektperioden (efterår 2017, forår 2018, efterår 2018). Til interviewene har der været udarbejdet en interviewguide, hvori der har været særligt fokus på at belyse familiernes samarbejde med deres sagsbehandler. Enkelte familier har desuden stillet sagsmateriale og personlige noter til rådighed. Interviewundersøgelsen bidrager til evalueringen med et nuanceret indblik i enkelte familiers oplevelser af samarbejdet med sagsbehandler, ligesom de anvendes til at kunne sandsynliggøre, om de eventuelle ændringer familierne oplever, kan tilskrives den familiecentrerede sagsbehandlingspraksis.

<sup>11</sup> De forældre, som har besvaret spørgeskemaet, er sammenlignet med den generelle danske befolkning på en række socioøkonomiske karakteristika. De analyser indikerer, at der ikke er et systematisk bias i, hvem der har besvaret spørgeskemaet, omend de forældre, der har besvaret, ser ud til være lidt mere ressourcerstærke, da uddannelsesniveau og indkomst er lidt højere relativt til den gennemsnitlige danske befolkning.

### 3. Effektmål 1: Familiernes stress og trivsel

Projektets overordnede effektmål er at reducere forældrenes stressniveau og styrke deres trivsel. I dette afsnit vil vi først og fremmest beskrive den stress, som mange forældre til børn med handicap lever med i hverdagen og hvilken betydning, det har for dem. Herefter belyses det, hvilken udvikling der er sket med hensyn til stress og trivsel i løbet af projektperioden.

#### 3.1 Forældre til børn med handicap er mere stressede og trives dårligere

Forældre til børn med handicap adskiller sig markant fra forældre til børn uden handicap i forhold til selv vurderet stress- og trivselsniveau. Forskningsresultater peger på, at forældre til børn med handicap eller funktionsnedsættelser i højere grad er stressbelastede, oplever lavere grad af livskvalitet generelt, ligesom de har forøget risiko for en ringe tilknytning til eller at være uden for arbejdsmarkedet samt at udvikle psykiske lidelser som angst og depression<sup>12</sup>. Nogle studier peger endda på, at stressbelastningen af at have et kronisk sygt barn øger forældrenes risiko for tidlig død sammenlignet med forældre til børn uden handicap<sup>13</sup>.

Interviewfamiliernes fortællinger nedenfor afspejler i høj grad, at familier til børn med handicap er stressbelastede, og at de er stressbelastede i en sådan grad, at det adskiller dem fra den generelle befolkning eller – sagt med familiernes egne ord – såkaldte "almindelige familier". Interviewfamiliernes oplevelse af stress og mistrivsel kobler sig til forskellige domæner, hvor der kan skelnes mellem 'generelle stressorer' forbundet med hverdagslivet som en familie med et handicappet barn, og 'stress i relation til samarbejdet med den kommunale sagsbehandler på børnehandicapområdet'. Målet om at reducere forældrenes stress kan ske i forhold til begge domæner, eftersom en øget mestringsstøtte til familierne er tiltænkt at kunne reducere stress i hverdagen, såvel som den oplevede stress i samarbejdet med sagsbehandler.

I det næste afsnit beskrives de generelle stressorer, som alle de interviewede familier oplever i større eller mindre grad. Herefter belyses rapportens hovedfokus på den stress, som opleves i relation til barnets sag og samarbejdet med børnehandicapområdet generelt.

#### 3.2 Stressorer hos interviewfamilier

De interviewede familier oplever, at der er stress forbundet med at være en familie, der har et eller flere børn med handicap. Det er en understregning af, at de er genstand for en særlig problemstilling, hvor barnets handicap eller funktionsnedsættelse er en blivende og måske også en progredierende tilstand, som vedvarende vil have indvirkning på familiens hverdagsliv. De kan derfor have behov for at blive hjulpet med at kunne mestre deres situation og hverdagsliv gennem mange år i barnets opvækst. I den forbindelse peger familierne på, at mere støtte til fx praktiske dagligdagsgøremål forventeligt vil have en stressreducerende effekt, ligesom flere af familierne efterspørger mulighed for aflastning i hjemmet, samt større fleksibilitet i forhold til aflastning uden for hjemmet, såsom at kunne afvikle aflastningstimer efter behov og spare ubrugte timer op. Flere af familierne forholder sig dog ambivalente i forhold til aflastning, fordi det på den ene side giver mulighed for et pusterum med den øvrige familie, men på den anden side kan det være enormt ressourcekrævende, når barnet kommer hjem igen, da omstillingerne kan være hårde for barnet (og dermed også familien).

Mangel på tid og kronisk søvnmangel er en del af hverdagen for mange af familierne og nævnes af flere som det allermest stressende i deres hverdagsliv. Flere forældre medgiver at såkaldte "almindelige" familier formentligt også oplever at de mangler tid, men understreger at der er væsentlig forskel på den tid, man har i en såkaldt "almindelig" familie og i en familie med et barn med handicap. Familierne oplever det som belastende at "være på" hele tiden, og flere fortæller i relation hertil både om følelsen af dårlig samvittighed over, at de til tider kan have svært ved at rumme hverdagslivet som familie til et barn med handicap, og at de i høj grad bekymrer sig om barnets fremtid. En forælder forklarer, at det at være forælder til et barn med handicap "kræver en strukturering og en planlægning og sorgen for, at der er styr på ALT! Jeg tror bare det er rigtig svært for andre mennesker at forstå,

<sup>12</sup> Se s. 9-16 i Høgh, H. og Schmidt, F. (2015): *Mestringsstøtte til pårørende ved fysisk handicap og udviklingsforstyrrelser – En litteraturgennemgang*. Aarhus, Metodecentret. [www.metodecentret.dk](http://www.metodecentret.dk).

<sup>13</sup> Blackburn, H. E. et al. (2009): Accelerated telomere shortening in report to life stress. PNAS, 101 (49): 17312-17315.

hvad det er for et apparat, der kører, når man er underlagt et barns behov, som er SÅ særlige" (familie 6).

Ifølge forældrene går stort set al deres tid med at tage hensyn til barnets særlige behov, og netop derfor er der dårlig tid til meget andet, såsom at tage sig af eventuelle søskende (hvilket for flere er forbundet med kronisk dårlig samvittighed), almindelige dagligdags gøremål som at handle, lave mad, vaske tøj og gøre rent. Det kræver en stram struktur i hverdagen, særligt ift. barnets behov for rutiner og fx genkendelighed, som den øvrige familie derfor typisk også er underlagt, ligesom der nævnes tidspunkter for taxakørsel, som skal overholdes, eller at meget tid går med selv at hente og bringe barnet til fx en specialskole hver dag. En forælder forklarer i den forbindelse, at stress bliver et livsvilkår fordi "man er OBS hele tiden på noget [ift. barnet]... ja, man er i en stressfaktor, som andre [almindelige familier red.] aldrig kommer i, fordi de ikke behøver at tænke over de ting" (familie 4).

En enlig forælder, som er kompenseret med tabt arbejdsfortjeneste flere gange om ugen, fortæller her om sin hverdag, og den stress hun dagligt oplever, er forbundet med at have for lidt tid til almindelige gøremål og til gøremål, der kobler sig direkte til barnets handicap: "Nu har jeg jo så i dag, hvor jeg ikke arbejder, en liste over ting jeg skal: jeg både skal handle og vaske tøj, jeg har en mail til sagsbehandler, jeg mangler at besvare, jeg skal have ansøgt om noget (...) og altså, jeg har en million ting, og jeg når det ikke. (...) Altså vores liv kan ikke være mere skemalagt... Og søvn, altså det er jo ikke sådan, at jeg kan sove de to dage, jeg så har fri, fordi det er der simpelthen ikke tid til, fordi jeg skal have skrevet til skolen, have skrevet til taxa og have fulgt op... Så på den måde er det mega svært at få det til at hænge sammen. Jeg er mega træt om aftenen, men jeg bliver stadigvæk nødt til at ordne en masse praktiske ting og få planlagt næste dag og få styr på taxa og dit og dat. (...) Der er jo ikke noget, der kan nedprioriteres, kan man sige!" (familie 8).

Når ingen af aktiviteterne ifølge familierne kan nedprioriteres, fortæller forældrene, at konsekvensen bliver, at de nedprioriterer sig selv. Nedprioriteringen af sig selv betragter forældrene ikke som et aktivt valg, de har lyst til, men som en nødvendighed i forhold til få hverdagen til at hænge nogenlunde sammen. De fortæller, at de ikke har tid eller mulighed for at have fritidsinteresser eller et aktivt socialt liv ved siden af deres familie. Enkelte afholder sig selvvalgt fra sociale arrangementer for at "passe på sig selv", da det kan være frustrerende at blive mødt med ringe handicapforståelser blandt venner og bekendte. Flere oplever, at de ofte må forklare og forsvare deres barns handicap og familiens samlede situation. Kun få af familierne fortæller, at de kan prioritere at dyrke sport eller deltage i sociale begivenheder. Dette skyldes, ifølge dem selv, at de har et støttende netværk, som har mulighed for at træde til. Her fremhæves især børnenes bedsteforældre og nære venner som afgørende ressourcer ift. at kunne aflaste familierne. Det fremhæves især som trygt, at barnet allerede har en etableret og god relation til disse ressourcepersoner, hvorfor det ikke kræver en stor omstilling for barnet.

At forældrene generelt ser sig nødsaget til at nedprioritere deres egne behov kommer fx også til udtryk ved, at flere enlige forældre oplyser, at de har opgivet at finde en ny partner, da der hverken er tid eller overskud til at kunne engagere sig følelsesmæssigt i et andet menneske. Forskningsresultater peger i den sammenhæng på, at enlige mødre til børn med handicap i mindre grad finder sammen med en ny partner, end enlige mødre til børn uden handicap<sup>14</sup>.

Flere forældre, som er i beskæftigelse, oplyser, at de i perioder føler sig utilstrækkelige ift. deres arbejde, fordi de må tage meget fri pga. møder, undersøgelser mm., hvilket for nogle betyder, at de frygter for at miste deres arbejde. At have et arbejde fremhæves dog som en væsentlig beskyttelsesfaktor, da forældrene beskriver, at deres arbejde er det, der bringer dem tættest på et "normalt" hverdagsliv. Flere fremhæver dog også, at det kræver en forstående arbejdsgiver at have en medarbejder, som er forælder til et barn med handicap.

<sup>14</sup> Bengtsson, S., Hansen, H. & Røgeskov, M. (2011): *Børn med en funktionsnedsættelse og deres familier, den første kortlægning i norden*, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

### 3.2.1. Opsummering af forældrenes oplevelse af stressorer

Opsamlende er det gennemgående ved forældrenes fortællinger, at de oplever stress relateret til at være en familie med et eller flere handicappede børn. Ifølge forældrene er det ikke realistisk, at man kan fjerne eller afhjælpe al den oplevede stress. Projektets formål er i forlængelse heraf ikke at *elimine* den oplevede stress, der er forbundet med at være en familie med et handicappet barn, men derimod at *reducere* stressniveauet for familierne.

Udover de generelle hverdagslivs-stressorer, peger Metodecentrets litteraturgennemgang på, at selve samarbejdet med den kommunale børnehandicapenhed kan være en stressfaktor for familier med et handicappet barn. Udgangspunktet for projektet har været, at de deltagende kommuner gennem en mere familiecentreret tilgang med blandt andet øget inddragelse og tværgående koordination ville kunne fremme, at familierne får bevilget den rette indsats og dermed også kan lykkes med at reducere familiens stressniveau. I de næste kapitler ser vi på, hvordan forældrenes stress- og trivselsniveau har udviklet sig gennem projektperioden.

## 3.3 Udvikling i forældrenes stress- og trivselsniveau

I surveyen anvendes to indeks til at belyse udviklingen i forældrenes stress- og trivselsniveau, henholdsvis WHO's trivselsindeks<sup>15</sup> til at belyse udviklingen i forældrenes generelle trivsel og Parental Stress Scale (PSS)<sup>16</sup> til at belyse udviklingen i forældrenes stress ved forældreskab.

### Boks 1: Parental Stress Scale

#### Parental Stress Scale (PSS)

- Parental Stress Scale (PSS) består af 18 udsagn, som beskriver *forskellige følelser og oplevelser i forbindelse med det at være forælder*.
- Skalaen går fra 18-90, hvor et højere pointtal udtrykker en højere grad af stressbelastning.

Det ses i tabel 2, at den gennemsnitlige PSS-score for forældre i alle tre kommuner falder over tid, hvilket indikerer, at stressniveauet falder. På kommuneniveau er det dog kun for forældre i Herning Kommune, at der kan findes en statistisk signifikant ændring i den gennemsnitlige PSS-score, som falder med 2,4 point på skalaen, hvilket svarer til et fald på 3 procentpoint fra 2016 til 2018.

**Tabel 2: Udvikling i gennemsnitsscorer for Parental Stress Scale**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference	N (2016 / 2018)
Herning	42,9	40,5	-2,4*	155 / 161
Hillerød	41,6	40,5	-1,1	105 / 90
Randers	42,5	40,6	-1,9	114 / 79
Gennemsnit	42,4	40,5	-1,9*	374 / 329

Note: Signifikansniveau er angivet ved † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001.

Selvom stressniveauet generelt ser ud til at være reduceret, er det stadig over gennemsnittet for den normalgruppe, vi har at sammenligne med, som er en amerikansk normalgruppe, der i gennemsnit scorer 37,1<sup>17</sup>. Det er i tråd med den indledende beskrivelse af forældregruppen, som gennemsnitligt har et højere stressniveau end den gennemsnitlige befolkning, og understøtter pointen om, at det ikke er realistisk at fjerne al stress, der er forbundet med at have et barn med handicap<sup>18</sup>. Til sammenligning ligger PSS-scoren ved slutmålingen lavere end forældrenes PSS-score i et andet projekt på børnehandicapområdet, *Kærlighed i Kaos*, hvor PSS-scoren er på henholdsvis 42,5 og 42 for fædre og mødre til børn med ADHD<sup>19</sup>.

<sup>15</sup> Se Sundhedsstyrelsen (2015): <http://www.sst.dk/~media/874C7A337C5F4450B55476CA535461E3.ashx>

<sup>16</sup> Berry et.al. (1995): The Parental Stress Scale: Initial Psychometric Evidence. *Journal of Social and Personal Relationships*. 12(3). Spørgsmålene er oversat af SFI/VIVE til dansk.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Der må dog tages forbehold for, at sammenligningsgruppen er amerikansk.

<sup>19</sup> Sonne-Schmidt, C.(2015): Kort og Klart: Kærlighed i Kaos. Et forældretræningsprogram til familier med ADHD eller ADHD-lignende vanskeligheder. SFI-rapport.

## Boks 2: WHO's trivselsindeks

### WHO's trivselsindeks (WHO-5)

WHO-5 består af fem udsagn om *generel trivsel og velbefindende* relateret til, hvordan man har haft det de seneste to uger. Skalaen går fra 0 til 100, hvor en højere værdi udtrykker en højere grad af trivsel.

Skalaen er inddelt i tre risikogrupper:

- Pointtal mellem 0-35: Der kan være stor risiko for depression eller stressbelastning
- Pointtal mellem 36-50: Der kan være risiko for depression eller stressbelastning
- Pointtal over 50: Der er ikke umiddelbart risiko for depression eller stressbelastning

Tabel 3 viser, at det gennemsnitlige trivselsniveau for forældrene er steget fra 2016 til 2018. Denne udvikling er igen kun statistisk signifikant i Herning, hvor forældrenes trivsel gennemsnitligt er steget med 4,7 procentpoint. I Hillerød ses en tilsvarende tendens til øget trivsel, om end denne udvikling ikke er statistisk signifikant. Modsat ser det i Randers ud til, at forældrenes trivsel er faldet i projektperioden, men denne udvikling er heller ikke statistisk signifikant. Ved baselineundersøgelsen i 2016 lå de tre projektkommuner gennemsnitligt på en trivselscore på 51,1, hvilket er 17 procentpoint under den generelle danske befolkning, der i gennemsnit scorer 68 på WHO's trivselsindeks<sup>20</sup>. Ved slutmålingen i 2018 ligger det gennemsnitlige niveau for alle tre kommuner på 54 og således 14 procentpoint under den generelle danske befolkning<sup>21</sup>.

**Tabel 3: Udvikling i gennemsnitsscorer for WHO's trivselsindeks**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference	N (2016 / 2018)
Herning	51	55,7	4,7†	155 / 161
Hillerød	51,2	55,5	4,3	105 / 89
Randers	51,2	48,3	-2,9	114 / 78
Gennemsnit	51,1	54,0	2,9†	374 / 327

Note: Signifikansniveau er angivet ved † p < 0,1; \* p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001.

Det er fortsat vigtigt at have in mente, at udviklingerne i tabel 3 baserer sig på tværsnitsdata over to tidsperioder og dermed alle forældre, der har besvaret surveyen ved baseline og/eller slutmåling. Det vil sige, at kun en del af disse forældre svarer begge gange (se tabel 1 for uddybning). De overordnede tendenser er imidlertid de samme, hvis udviklingen i stedet analyseres over tid for de forældre, som har svaret begge gange. Den eneste forskel er, at den positive udvikling i Hillerød bliver statistisk signifikant. For at undersøge om de positive udviklinger skyldes en stigning i andelen af forældre i kategorien, hvor forældrene trives bedst, eller om det skyldes, at den andel, hvor forældrene trives i mindst grad, reduceres, så ser vi på udviklingen over tid for de tre kategorier på WHO's trivselsindeks (se boks 2) for de forældre, som har svaret på både baseline og slutmåling. Vi ser på henholdsvis Herning og Hillerød, da disse udviklinger er signifikante<sup>22</sup>.

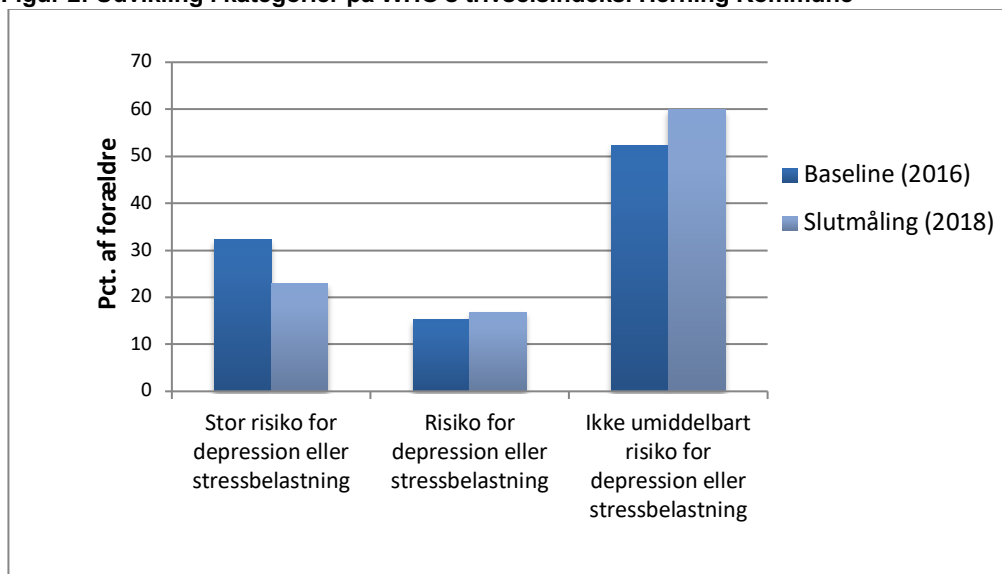
Af figur 2 og 3 nedenfor fremgår, at de samme tendenser gør sig gældende for de positive udviklinger i Herning og Hillerød. Det ses, at andelen af forældre, der ikke umiddelbart er i risiko for stress eller depression, stiger over tid, mens særligt den gruppe, der trives dårligt og er i stor risiko for depression eller stressbelastning, falder. Denne udvikling er positiv, og det er værdifuldt at andelen af de familier, som er i størst risiko for depression eller stressbelastning, falder. Begge kommuner har ved slutmålingen cirka 20 pct. af forældrene i denne kategori. Det vil sige, at trivselsniveauet stiger i både Herning og Hillerød samtidig med, at færre forældre befinder sig i den kategori, hvor der er stor risiko for depression eller stressbelastning.

<sup>20</sup> Se Sundhedsstyrelsen (2015): <http://www.sst.dk/~media/874C7A337C5F4450B55476CA535461E3.ashx>

<sup>21</sup> Ibid.

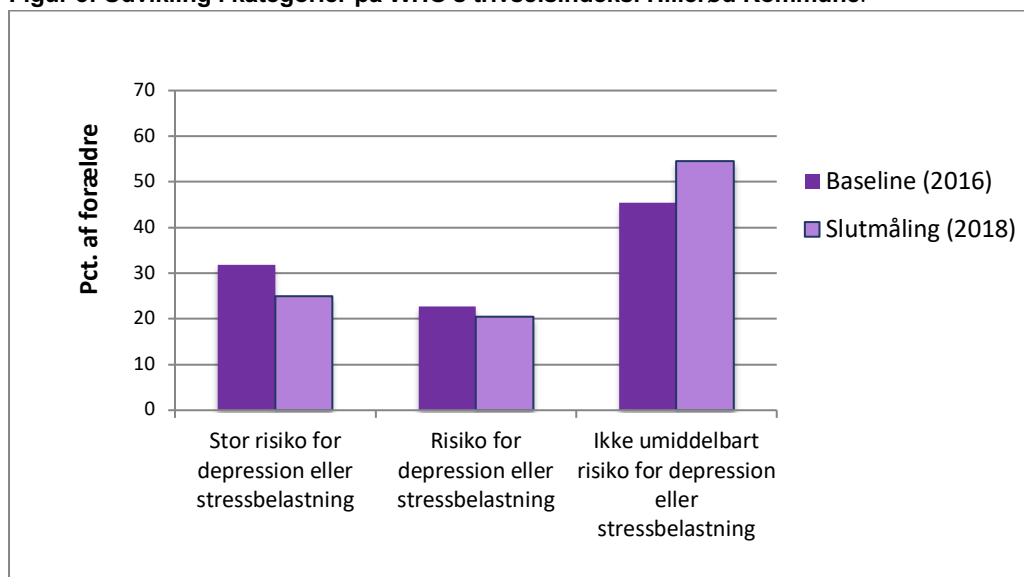
<sup>22</sup> For udvikling opdelt på kategorier i Randers Kommune, se figur A3 i appendix

**Figur 2: Udvikling i kategorier på WHO's trivselsindeks. Herning Kommune**



Note: Grafen er baseret på paneldata. n = 65.

**Figur 3: Udvikling i kategorier på WHO's trivselsindeks. Hillerød Kommune.**



Note: Grafen er baseret på paneldata. n = 44

### 3.3.1 Opsummering af forældrenes stress og trivsel

Opsamlende ser det ud til, at forældrenes trivsel generelt er forbedret, samtidig med at deres stress er reduceret i projektperioden. Dette tyder på en sammenhæng mellem stress og trivsel, som kan bekræftes statistisk. Det vil sige, at for de forældre, hvor trivslen øges i perioden mellem 2016 og 2018, er der en tendens til, at stressniveauet falder. Dette giver god teoretisk mening, eftersom trivsel og stress er nært beslægtede fænomener. De positive udviklinger er dog kun statistisk signifikante for forældrene i Herning Kommune, når man anvender tværsnitsdata fra 2016 til 2018.

Som nævnt i kapitel 1 er den teoretiske forventning, at en ændret sagsbehandlingspraksis - der blandt andet fokuserer på en højere grad af familiecentring, herunder inddragelse af familien samt en øget tværfaglig koordinering – vil være medvirkende til, at familierne får bevilget den indsats, de har behov for (jf. figur 1). Det ville kunne forhindre, at forældrene på sigt bliver udbrændte pga. vedvarende stressbelastning, og forventes derfor at have positive effekter på stress og trivsel. Næste del af rapporten undersøger derfor udviklingen i forældrenes oplevelse af få bevilget den indsats, der er behov for samt koblingen til stress og trivsel.

## 4. Oplevelse af at få bevilget den indsats, der er behov for

Den kvantitative dataanalyse viser i tråd med forventningen, at graden hvormed forældrene oplever at få bevilget den indsats, de har behov for, er af signifikant betydning for forældrenes stressniveau, målt ved PSS. De forældre, som i perioden mellem 2016 og 2018 i stigende grad har oplevet, at deres familie har fået den rette indsats, rapporterer i gennemsnit også et faldende stressniveau over tid. Modsat forventningen er der dog kun en statistisk signifikant kobling mellem oplevelsen at få bevilget det, man har behov for, og forældrenes trivselsniveau i Herning Kommune, hvorved sammenhængen ikke kan identificeres på tværs af projektkommunerne.

Det leder videre til spørgsmålet om, hvordan familiernes oplevelse af at få bevilget den indsats, de har behov for, har udviklet sig i de tre projektkommuner.

**Tabel 4: Udvikling i gennemsnitscorer for familiens oplevelse af at få bevilget den indsats, de har behov for**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference	N (2016 / 2018)
Herning	5,4	5,8	0,4	139 / 146
Hillerød	6,4	5,8	-0,6	97 / 85
Randers	5,4	5,5	0,1	106 / 72
Gennemsnit	5,7	5,8	0,1	342 / 302

Note: Signifikansniveau er angivet ved † p < 0,1; \* p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Forældrene har angivet på en 10-pointsskala, i hvor høj grad de oplever, at: "Mit/vores barn og familie har fået bevilget det, vi har behov for". 1 = Slet ikke; 10 = I meget høj grad.

Tabel 4 viser, at der ikke sker en signifikant udvikling over tid, selvom gennemsnittet stiger en smule i Herning og Randers, mens det falder i Hillerød. Vi kan derfor ikke konkludere, at de tre projektkommuner i projektperioden er lykkedes med gennemsnitligt set at give familierne en øget oplevelse af at få bevilget den indsats, de har behov for. Det gennemsnitlige niveau på 10-pointskalaen ligger ved slutmålingen omkring midtpunktet, der kan tolkes som en "hverken/eller-position". En vigtig pointe er i den forbindelse, at oplevelsen af at få bevilget den rette indsats også kan være afhængig af den indsats, som udførerne leverer, og dermed ikke beror på sagsbehandlerens afgørelse om indsats alene.

Fire ud af otte interviewede familier giver ved det sidste interview udtryk for, at de i grove træk oplever at få bevilget den indsats, de mener at have behov for. De resterende fire familier oplever ikke at blive mødt på deres behov og få bevilget den rette indsats.

De familier, der udtrykker at få bevilget det, de har behov for, oplever stor tilfredshed med de bevilgede indsatser indholdsmæssigt. Men samtidig giver de udtryk for, at bevillingsprocessen opleves som træg og unødvendig lang. Flere har den oplevelse, at kommunerne bevidst udlægger benspænd i forsøget på at forhale sagerne og spare penge. Der er derfor samlet set en bred opfattelse blandt interview-familierne af, at de indsatser, de oplever at have behov for, sjældent bevilges rettidigt, og det kan have omfattende konsekvenser for familierne. En forælder fortæller, hvordan hun ser tilbage på processen omkring en indsats deres barn netop har fået bevilget, men fire år senere end familien mente, der var behov for den:

*"Altså nu er det endeligt lykkedes - men jeg tror ikke, det er kommunens arbejde faktisk. Jeg tror mere, at det er vores kamp i alle de år, at nu lykkedes det endeligt! Nu begynder vi at kunne slappe lidt mere af, men denne indsats havde vi jo også ønsket for mange år siden. Der var det jo ikke muligt. Så det er den der frem-og-tilbage, frem-og-tilbage, og du når ingen steder i lang, lang tid! Altså hvis man tænker fire år ud af et barns liv, så er det jo rigtigt mange år, hvor det virkelig går frem og tilbage, frem og tilbage og faktisk rigtig meget tilbage, tilbage, tilbage" (familie 2).*

En anden familie har på lignende vis oplevet, at de "i næsten to år har måttet retfærdiggøre, kæmpe og slås med kommunen for at få dem til at forstå, at de ikke gav vores barn den indsats, han havde behov for. Og til sidst fik vi trumfet det igennem! Man kan jo ikke lade være med at tænke på, hvad man kunne have nået med vores dreng på de to år... og det er jo igen det der med, at den indledende



indsats, jo tidligere indsats, der bliver sat i gang for et barn, jo bedre er det jo, og jo mindre er der behov for i den anden ende" (familie 4).

Ifølge de citerede familier, har det haft omfattende konsekvenser, at de ikke rettidigt har fået bevilget den indsats, de selv oplever at have behov for. På tværs af deres fortællinger fremhæver familierne deres egne evner og ressourcer til at "kæmpe for barnet" og "kæmpe imod kommunen" som afgørende i forhold til at få bevilget den indsats, de mener, er den rigtige for deres familie. Samtlige af familierne omtaler sig selv som "ressourcestærke", og forklarer, at familier som ikke er det, er meget ilde stødte i forhold til at få bevilget den rette indsats. Dette synspunkt understøttes af den kvantitative dataanalyse, der viser, at der er en større tendens til at klage, jo højere socioøkonomisk baggrund forældrene har.

Netop andelen af klagesager i de tre kommuner er interessant at sammenholde med forældrenes oplevelse af få bevilget det, de har behov for af deres sagsbehandler. Nedbringes andelen af klagesager i perioden i takt med, at der arbejdes på at forbedre samarbejdet og sagsbehandling med fokus på rette indsats til rette tid?

#### 4.1 Udviklingen i klager over afgørelser

I tabel 5 ses udviklingen i andelen, der klager vedrørende bevilling af indsats. Data er baseret på de forældre, der har svaret på surveyen. Det fremgår, at der i alle tre kommuner er en stigning i klager, og at stigningen er særlig stor i Hillerød. Ved slutmålingen er det mellem 19 og 27 pct., der klager i de tre kommuner. Hertil kommer, at mellem 34 og 39 pct. af de forældre, som ikke har klaget på tværs af de tre projektkommuner, angiver, at de har overvejet det<sup>23</sup>. Dette kan ses som et udtryk for, at en relativ stor del af forældrene ikke oplever, at deres familie får bevilget det, de har behov for.

**Tabel 5: Udvikling i andel klager over afgørelser om indsats inden for de seneste 2 år**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	N (2016 / 2018)
Herning	16 % (heraf har 67 % fået medhold)	19 % (heraf har 63 % fået medhold)	157 / 162
Hillerød	15 % (heraf har 48 % fået medhold)	27 % (heraf har 56 % fået medhold)	108 / 92
Randers	21 % (heraf har 50 % fået medhold)	25 % (heraf har 45 % fået medhold)	115 / 79

Note: Tallene er baseret på tværsnitsdata. Forældrene har angivet om de har klaget over en afgørelse om indsats inden for de sidste 2 år, og hvis ja, hvorvidt de har fået medhold i deres klage af Ankestyrelsen.

Tabellen ovenfor viser, hvor stor en andel af dem, som har besvaret spørgeskemaet, der har klaget inden for de seneste 2 år, hhv. før projektperiodens start og i selve projektperioden. Vi supplerer disse selvrapporterede surveydata med registerdata fra Ankestyrelsen, hvorved vi får opgørelser på årsbasis og for hele børnehandicapområdet i projektkommunerne.

Ankestyrelsen er den instans, der behandler klagesager, når en familie klager over en kommunal afgørelse på børnehandicapområdet. Hvis Ankestyrelsen er enig i den kommunale afgørelse, stadfæstes afgørelsen. Hvis Ankestyrelsen er uenig, kan sagen enten hjemvises eller ændres, hvilket til sammen er udtrykt ved omgørelsesprocenten. Når en sag hjemvises betyder det, at Ankestyrelsen sender sagen tilbage til kommunen, hvor kommunen behandler sagen igen. Årsagen kan være, at der mangler oplysninger, eller der er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl. Hvis en sag ændres, betyder det, at Ankestyrelsen finder afgørelsen forkert og ophæver kommunens afgørelse. Tabel 6 viser Socialministeriets klagestatistik på børnehandicapområdet i de tre kommuner for 2016, 2017 og 2018.

<sup>23</sup> Se tabel A1 i appendix

**Tabel 6: Statistik over klagesager på børnehandicapområdet. Ankestyrelsen.**

	Herning			Hillerød			Randers		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Antal afgørelser</b>	7	24	46	6	23	25	8	9	38
<b>Omgørelses procent</b>	14 %	58 %	46 %	33 %	52 %	55 %	38 %	33 %	76 %
<b>Pct.vis ændringer/ hjemvisning</b>	0/14	17/42	9/37	0/33	4/48	16/40	25/13	22/11	13/63

Note: Data er baseret på Børne- og Socialministeriets offentliggørelse af Ankestyrelsens omgørelsesprocenter for kommunens afgørelser på børnehandicapområdet.

Tabellen viser, at der for alle tre kommuner over tid sker en stigning i antallet af afgørelser ved Ankestyrelsen. Særlig bemærkelsesværdig er stigningen i Herning over de tre år, mens der er en stor stigning i Hillerød fra 2016 til 2017 og en betydelig stigning i Randers fra 2017 til 2018.

Opgørelserne viser, at der på tværs af kommunerne er en markant stigning fra 2016 til 2018 i antallet af afgørelser fra Ankestyrelsen. Disse tal skal ses i sammenhængen med stigningerne i antallet af afgjorte sager på landsplan, hvor der fra 2016 til 2018 har været en stigning på 91,7 pct. fra 2016 til 2018 (fra 1422 sager i 2016 til 2726 sager i 2018)<sup>24</sup>. I de tre projektkommuner er stigningen fra 2016 til 2018 på over 300 pct., hvilket viser, at der er markant flere, der er utilfredse med den afgørelse om indsats, deres barn og familie får i 2016 relativt til 2018. Dette må siges at være en markant udvikling, selv når der tages højde for udviklingen på landsplan.

Spørgsmålet er i forlængelse heraf, om Ankestyrelsen er enig i, at de familier, der klager, ikke får bevilget det, de har behov for. Projektkommunernes omgørelsesprocent følger i grove træk landsgennemsnittet, som var 46 pct. i 2016, 52 pct. i 2017 og 47 pct. i 2018. Det bemærkes, at alle tre kommuner lå under landsgennemsnittet ved projektets start, hvor særligt Herning havde en meget lav omgørelsesprocent på 14 %. For både Herning og Hillerød øges omgørelsesprocenten fra 2016 til 2017, hvor det i begge kommuner primært er hjemvisninger, og der som nævnt ovenfor mangler oplysninger i sagen eller er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl. I Randers falder omgørelsesprocenten fra 2016 til 2017, mens den stiger markant fra 2017 til 2018, hvor den er på 76 %.

Samlet set tyder ovenstående surveydata og registerdata på, at kommunerne ikke har rykket sig i forhold til at give forældrene det, de oplever at have behov for. De kvalitative interviews med familierne afspejler denne tendens, hvor det hverken er ualmindeligt at have klaget over en afgørelse eller at have fået medhold i sin klage. Næsten alle familier fortæller, at de har klaget over en afgørelse i den tid, deres barn har haft en børnehandicapsag. Fire af familierne har klaget inden for projektets løbetid – og desuden fået medhold i klagerne.

På tværs af interviewene med forældrene står det imidlertid også klart, at de familier, som tidsmæssigt har et forholdsvist langt sagsforløb, gør sig en række strategiske overvejelser, i forhold til hvad de klager over. Fx taler en familie om en "petitesse-grænse", hvor familien opvejer, hvorvidt arbejdet, besværet og den stress, de oplever forbundet med at lave en klage, står mål med den udgift, familien evt. selv må afholde. I håbet om at kunne få bevilget det, familierne selv mener, der er behov for, rådfører nogle af familierne sig fx også med andre forældre til handicappede børn, det uvildige handicap råd (DUKH) eller lokalpolitikere med henblik på at få kastet lys på deres sag, eller bruger greb som at sende mails 'cc' til deres børnehandicaprådgivers leder i håb om, at det evt. kan skærpe opmærksomheden på deres sag, frem for at gøre det til en klagesag.

Herudover oplyser enkelte familier, at de har afholdt sig fra at klage over afgørelser, da de på forhånd har fornemmet, at sagsbehandleren "*hverken kan eller vil se behovet for en bestemt indsats*". Andre forældre udtrykker, at de frygter, at en klage vil kunne få direkte negative konsekvenser for deres sag,

<sup>24</sup> Statistik på klager fra Ankestyrelsen på børnehandicapområdet i 2016, 2017 og 2018: <https://ast.dk/tal-og-undersogelser/tal-fra-ankestyrelsen>

og at der kunne blive skåret i andre bevillinger også. Særligt én familie fortæller, at de oplever, at den kommunale sagsbehandler kommer med *"trusler"* i forhold til deres bevillinger, og *"føler nærmest, at personen sidder og forvalter kommunens penge, som om det var sine egne"* og tilføjer, *"at med de kommentarer, der kommer nogle gange... Ja, der ved jeg ikke, om man bare er dårlig til at kommunikere eller om man mest forsøger at skræmme folk væk"* (familie 5). Surveyen viser, at mellem 22 og 24 pct. af familierne på tværs af kommunerne har overvejet at klage, men at de afstår fra at gøre det, fordi de er bange for de konsekvenser, det kan have for deres barns sag.

#### **4.2 Opsummering af forældrenes oplevelse af at få bevilget det, de har behov for**

De indsamlede data viser samlet set, at det har signifikant betydning for forældrenes stressniveau, om de oplever at få bevilget den indsats, de har behov for. I forlængelse heraf er det væsentligt at fremhæve, at projektkommunerne generelt ikke er lykkedes med at øge forældrenes oplevelse af, at få bevilget den indsats, de har behov for. Den manglende udvikling genfindes på tværs af survey, registerdata over antallet af klager og omgjorte sager samt i interviewene med de otte familier. Selv de familier, som udtrykker tilfredshed med indsatserne, beskriver det som et *"langt sejt træk"* at få bevilget indsatserne, ligesom der ofte anvendes kampmetaforer om processen. Resultaterne peger på, at det er vigtigt at kommunerne i højere grad er opmærksom på, hvordan de kan arbejde på at møde familierne og deres behov, da det kan bidrage til at reducere forældrenes stress.

I næste kapitel undersøger vi derfor forældrenes oplevelse af samarbejde med sagsbehandler. Som det fremgår af kapitel 1 forventes et forbedret samarbejde mellem familien og børnehandicapområdet at kunne påvirke familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov (jf. figur 1).

## 5. Samarbejdet med børnehandicapområdet

Samarbejdet med børnehandicapområdet er opdelt i to spor. Det første spor berører temaer, der direkte adresserer familiernes relation til sagsbehandler. Det andet spor beskæftiger sig med, hvilken betydning rammerne har for samarbejdet med sagsbehandler. I henhold til evalueringsspørgsmålene fremsat i kapitel 1 undersøger vi i de følgende afsnit både om familierne har oplevet en bedre sagsbehandling på børnehandicapområdet, og hvorvidt en forbedret sagsbehandling har styrket familiernes trivsel og mindsket stressniveauet.

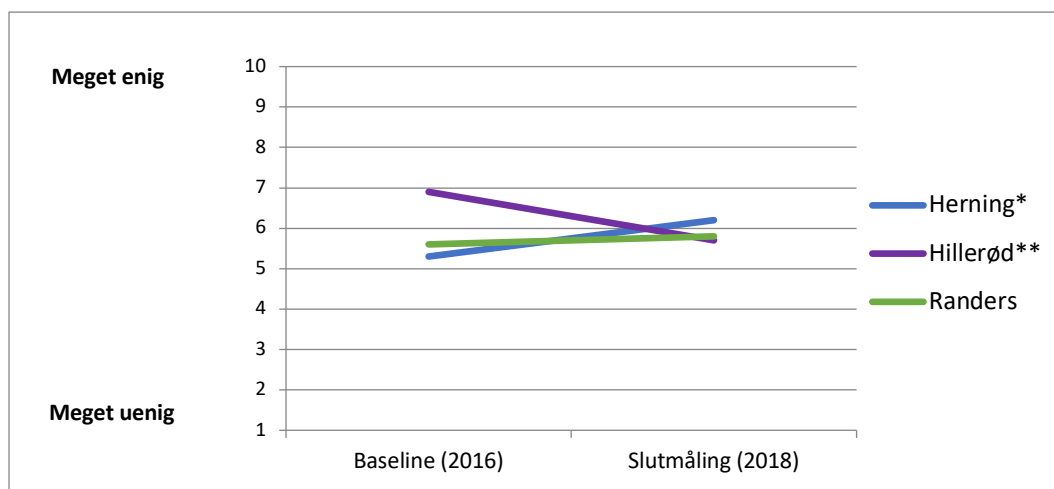
### 5.1 Spor 1: Relationen til sagsbehandler

Det overordnede tema 'relationen til sagsbehandler' beskæftiger sig med: familiens overordnede tilfredshed med sagsbehandlingen, oplevelsen af inddragelse i samarbejdet, kvalitet af den rådgivning sagsbehandler leverer, samt hyppighed i kontakten til sagsbehandler. Disse elementer udgør alle centrale dele af projektets styrende principper, og det vil løbende blive udfoldet i forhold til, hvordan de kobler sig til principperne. I hvert afsnit gennemgås først, hvorvidt der er sket en udvikling i familiernes oplevelse i de tre projektkommuner, mens det efterfølgende undersøges, hvordan det hænger sammen med udviklinger i oplevelsen i at få bevilget den rette indsats samt familiernes stress og trivsel.

#### 5.1.1 Overordnet tilfredshed med sagsbehandlingen

Forældrene har i surveyen svaret på, i hvor høj grad de er enige i, at sagsbehandler overordnet set leverer en tilfredsstillende indsats på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget uenig og 10 er meget enig. Figur 4 viser udviklingen i den overordnede tilfredshed med sagsbehandlerens indsats i de tre projektkommuner. Det ses, at der er en signifikant positiv udvikling i den generelle tilfredshed med sagsbehandlingen for forældrene i Herning, en signifikant negativ udvikling for Hillerød, mens der ingen reel udvikling er i Randers fra 2016 til 2018. Det skal bemærkes, at Hillerød ved baseline lå på et relativt højt niveau, mens alle tre kommuner ved slutmålingen ligger på omtrent på samme niveau.

Figur 4: Udvikling i for familiens overordnede tilfredshed med sagsbehandlers indsats



Note: Signifikansniveau er angivet ved †  $p < 0,1$ ; \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; \*\*\*  $p < 0,001$ . Forældrene har angivet på en 10-pointsskala, hvor enige eller uenige de er i udsagnet: "Sagsbehandleren/rådgiveren leverer overordnet set en tilfredsstillende indsats". N (2016/2018) = Herning (152/153), Hillerød (104/84), Randers (100/67).

Ligesom det tidligere fremgik, at man kan klage over en afgørelse af kommunen til Ankestyrelsen, kan man også klage over selve sagsbehandlingen til borgmesteren. En klage over selve sagsbehandlingen kan ses som et udtryk for en generel utilfredshed med sagsbehandlerens indsats. Tabel 7 viser andelen af forældre i surveyen, der angiver at have klaget over sagsbehandlingen til borgmesteren. Tabellen viser, at der i Hillerød er sket en væsentlig stigning i andelen, der angiver at have klaget over sagsbehandlingen til borgmesteren. Det understøtter resultaterne i ovenstående figur 4, hvor der er et markant fald i tilfredsheden med den overordnede indsats fra sagsbehandler. Hvor det i 2016 var 4 pct., der klagede i Hillerød, er niveauet ved slutmålingen i 2018 på 11 pct.. Til sammenligning er niveauet konstant i de to andre kommuner, også selvom den overordnede tilfredshed med sagsbehandleren generelt forbedres for familierne i Herning, jf. figur 4.

**Tabel 7: Udvikling i andel klager over sagsbehandlingen til borgmesteren**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)
Herning	9%	9%
Hillerød	4%	11%
Randers	4%	4%

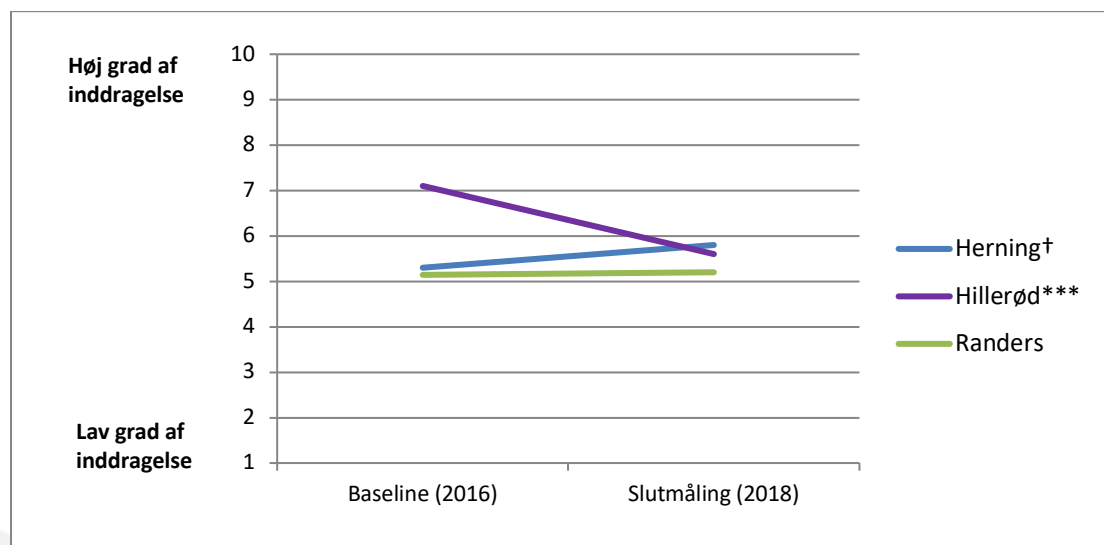
Note: Tal er baseret på data fra surveyen.

På trods af projektets ambition om at øge forældrenes generelle tilfredshed med sagsbehandlerens indsats, ser det kun ud til at være lykkedes i Herning. Forventningen var, at den generelle tilfredshed med sagsbehandlingen ville øges som konsekvens af implementering af en familiecentreret indsats, herunder en mere inddragende tilgang. Nedenfor vendes blikket derfor mod, om det er lykket for projektkommunerne at øge familiernes oplevelse af at blive inddraget.

### 5.1.2 Inddragelse af familien

Et af projektets styrende principper er familiefokus og inddragelse. Det dækker dels over en familiecentreret indsats, der ser på familiens samlede situation frem for udelukkende at fokusere på barnet. Dels at familien inddrages som en ligeværdig samarbejdspartner i beslutninger om indsatsvalg, tilrettelæggelse af indsats mm. med en anerkendelse af, at familien er ekspert på barnets situation. Til at undersøge udviklingen i familiens oplevelse af at blive inddraget er der konstrueret et indeks bestående af syv udsagn, angivet i tabel A2 i appendix, hvor forældrene har erklæret sig mere eller mindre enige i udsagnene på en 10-pointsskala. Indekset går fra 1-10, hvor 1 udtrykker en lav grad af inddragelse (hvor forældrene har været meget uenige i alle udsagn), mens 10 udtrykker en høj grad af inddragelse (hvor forældrene har været meget enige i alle udsagn). Figur 5 viser den gennemsnitlige udvikling i de tre projektkommuner.

**Figur 5: Udvikling i gennemsnitsscorer for Inddragelse af familien**



Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Indekset består af syv udsagn, som er angivet i tabel A2 i appendix. N (2016/2018) = Herning (148/152), Hillerød (103/82), Randers (102/68).

Figuren viser, at forældrene i Randers reelt ingen udvikling oplever i forhold til at blive inddraget, mens forældrenes oplevelse af inddragelse stiger fra 2016 til 2018 i Herning. I Herning oplever forældrene særligt en positiv udvikling i spørgsmål, der drejer sig om at blive lyttet til, om at blive anerkendt som ekspert på barnets situation og blive behandlet som en ligeværdig samarbejdspartner (se tabel A3 i appendix)<sup>25</sup>. Det er således i forhold til tilgangen hos sagsbehandler og alliancen mellem familie og sagsbehandler, at Herning har formået at skabe en positiv udvikling. Billedet er anderledes for Hillerød, hvor der er en signifikant negativ udvikling i forældrenes oplevelse af at blive inddraget. Det

<sup>25</sup> Se tabel A4 og A5 i appendix for udviklinger på de enkelte udsagn i indekset i Hillerød og Randers kommune.

vil sige, at de forældre, som har besvaret spørgeskemaet i 2018 oplever at blive inddraget mindre i samarbejdet med sagsbehandleren relativt til de forældre, der svarede i 2016<sup>26</sup>. Alle tre kommuner ligger omkring midtpunktet på skalaen, der kan betragtes som en "hverken/eller-position".

Modsat forventningen ser det på tværs af kommunerne ikke ud til, at graden af inddragelse hænger direkte sammen med forældrenes trivsel. Der er dog nuancer på kommuneniveau, hvor det i Herning ser ud til, at forældrenes oplevelse af inddragelse er positivt forbundet med forældrenes trivsel. Det drejer sig særligt om de tre tidligere nævnte udsagn, hvor familierne i Herning oplever en positiv udvikling. Det indikerer, at selve tilgangen til samarbejdet med familierne fra sagsbehandlers side kan have betydning for forældrenes trivsel. Derudover er der på tværs af kommunerne en tendens til, at inddragelse er sammenhængende med forældrenes stressniveau, målt ved PSS. Det tyder på, at forældre, der i højere grad oplever at blive inddraget, samtidig har et faldende stressniveau fra 2016 til 2018. Det bør dog bemærkes, at modellen (indeholdende inddragelse, socioøkonomi og udvikling i indsatsniveau) kun forklarer 1 % af variationen i forældrenes stressniveau over tid. I tilgift hertil hænger oplevelsen af inddragelse positivt sammen med forældrenes oplevelse af at få bevilget det, de har behov for, i alle tre kommuner. Denne sammenhæng betegnes som både signifikant og substantiel<sup>27</sup> og betyder, at de forældre, der i højere grad oplever at blive inddraget, også i højere grad oplever at få bevilget det, de har behov for. I overensstemmelse med forventningen tyder det på, at en øget inddragelse af familien betyder, at sagsbehandleren bedre kan tilrettelægge den rette indsats<sup>28</sup>.

Selvom figur 5 viser forskellige udviklinger i inddragelse mellem de tre kommuner, så er der ingen af de interviewede familier, der har iagttaget forskelle i måden, sagsbehandlerne inddrager familien på nu - til forskel fra tidligere. For familierne er der meget stor variation i, hvorvidt de oplever, at deres viden om barnet bliver inddraget i sagsbehandlingen og i forhold til indsatsvalg. På tværs af interviewene foretager samtlige familier en mere eller mindre eksplicit sondring mellem at blive hørt vs. lyttet til. Denne sondring er interessant og kan være væsentlig for at forstå, hvorfor nogle af familierne oplever at blive inddraget i sagsbehandlingen, mens andre oplever det modsatte. I det følgende citat sætter en forælder ord på den afgørende forskel: *"Jeg bliver hørt, men jeg bliver ikke lyttet til. Det er jo to vidt forskellige ting, om man bare kommer ned og får en samtale, hvor man kan få lov at sige, hvad det er man tænker – eller om man også bliver lyttet til, så det man siger også bliver taget med og får en betydning for, hvad der skal ske"* (familie 6).

Særligt to af de interviewede familier oplever stor lydhørhed fra sagsbehandleren, og beskriver deres samarbejde som positivt og tillidsfuldt. En forælder fortæller her, hvordan hun oplever at sagsbehandlerens lydhørhed påvirker deres samarbejde i en positiv retning: *"Jeg har haft en god dialog med hende [sagsbehandler red.]. Jeg har kunnet skabe et bånd med hende, hvor det har været fornuftigt at snakke med hende om tingene. Der har været en god dialog, og hun har lyttet. De fleste sagsbehandlere, jamen de afviser bare fra starten, men hende her, hun har egentligt været åben fra starten af og siger: "Jamen lad os prøve". Også har hun kigget på tingene. Og når jeg har søgt om noget, så har hun været med på, at det er de måske ikke lige vant til at få søgt omkring. Men så har hun sagt, "at vi må prøve at se på det". Hun er åben for mine forslag! Det kan være ekstremt demotiverende at have med kommunen at gøre,(...), men det er noget andet, når man så har en sagsbehandler der siger "prøv", i stedet for bare at skyde en ned med det samme og siger "det kan vi ikke bevilge, det kan I ikke få støtte til". Der er sgu nok andre, der tager modet fra os i hverdagen med de her børn, men det skal en sagsbehandler jo ikke gøre"* (familie 4).

Som det fremgår, oplever forældrene det som væsentligt, at de bliver mødt med lydhørhed, anerkendelse og en konstruktiv tilgang, hvor sagsbehandleren signalerer, at han eller hun vil familien det bedste. Men samtidig understøtter interviewene også surveydata ved, at det ikke altid i sig selv er nok med en positiv og lydhør relation til sagsbehandler, hvis ikke det fører til, at familien får bevilget det, de oplever, at de har behov for. En forælder udtrykker det på følgende måde: *"Når jeg sidder overfor sagsbehandler, så føler jeg, at menneskeligheden og forståelsen er der, men når vi kommer ned til*

<sup>26</sup> Her bemærkes igen, at Hillerød i 2016 lå på et højere niveau end Herning og Hillerød, mens de ved slutmålingen ligger på linje med de øvrige kommuner.

<sup>27</sup> Koefficient på 0.62 og justeret  $r^2$ -værdi på 0.32. Sammenhængen er kontrolleret for forældrenes socioøkonomi og udviklingen i økonomisk indsatsniveau fra kommunens børnehænderhandicap.

<sup>28</sup> Kausaliteten kan i princippet også gå den anden vej, således at familier, der i stigende grad oplever at få bevilget det, de har behov for, også føler sig mere inddraget.

tingene, så.. så er det altså ikke bedre end før (...). Så er det næsten lige så frustrerende faktisk egentlig at føle, at man har haft et godt møde, men der kommer nok ikke noget ud af det" (familie 8).

Seks af de interviewede familier oplever hverken sagsbehandleren som lydhør eller konstruktiv. Nogle oplever derfor samarbejdet eller manglen på samme som nedværdigende, og sagsbehandleren opleves af flere som en decideret modstander. I den forbindelse giver flere af familierne eksempler på, at "det er fuldstændig ligegyldigt hvad man som forælder siger til møderne, for der bliver ikke lyttet". Ligesom de oplever, at sagsbehandleren bare "prøver at køre den løsning af, som de nu lige synes", for "de dikterer hvad der skal ske" (familie 2). Flere af familierne giver således udtryk for, at indsatsen rammer skævt og/eller ikke tilpasses barnets behov. Det understøtter de kvantitative resultater om en sammenhæng mellem oplevelsen af inddragelse og at få bevilget det, man har behov for. Flere af familierne fortæller, at de føler sig nødsaget til at forsøge med indsatser, som de på forhånd har en stærk formodning om, ikke er det, som barnet eller familien har behov for. En af forældrene udtaler i den forbindelse, at de utallige gange er blevet "spist af med lappeløsninger", som ikke har gavnet deres barn.

Flertallet af familierne oplever en ulige magtbalance i samarbejdet med sagsbehandleren, hvilket også understøttes bredt i de åbne kommentarfeltet i surveyen. De giver udtryk for, at de ikke har en reel mulighed for at få indflydelse på indsatsen til deres barn. Desuden pointerer flere, at det kan være vanskeligt at se, at sagsbehandlerne varetager andre interesser end kommunens økonomi og har "en kassetænkning". Enkelte af familierne forklarer, at de har svært ved at svare på spørgsmålene om inddragelse, fordi de mener, de hviler på en falsk præmis om, at der er en reel mulighed for at påvirke barnets sag. En forælder forklarer det på følgende måde: "Man har ikke en socialrådgiver. Det har man ikke! De sidder og yder et stykke arbejde, men de er kun kommunens. Det er ikke nogen, som vil dig det bedste. De skal bare forvalte loven, og de er ikke ens bedste venner på nogen måde" (familie 7). På trods af familiernes mere eller mindre udtalte forståelse for sagsbehandlerens begrænsede handlemuligheder, så efterspørger de en anerkendende og lydhør tilgang til familien, som kan være med til at danne grobund for en bedre relation og for bedre møder mellem familier og sagsbehandler.

Opsummerende indikerer resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, at der har været forskellige udviklinger i forældrenes oplevelse af inddragelse på tværs af de tre projektkommuner. Der sker en negativ udvikling i forældrenes oplevelse af inddragelse i Hillerød, mens der ikke er nogen udvikling i Randers, hvorimod Herning viser en positiv udvikling. Både interviewene og surveydata peger på, at det er et væsentligt område at være opmærksom på i sagsbehandlingen og samarbejdet generelt. Der er en tendens til, at familiens oplevelse af at blive inddraget hænger direkte sammen med forældrenes stressniveau på tværs af kommunerne samt forældrenes trivsel i Herning - om end inddragelse kun forklarer 1 % af variationen i stress-/trivselsniveauet. Derudover er oplevelsen af inddragelse positivt forbundet med oplevelsen af få bevilget det, familierne oplever de har behov. Som beskrevet i kapitel 2 er de sammenhængsanalyser kontrolleret for udviklingen i familiens indsatsniveau fra kommunens børnehæmning.

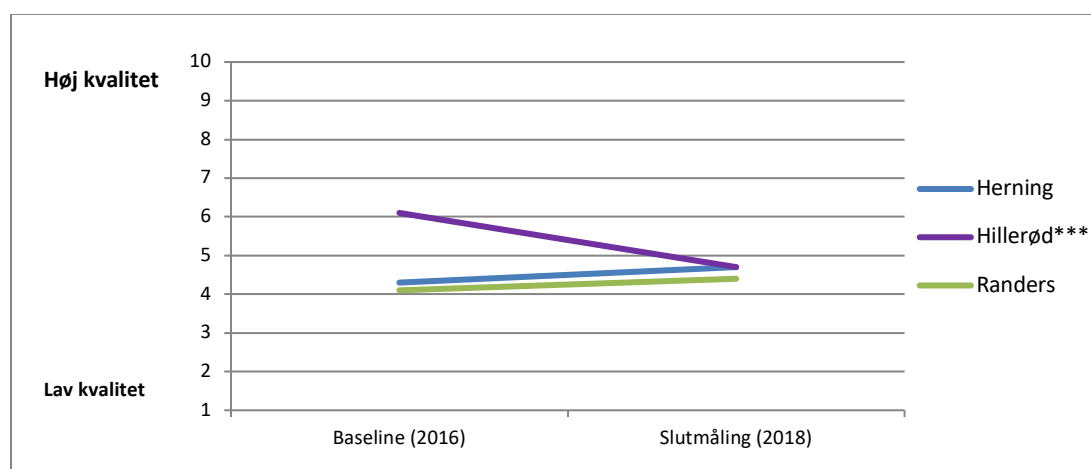
### 5.1.3 Kvalitet i rådgivningen

Udviklingen i familiernes oplevelse af kvalitet i rådgivningen undersøges ved hjælp af et indeks, der består af syv udsagn, angivet i tabel A6 i appendix. Her har forældrene erklæret sig mere eller mindre enige i udsagnene på en 10-pointsskala. Indekset går fra 1-10, hvor 1 udtrykker en lav kvalitet i rådgivningen, mens 10 udtrykker en høj kvalitet i rådgivningen.

Kvalitet i rådgivningen spiller en rolle i flere af de styrende principper, der er præsenteret i kapitel 1. Princippet om at iværksætte den rette indsats til rette tid handler blandt andet om kvalitet i rådgivningen i forhold til, at rådgiver har relevant viden om, hvad der virker og flytter ressourcerne efter, hvor de giver mest værdi for familierne. Det betyder, at rådgiveren må have et vist kendskab til familien og barnets behov, samt har viden om relevante tilbud eller indsatser. Kvalitet i rådgivning hænger også sammen med at kunne understøtte familiens egen mestring og har et langsigtet habiliteringsfokus på barnets og familiens samlede situation. Dette beror på, at sagsbehandler har tilstrækkelig viden om barnets specifikke handicap/funktionsnedsættelse og tænker i et langsigtet perspektiv på indsatsen med henblik på at sikre gode overgange i barnets liv. Andre generelle faktorer, der medtages under

kvalitet i rådgivningen er stemningen i kontakten til sagsbehandler, at sagsbehandler giver den nødvendige rådgivning og er tilstrækkelig forberedt til møder og anden kontakt.

**Figur 6: Udvikling i gennemsnitsscorer på indeks for kvalitet i rådgivningen over tid**



Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Indekset består af syv udsagn, som er angivet i tabel A6 i appendix. N (2016/2018) = Herning (153/159), Hillerød (105/87), Randers (107/74).

Figur 6 viser, at forældrenes gennemsnitlige oplevelse af kvalitet i rådgivningen falder i Hillerød fra 2016 til 2018, således at Hillerød i 2018 er på samme niveau som Herning og Randers. Der ses ingen signifikant udvikling i forældrenes samlede oplevelse af kvaliteten i hverken Randers eller Herning<sup>29</sup>. Figuren viser desuden, at niveauet ved slutmålingen på tværs af kommunerne er under scoren 5, og dermed under midtpunktet på skalaen.

Ser vi på, hvordan kvalitet i rådgivning hænger sammen med forældrenes stress- og trivselsniveau finder vi mod forventningen, at kvalitet i rådgivningen ikke har en direkte effekt på trivsels- eller stressniveauet i nogle af kommunerne. Til gengæld hænger forældrenes oplevelse af kvalitet i rådgivningen statistisk sammen med, hvorvidt familien oplever at få bevilget det, de har behov for. Det er samme mønster, som vi fandt omkring inddragelse. Kvalitet i rådgivning ser ud til at forklare 21 % af variationen i forældrenes oplevelse af få bevilget den indsats, de har behov for. Det indikerer, at en styrket kvalitet i rådgivningen kan styrke familiens oplevelse af at få bevilget den rette indsats - men kausaliteten kan i princippet også gå den anden vej.

Kvaliteten af rådgivningen optager alle de interviewede familier. Flere efterlyser reel rådgivning og peger på, at der alene er tale om sagsbehandling, hvor de har en oplevelse af at være "en sag i bunken", eller "et nummer i rækken". På tværs af familierne er der en oplevelse af, at kommunens økonomi vægter højere end hensynet til det enkelte barn. Flere af familierne oplever desuden, at sagsbehandleren holder igen med oplysninger og rådgivning om muligheder. En forælder giver udtryk for, at der mangler "åbenhed overfor os forældre. Jamen, hvad er vi egentligt berettigede til, hvad kan vi søge hjælp til, hvilken form for støtte? For selvom vi har børn og klarer det nogenlunde i hverdagen. Vi er jo ikke klar over hvilken støtte, vi kan få til børnene, og hvad der kan bevilliges" (familie 4). Denne oplevelse understøttes bredt af de kvalitative kommentarer i surveyen.

Kun få af familierne giver udtryk for, at de har tillid til deres sagsbehandler, og flere oplever desuden en form for "mistillid" eller "mistro" til dem som familie fra sagsbehandlerens side. Nogle af familierne refererer til episoder, hvor sagsbehandleren ikke tror på det, familierne fortæller, hvorfor det er nødvendigt at kunne bevise og dokumentere det for sagsbehandleren. Det beteges som en stressfaktor. I nogle familier med samlevende forældre, fortæller forældreparrene, at de har foretaget en arbejdsdeling, hvor den ene forælder primært har kontakten til sagsbehandler. Kontaktrollen kædes sammen med et hensyn om at "skåne" den anden forældrepart, som "ikke længere tåler kontakten" – underforstået, at stressbelastningen er blevet for stor. Men vi finder også familier, der oplever, at sagsbehandleren strækker sig langt. Her fremhæves taknemlighed over hjælp til at skrive ansøgninger, der karak-

<sup>29</sup> Der er signifikant positive udviklinger i både Herning og Randers på enkelte spørgsmål i indekset, hvor forældre i begge kommuner i højere grad oplever, at sagsbehandler er velforberedt i barnets sag. Se tabel A7-A9 i appendix.



teriseres som en stor belastning for familierne, fordi de ikke kender lovgivningen godt nok til at anvende de rigtige termer – og derfor ofte har fået ansøgningen retur, fordi den ikke falder inden for rammen.

Opsummerende synes der at være et samlet forbedringspotentiale i forhold til at øge kvaliteten i rådgivningen, og derved etablere en mere tillidsbaseret samarbejdsrelation. Baseret på surveyen er ingen af de tre projektkommuner lykkedes med at forbedre forældrenes oplevelse af kvalitet i sagsbehandlingen i projektperioden. Der findes ingen direkte statistisk kobling mellem familiens oplevelse af kvalitet i rådgivning og deres stress- og trivselsniveau. Men forældrenes oplevelse af kvalitet i rådgivning hænger positivt sammen med deres oplevelse af at få bevilget det, de har behov for.

#### 5.1.4 Hyppighed i kontakten med sagsbehandler

I forhold til princippet om rette indsats til rette tid ligger også en investeringstænkning i forhold til at flytte ressourcerne til der, hvor de giver bedst værdi. Formodningen er bl.a., at en hyppigere og mere proaktiv kontakt fra sagsbehandler til familien kan have gavnlige effekter, så de i højere grad kan være på forkant, inden problemer i familien vokser sig store og forældrene fx brænder ud af stress.

Vi har derfor undersøgt udviklingen i hyppigheden i kontakten til sagsbehandler. I tabel 8 ses, hvor mange gange familierne i de enkelte kommuner har haft kontakt med sagsbehandler inden for det seneste halve år ved henholdsvis baseline i 2016 og slutmåling i 2018. I tabellen er der taget udgangspunkt i de forældre, der angiver, at de har mødt deres nuværende sagsbehandler. Det drejer sig om 69 pct. ved baseline og 64 pct. ved slutmålingen på tværs af de tre kommuner.

**Tabel 8: Hyppighed i generel kontakt med sagsbehandler/rådgiver inden for det seneste halve år (fysiske møder, mails, telefon mv.)**

	Herning		Hillerød		Randers	
	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling
Slet ikke	17,1	19,2	17,0	20,7	30,0	29,4
1-2 gange	33,5	34,7	31,0	22,8	32,0	31,8
3-4 gange	18,3	21,6	17,9	21,7	20,0	21,2
5-6 gange	9,8	8,4	17,0	18,5	7,0	4,7
Mere end 7 gange	21,3	16,2	17,9	16,3	11,7	12,9

Note: Andele baserer sig på forældre der angiver, at de har mødt deres nuværende sagsbehandler. Ved slutmålingen udsendtes spørgeskemaet til også til forældre, hvis barns sag var afsluttet i løbet af 2018. Der må derfor tages forbehold for dette i tabellen.

I Herning er en svag tendens til, at hyppigheden i kontakten falder, da andelen, som slet ikke har mødt sagsbehandler og andelen, som har mødt sagsbehandler 3-4 gange inden for det seneste halve år stiger, mens andelen, som er hyppigere i kontakt, dvs. 5 gange eller mere, falder. I Hillerød stiger andelen, der har kontakt 3-6 gange, mens der er færre, der kun har kontakt 1-2 gange. Til gengæld stiger andelen, der slet ikke har haft kontakt, hvorfor udviklingen ikke er helt entydig. I Randers sker der ikke nogen reel udvikling over tid. Det er dog bemærkelsesværdigt, at der er en relativt større andel af forældrene i Randers, cirka 30 pct., som slet ikke har haft kontakt til sagsbehandler inden for det seneste halve år, mens det i de to andre kommuner drejer sig om 17-21 pct.

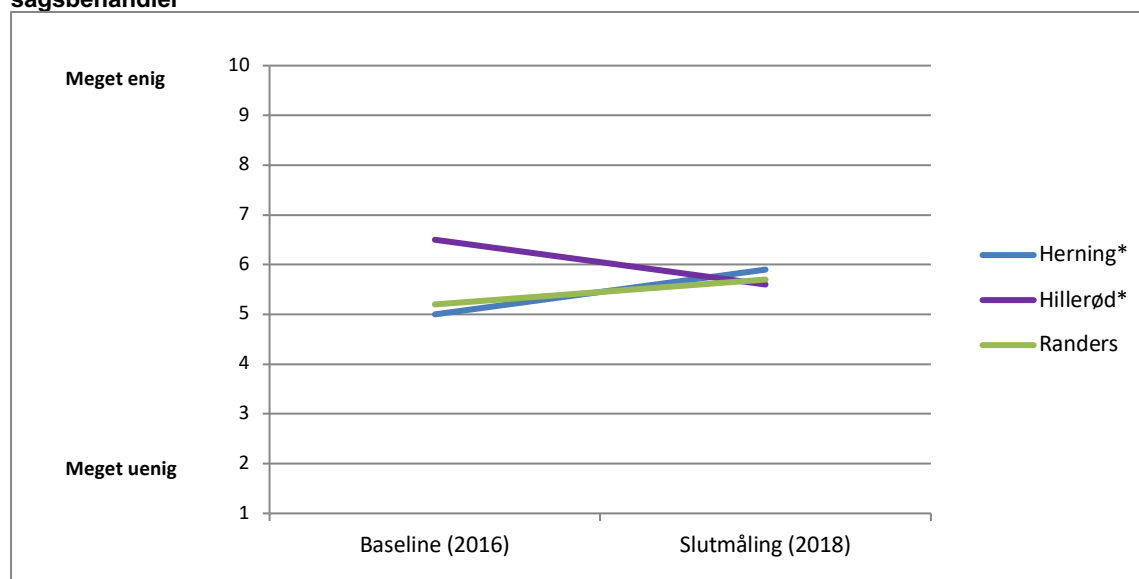
Samlet set tyder det altså ikke på, at der er sket generelle udviklinger inden for hver af de tre projektkommuner i forhold til forældrenes angivelse af hyppigheden i kontakten med sagsbehandler.

Ser vi på, hvorvidt forældrene oplever hyppigheden som værende passende (figur 7) finder vi, at forældrene i Herning er signifikant mere tilfredse med hyppigheden i kontakten til sagsbehandler i 2018 relativt til 2016. Samme tendens gør sig gældende i Randers, hvor udviklingen dog ikke er statistisk signifikant. I Hillerød er der fra 2016 til 2018 en negativ udvikling, hvor forældrene i 2018 er signifikant mere utilfredse med hyppigheden i kontakten relativt til forældrene i 2016. Men som tidligere nævnt befinder Hillerød sig også her på et relativt højt niveau i 2016.

Det vil sige, at selvom der ikke er nogen klare tendenser i en øget faktisk hyppighed for forældre i Herning og Randers, så synes forældrene i stigende grad, at hyppigheden er passende. I forlængelse

heraf findes ikke nogen statistisk sammenhæng mellem hyppighed i generel kontakt (fysiske møder, mails, telefon mv.) og hvorvidt man oplever hyppigheden som passende. Det tyder dermed på, at en øget kontakt i sig selv ikke giver en forbedret oplevelse af en passende hyppighed.

**Figur 7: Udvikling i gennemsnitsscorer for familiens oplevelse af en passende hyppighed i kontakten til sagsbehandlere**



Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001.. Forældrene har angivet på en 10-pointsskala, hvor enige eller uenige de er i udsagnet: "Hyppigheden af kontakt til sagsbehandler/rådgiver er passende". N (2016/2018) = Herning (145/146), Hillerød (103/83), Randers (99/65).

Der kan identificeres interessante resultater, når det undersøges, hvorvidt en ændring i hyppigheden i generel kontakt over tid er sammenhængende med forældrenes stress og trivsel. I teorien var forventningen, at øget hyppighed betyder, at sagsbehandler får et bedre kendskab til familien, og dermed kan være på forkant og tilrettelægge den rette indsats. Analysen viser imidlertid, at der ikke er en statistisk sammenhæng mellem hyppighed i kontakt og oplevelsen af at få bevilget det, man har behov for. Modsat forventningerne viser analysen, at en øget hyppighed i den generelle kontakt med sagsbehandler (både fysiske møder, mails, telefon mv.) i projektperioden hænger negativt med udviklingen i trivsel i Herning og Hillerød. Samtidig er der også indikationer på, at hyppighed er positivt forbundet med udviklingen i forældrenes stressniveau, hvilket peger på at forældre, der har oplevet hyppigere kontakt med sagsbehandleren fra 2016 til 2018, også har oplevet større stress og lavere trivsel. I forlængelse af det ses, at forældre, der ikke har mødt nuværende sagsbehandler, har en signifikant højere trivsel og et lavere stressniveau end forældre, der har mødt deres sagsbehandler. Umiddelbart synes der at være to plausible forklaringer på disse tendenser. For det første kan det være, at hyppighed i kontakten stiger, fordi familien oplever problemer i samarbejdet med den kommunale børnehandicapenhed, og at familiens mistroivsel hænger sammen med frustration over samarbejdet og ofte oplever at må tage kontakt til kommunen for at blive opdateret på deres sag. For det andet kan der være andre ting der spiller ind, som ikke relaterer sig til samarbejdet med børnehandicapområdet. Forældrenes trivsel kan fx påvirkes af eksterne eller personlige faktorer og den øgede hyppighed i kontakten kan derfor være et udtryk for, at sagsbehandleren yder ekstra hjælp i en periode, hvor familien har behov for det.

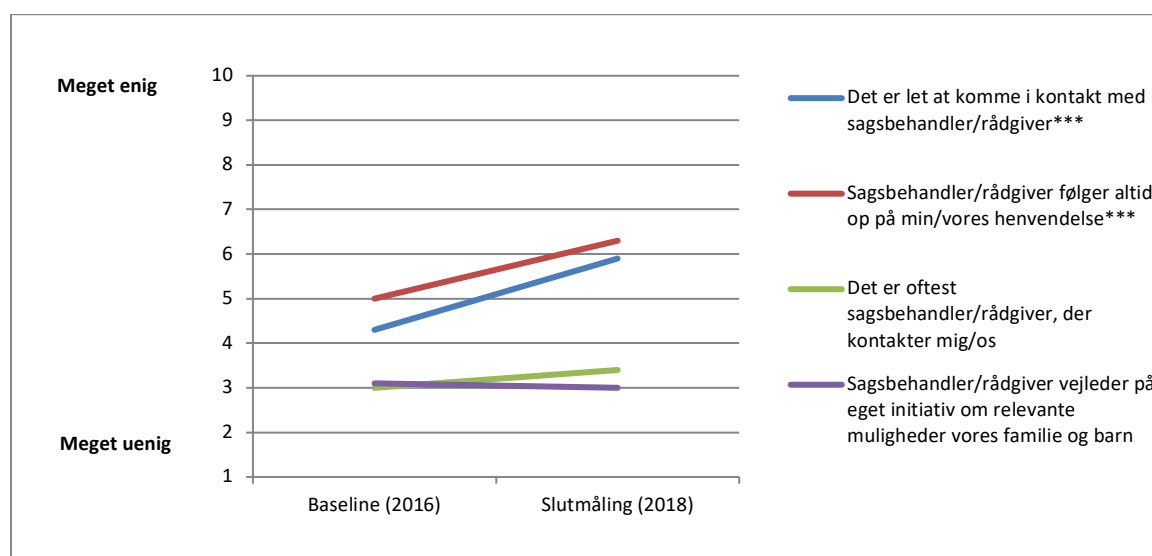
Samlet set er det på det foreliggende datagrundlag ikke muligt at undersøge, hvad en hyppigere kontakt er udtryk for. Det er derfor plausibelt, at kausaliteten går begge veje. Forventningen i projektet er dog, at familiens oplevelse af sagsbehandlerens tilgængelighed, responsivitet og initiativrighed forbedres og kan påvirke deres oplevelse af at få bevilget det de har behov for (jf. projektets evalueringsmodel figur 1). Derfor undersøger vi også, hvordan forældrenes oplevelser har udviklet sig på disse parametre, samt hvordan de hænger sammen med forældrenes stress og trivsel.

Figur 8-10 viser udviklingerne på fire udsagn, der berører familiernes oplevelser af sagsbehandlerens responsivitet og tilgængelighed samt initiativrighed. Generelt set er familierne mest tilfredse på de udsagn, der knytter sig til responsivitet og tilgængelighed – dvs. familiernes oplevelse af hvor let det er at komme i kontakt med sagsbehandler, og hvorvidt sagsbehandler altid følger op på henvendelser

– relativt til de to andre udsagn, der omhandler sagsbehandlers initiativrighed. I forhold til responsivitet og tilgængelighed har der været forskellige udviklinger i kommunerne. I Herning er der signifikante positive udviklinger, mens der i Hillerød er signifikante negative udviklinger. I Randers er der ingen signifikante udviklinger over tid, men samlet set er alle tre kommuner omtrent på samme niveau ved slutmålingen, dvs. et gennemsnit omkring 5-6 på skalaen. Den kvantitative dataanalyse viser, at familiens oplevelse af sagsbehandlerens responsivitet og tilgængelighed ikke er signifikant korreleret med forældrenes stress- og trivselsniveau. Til gengæld har de to parametre betydning for familiens oplevelse af få bevilget det, de har behov for. De forældre, der oplever øget tilgængelighed og responsivitet i løbet af projektperioden, oplever også i højere grad, at de får bevilget det, de har behov for. De føler sig desuden også i højere grad inddraget, oplever en forbedret kvalitet i rådgivningen og et styrket tværfagligt samarbejde og koordination. Tilgængelighed og responsivitet er dermed vigtige elementer for familiernes oplevelse af samarbejdet med sagsbehandleren.

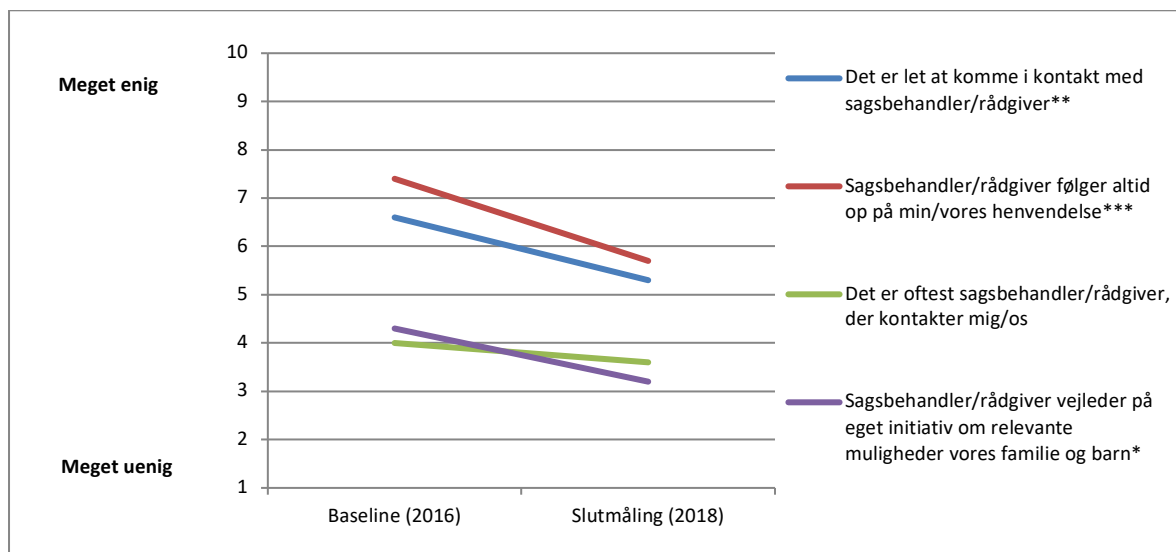
Forældrene har også forholdt sig til, hvorvidt de oplever, at det oftest er sagsbehandler der kontakter dem eller omvendt, og om sagsbehandler vejleder på eget initiativ om relevante tilbud for familien og barnet. Der er generelt ingen signifikante udviklinger i projektkommunerne fra 2016 til 2018 på disse to udsagn, der udtrykker en initiativrig tilgang fra sagsbehandlers side. Ikke desto mindre peger den kvantitative dataanalyse på, at det er parametre, som det kan anbefales at have fokus på. Det skyldes, at sagsbehandlerens initiativrighed har betydning for forældrenes oplevelse af samarbejdet og at få bevilget det, de har behov for. Det vil sige, at de forældre, der oplever et styrket initiativ fra sagsbehandleren i forhold til at tage kontakt og vejlede om relevante muligheder, også oplever øget inddragelse, kvalitet i rådgivningen og at få bevilget den rette indsats. Det er væsentligt at fremhæve, at vi finder en substantiel sammenhæng mellem oplevelsen af, at sagsbehandler kontakter familien og forældrenes trivsel i både Herning og Randers. Således er forældrenes trivsel forbedret i projektperioden for de familier, der oplever, at sagsbehandleren i stigende grad kontakter familien.

**Figur 8: Udvikling i gennemsnitsscorer på udsagn relateret til hyppighed i kontakt til sagsbehandler. Herning Kommune.**



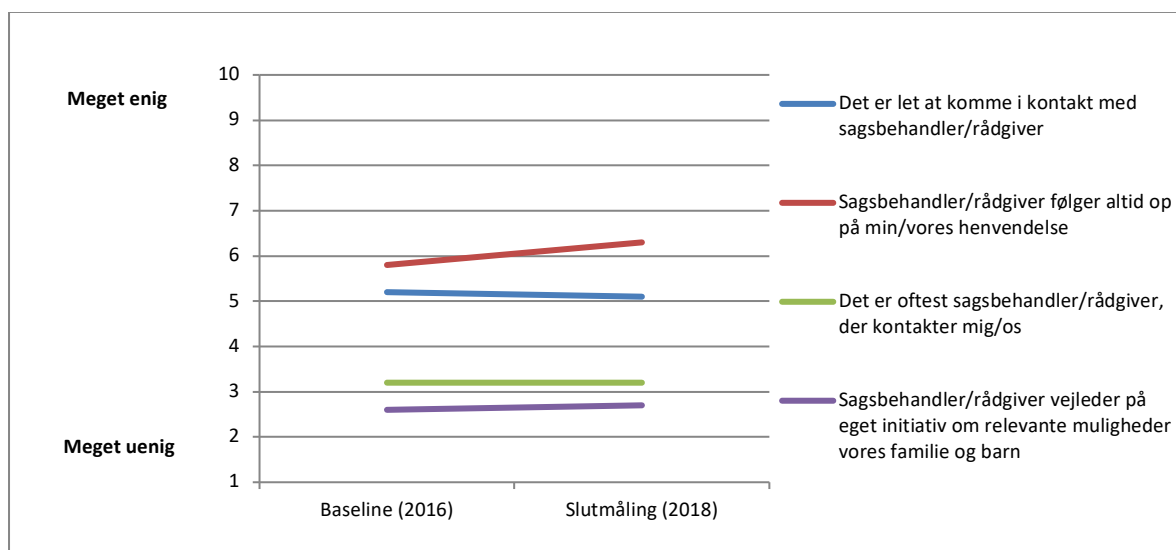
Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Forældrene har angivet på en 10-pointsskala, hvor enige eller uenige de er i udsagnene. N (2016/2018) = 143/147.

**Figur 9: Udvikling i gennemsnitsscorer på udsagn relateret til hyppighed i kontakt til sagsbehandler. Hillerød Kommune.**



Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Forældrene har angivet på en 10-pointsskala, hvor enige eller uenige de er i udsagnene. N (2016/2018) = 100/80.

**Figur 10: Udvikling i gennemsnitsscorer på udsagn relateret til hyppighed i kontakt til sagsbehandler. Randers Kommune.**



Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Forældrene har angivet på en 10-pointsskala, hvor enige eller uenige de er i udsagnene. N (2016/2018) = 97/68.

I tråd med surveydata oplever de interviewede familier, at det ofte er dem selv, der skal være aktive i kontakten til sagsbehandler. Nogle familier fortæller, at der er meget på spil for dem, og derfor er det enormt utilfredsstillende selv at skulle tage teten i forhold til at finde ud af, hvad der sker i barnets sag. Forældrene efterlyser en større grad af initiativrighed fra sagsbehandlerens side. En af de interviewede familier fortæller fx, at hun det sidste år ikke har kunnet komme i kontakt med sin sagsbehandler på trods af gentagne forsøg. Ad omveje fandt hun ud af, at sagsbehandleren var blevet sygemeldt, men tilsyneladende uden at en ny havde taget over på sagen. Forælderen måtte gøre børnehandicapenheden opmærksom på, at de skulle give hende en ny sagsbehandler (familie 3). Familierne giver samlet set udtryk for at de oplever ventetid, manglende svar og information fra sagsbehandlerens side som en stressbelastning.

Familierne efterspørger, at sagsbehandlerne i højere grad er oplysende og guidende i forhold til, hvad der sker i sagen – fx ved at ringe til forældrene inden en afgørelse lander i forældrenes e-boks. Flere af familierne beskriver, hvordan det ville lette deres hverdag, hvis sagsbehandleren var mere på forkant i forhold til at informere om sagen, så familierne var fri for systematisk at skulle følge op. En forælder efterspørger ”at [sagsbehandleren red.] tage[r] folk i hånden helt fra starten” (familie 5), og løbende er guidende i forhold til hvad der sker med sagen, hvorfor det sker, og ikke mindst hvad familierne kan forvente i forhold til ventetider. Den type kontakt er ifølge familierne fraværende i sagsbehandlerens nuværende praksis, men efterspørges og omtales som meget relevant. Herudover efterspørger de fleste af de interviewede familier hjælp i forbindelse med at lave ansøgninger og fremskaffe den nødvendige dokumentation mm.. Ansøgninger beskrives som en enorm stressbelastning og tapper dem for energi. Flere af familierne giver udtryk for, at det kunne være en lettelse, hvis sagsbehandlerne i højere grad kunne være behjælpelige med at formulere ansøgninger med den rigtige ordlyd – hvilket også skønnes at kunne hjælpe med en mere rettidig indsats, fordi afslag pga. forkert paragraf kunne forebygges.

Opsummerende tyder forældrenes svar i spørgeskemaundersøgelsen umiddelbart på, at hyppig kontakt i sig selv ikke opleves som positivt for familierne. Det skyldes, at hyppighed i det foreliggende data kan dække over to forskellige forhold. En øget hyppighed kan skyldes, at familien kontakter sagsbehandler relativt mere fx pga. problemer, manglende information og samarbejde mm.. Men øget hyppighed kan også være udtryk for, at sagsbehandler kontakter familien, og er oplysende og informerende om løbende udviklinger i barnets sag. Analysen viser, at familiens oplevelse af sagsbehandlers responsivitet, tilgængelighed og initiativrighed hænger sammen med deres oplevelse af samarbejdet og hvorvidt de oplever at få bevilget det, de har behov for. I Herning og Randers ses en direkte kobling til forældrenes trivselsniveau, hvis sagsbehandler kontakter familien, hvilket yderligere peger på positive effekter af, at sagsbehandlerne er aktive i forhold til at kontakte og informere familien.

#### 5.1.5 Opsummering af relationen til sagsbehandler

Denne del af analysen har i tråd med forventningen vist, at flere af delementerne under temaet 'Relationen til sagsbehandler' er koblet til familiens oplevelse af få bevilget den indsats, de har behov for. Det drejer sig om oplevelsen af inddragelse, kvalitet i rådgivning og sagsbehandlers initiativrighed, tilgængelighed og responsivitet. I interviewene fortæller familier i forlængelse heraf, at indsatserne kan ramme skævt i forhold til netop deres barns behov, når sagsbehandler ikke lytter og inddrager forældrene i processen. Det er væsentligt at fremhæve, at disse sammenhænge fortsat gælder, når der tages højde for den økonomiske udvikling i familiens indsats fra den kommunale børnehandicapenhed.

Familiens oplevelse af at blive inddraget af sagsbehandleren synes at være særlig væsentlig, da surveydata indikerer, at inddragelse kan være direkte koblet til forældrenes stressniveau. Således er der en tendens til, at forældrenes stressniveau er steget i projektperioden, hvis de har oplevet en negativ udvikling i forhold til inddragelse, mens stressniveauet reduceres for de forældre, der oplever at blive mere inddraget i perioden<sup>30</sup>. Det er væsentligt at påpege, at en direkte kobling mellem forældrenes stress og de øvrige elementer (kvalitet, hyppighed, tilgængelighed mm.) ikke kan identificeres. Derudover ser initiativrighed fra sagsbehandler også ud til at være direkte koblet til forældrenes trivsel i Herning og Randers.

Det ser imidlertid ud til at være vanskeligt at skabe positive udviklinger i kommunerne på forhold som familiens relation til sagsbehandler, om end Herning er på rette vej. Her er det lykkedes at øge forældrenes oplevelse af inddragelse, passende hyppighed i kontakten, tilgængelighed og responsivitet, mens der ingen signifikante positive udviklinger er for hverken Randers eller Hillerød. Der er ingen af projektkommunerne, der lykkes med at rykke forældrenes oplevelse af kvalitet i rådgivning eller initiativrighed fra sagsbehandleren. Særligt i forhold til oplevelsen af en initiativrig sagsbehandler synes der på tværs af survey- og interviewdata at være et forbedringspotentiale i kommunerne, der kan afstedkomme positive effekter for familierne.

<sup>30</sup> Det bemærkes igen, at vi udtaler os om tendenser, da p-værdien er på 0.14 og justeret  $r^2$  er 1 %

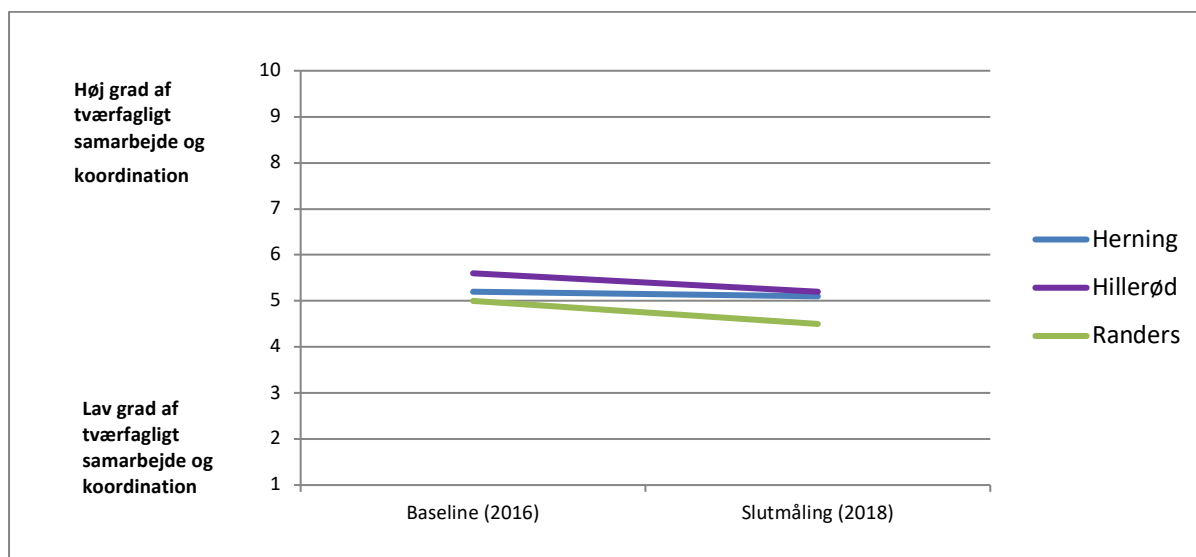
## 5.2 Spor 2: Rammer for samarbejdet med sagsbehandler

Efter gennemgangen af temaet 'relation til samarbejdet', ser vi i dette afsnit på temaet 'rammer for samarbejdet med sagsbehandler' jf. de to spor i projektets evalueringsmodel (figur 1). Rammerne for sagsbehandlingen går i højere grad på omstændigheder ved samarbejdet, der formodes at kunne påvirke forældrenes stress- og trivselsniveau. Det omfatter tværfagligt samarbejde og koordination, sagsbehandlerskift og overlevering af sager samt gennemsnitligt sagstal pr. sagsbehandler.

### 5.2.1 Tværfagligt samarbejde og koordination

Helhed i indsatsen er et af de styrende principper i projektet. En helhedsorienteret indsats forudsætter blandt andet, at der sker en kontinuerlig koordinering af forskellige tilbud ud fra familiens behov, da en fleksibel og individuelt tilpasset indsats kan kræve kombination af flere indsatser på én gang. Indekset for *Tværfagligt samarbejde og koordination* består af fire udsagn, angivet i tabel A10 i appendix, hvor forældrene har erklæret sig mere eller mindre enige i udsagnene på en 10-pointsskala. Indekset går fra 1 til 10, hvor 1 udtrykker en lav grad, mens 10 udtrykker en høj grad af tværfagligt samarbejde og koordination. Figur 11 viser den gennemsnitlige udvikling i de tre projektkommuner.

Figur 11: Udvikling i gennemsnitsscorer på indeks for tværfagligt samarbejde og koordination



Note: † p < 0,1; \* p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. Indekset består af fire udsagn, som er angivet i tabel A10 i appendix. N (2016/2018) = Herning (138/148), Hillerød (104/83), Randers (104/71).

Det ses i figur 11, at familierne ikke oplever den tværfaglige koordination som styrket i projektperioden. Der er tværtimod tendenser til negative udviklinger, men de er ikke statistisk signifikante<sup>31</sup>. På trods af negative udviklinger i forhold til de øvrige samarbejdsdimensioner, så tyder det på, at Hillerød formår at forhindre samme negative tendens, når det gælder tværfaglig koordination og samarbejde. Samme tendens gør sig gældende med omvendt fortegn i Herning, som generelt er lykkedes godt på flere af de øvrige områder, men som ikke formår at skabe samme positive udvikling med hensyn til tværfaglig koordination og samarbejde, set fra forældrenes perspektiv.

Det er tænkeligt, at den manglende udvikling kan skyldes, at koblingen mellem selve projektet og dette mål ikke er lige så tydelig, fordi det ikke kun afhænger af sagsbehandler, men også øvrige aktører som eksempelvis udfører, som sagsbehandlerne skal samarbejde med. Det er imidlertid ikke ensbetydende med, at man ikke skal have fokus på dette område. Indekset for tværfagligt samarbejde og koordination viser sig nemlig at korrelere med de øvrige samarbejdsindeks samt oplevelsen af at få bevilget den indsats, familien har behov for. Med andre ord betyder det, at de forældre, der i løbet af projektperioden har angivet, at der er sket et styrket tværfagligt samarbejde, har tendens til at rapportere højere niveauer af inddragelse i samarbejde, højere kvalitet i rådgivningen, og at de i højere grad

<sup>31</sup> I Hillerød identificeres en negativ udvikling i forhold til oplevelsen af, at fagpersoner omkring barnet taler sammen og koordinerer støtten, mens forældrene i Randers i højere grad oplever selv at skulle skabe sammenhæng i den indsats, som barnet får. Se tabel A11, A12 og A13 i appendix for udviklinger på de enkelte spørgsmål i indekset i kommunerne.

oplever at få bevilget det, de har behov for. Men modsat forventningen ser det ikke ud til, at tværgående koordination og samarbejde er direkte koblet til forældrenes stress- og trivselsniveau i kommunerne<sup>32</sup>.

Koordinering mellem forskellige instanser i forbindelse med barnets indsats er et område, der optog forældrene meget i de åbne svarkategorier. Mange beskriver, at de selv oplever at skulle indtage rollen som en form for "koordinerende sagsbehandler" og kobler det direkte til deres stressniveau (selvom vi ikke kan identificere sammenhængen statistisk). Den samme tendens ses blandt de interviewede familier, der ligeledes oplever, at de selv må forsøge at blive et bindeled mellem sagsbehandler og udfører eller andre involverede fagpersoner. En forælder fortæller fx, hvordan deres familie har oplevet, at afgørende information om deres barn er svært at få videreformidlet, fordi samarbejdet og kommunikationen i samarbejdet omkring barnet ikke fungerer: *"Der mangler virkelig en forståelse mellem de forskellige parter... i vores tilfælde har der været en fysioterapeut og ergoterapeuter ude i børnehaven, og de har jo virkelig kæmpet, og gjort et kæmpe stort stykke arbejde og fundet frem til, hvad vores barns issues er... (...) og jamen der finder de jo frem til nogle ting, men så møder vi jo muren, fordi det er der ikke nogen, der kan forstå, når vi prøver på at videreformidle det... fysioterapeuten har så forsøgt at skrive et brev og tage kontakt til nogle forskellige og sådan noget... i stedet for så må de sgu snakke sammen, ikke? Og så prøve at videreformidle det her behov... altså jeg ville jo synes, at det næsten skulle være kommunen, det skulle næsten være vores sagsbehandlere, (...) der kunne tage de her oplysninger, give dem videre og sige prøv nu at hør her, "vi ved, at her er der noget der kan hjælpe" "jamen så må vi prøve at viderebringe det op til skolen og så sige prøv at hør her, vi ved, at han har det her behov" (familie 5).*

Andre af de interviewede familier forklarer på lignende vis, at de også har oplevet, at det kan være svært at få koordineret barnets indsats. De oplever, at de selv må påtage sig denne rolle. I de tilfælde hvor familierne fremhæver, at koordineringen af samarbejdet med de involverede parter går godt, fremhæves fx ildsjæle fra udførerdelen, som gør en afgørende forskel for barnet (familie 2). Ingen af familierne fremhæver sagsbehandlerne som dem, der er med til at sikre sammenhæng og koordinere barnets indsats. Oplevelsen på tværs af familierne er, at de selv må varetage denne opgave.

Samlet set efterspørger forældrene, både i survey- og interviewdata, at sagsbehandleren i højere grad burde medvirke til at sikre en god tværgående koordination omkring familiens forløb og varetage denne rolle. Sagsbehandlerskift og overlevering af sager er ét af de elementer, vi kunne forestille os har betydning for familiens oplevelse af samarbejdet med sagsbehandleren, og herunder den tværgående koordination. Det undersøger vi i næste afsnit.

### 5.2.2 Sagsbehandlerskift og overlevering af sager

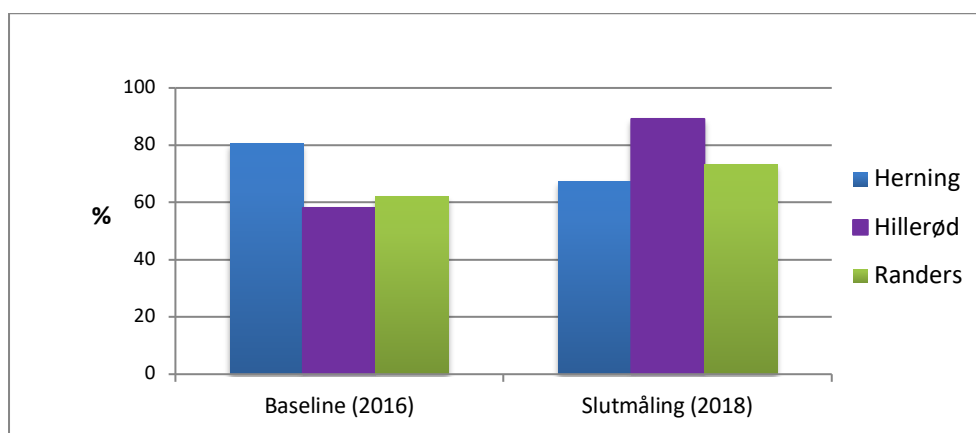
Sagsbehandlerskift er et element, som forældrene havde stor fokus på i de kvalitative kommentarer i baselineopgørelsen. Knap halvdelen af forældrene, som besvarede spørgeskemaet, udfyldte et uddybende kommentarfelt til emnet, hvilket vidner om, at det optager forældrene. Mange forældre giver udtryk for at skulle starte forfra, hver gang der kommer en ny sagsbehandler og at det er opslidende samt frustrerende, når man ikke bliver informeret omkring sagsbehandlerskift.

Ser vi på udviklingen i andelen, der har oplevet sagsbehandlerskift inden for de seneste 2 år, fremgår, at der sker et fald i Herning på 13 procentpoint, således at det ved slutmålingen er 67 pct., hvorimod der ved baseline var hele 81 pct.. Til sammenligning er der både i Randers og Hillerød flere, der har oplevet sagsbehandlerskifte i 2018 relativt til 2016. I Hillerød har 89 pct. af forældrene, som har besvaret spørgeskemaet, oplevet minimum et sagsbehandlerskift i 2018 set i forhold til 58 pct. i 2016, hvilket må siges at være en betragtelig stigning<sup>33</sup>. Dette kan forklares ved, at der i perioden har været omfattende udskiftning i rådgivergruppen i Hillerød.

<sup>32</sup> Der er imidlertid tendenser, der peger i retning af, at tværgående koordination og samarbejde er positivt koblet til forældrenes trivsel og negativt koblet til deres stressniveau for forældrene i Hillerød Kommune.

<sup>33</sup> Se udspecificerede tabeller for udvikling i antal sagsbehandlerskift i tabel A15 i appendix.

**Figur 12: Andel forældre, der har oplevet sagsbehandlerskift inden for de seneste 2 år**



Note: N (2016/2018) = Herning (161/166), Hillerød (110/92), Randers (119/82).

Sagsbehandlerskift fylder også meget i de interviewede familiers fortællinger, og det at "skulle starte forfra" opleves som belastende. Alle familierne fortæller, at det er højest usandsynligt at have den samme sagsbehandler i flere år, idet de baseret på deres egne erfaringer fortæller, at "der er ekstrem stor udskiftning blandt sagsbehandlere" (familie 4). En forælder fortæller, at de har haft syv forskellige sagsbehandlere i de tre et halvt år, deres barn har haft en børnehandicapsag. Flere af forældrene fortæller, at det er helt almindeligt at få tildelt en ny sagsbehandler hvert år. Sagsbehandlerskift fremhæves som negativt for samarbejdet og fremdriften i barnets børnehandicapsag fordi, "så [har, red.] man lige har lært, hvordan man skal formulere tingene over for den her sagsbehandler, og så får man en ny" (familie 4). Ser vi på de statistiske analyser, viser de, at hvis familien har oplevet sagsbehandlerskift inden for de sidste to år, så er deres oplevelse af kvaliteten i rådgivning faldet i løbet af de to år. De samme tendenser gør sig gældende i forhold til forældrenes oplevelse af inddragelse samt tværfaglig koordination og samarbejde. Sagsbehandlerskift påvirker imidlertid ikke udviklingen i forældrenes stress, trivsel eller oplevelse af om de får bevilget det, de har behov for.

Sagsbehandlerskift er ofte et vilkår, som de enkelte sagsbehandlere og børnehandicapheden vanskeligt kan ændre på. Til gengæld er selve overleveringen ved sagsbehandlerskift noget, som kan adresseres direkte i kommunerne. I tabel 9 ser vi udviklingen af forældrenes oplevelse af overlevering ved sagsbehandlerskifte baseret på surveydata.

**Tabel 9: Udvikling i oplevelse af overlevering ved sagsbehandlerskifte. Andele.**

	Herning		Hillerød		Randers	
	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling
Manglende eller dårlig overlevering	60,8	38,4	29,7	39,0	46,0	45,0
Nogenlunde, god eller virkelig god overlevering	23,1	37,5	51,6	45,1	29,7	33,3

Note: Resultaterne er angivet i andele (%). "Ved ikke" er udeladt af opgørelsen, hvorfor summen ikke giver 100 %.

Mellem 38,4 og 45 pct. oplever dårlig eller direkte manglende overlevering af deres sag i 2018 på tværs af de tre kommuner, hvilket må siges at være en relativ stor andel. Fra baseline i 2016 er der dog sket en markant forbedring i Herning, hvor det tidligere var hele 60,8 pct., der oplevede en manglende eller dårlig overlevering. Andelen, der oplever dårlig eller manglende overlevering, er til gengæld steget i Hillerød, der også på dette parameter havde mere tilfredse forældre i udgangspunktet relativt til de to andre projektkommuner. I Randers er billedet stort set uændret.

Tendensen til, at mange forældre oplever manglende eller dårlig overlevering, genfindes i interviewene. For familierne er sagsbehandlerskift helt forventeligt, hvorfor de peger på, at arbejdsgangen omkring overleveringen af sagen og den første kontakt til familien fra den nye sagsbehandler bør prioriteres og forbedres. I den forbindelse fortæller forældrene, at hvis man er heldig, så får man en skriftlig orientering om, at man har fået en ny sagsbehandler, men det sker langt fra hver gang. Forældrene



efterspørger mere grundige overleveringer, og i det hele taget opleves det ikke som tilstrækkeligt, at man blot får en skriftlig orientering. Flere efterspørger, at den nye sagsbehandler efterfølgende kunne ringe familien op og præsentere sig selv. Flere peger på, at en ny sagsbehandler burde møde og se barnet, da de ellers hverken lærer familien eller barnet at kende, og dermed heller ikke har nogle forudsætninger for at kunne vurdere, hvilken indsats barnet har behov for. I forlængelse heraf viser den statistiske analyse, at overlevering hænger positivt sammen med forældrenes oplevelse af samarbejdet (inddragelse, kvalitet i rådgivningen samt tværgående koordination og samarbejde), uafhængigt af hvor mange sagsbehandlerskift, familien har oplevet. Analysen viser også, at jo bedre overlevering forældrene oplever, des mere oplever de at få bevilget det, de har behov for. Som beskrevet ovenfor kan det hænge sammen med, at en god overlevering kan ses som en nødvendig forudsætning for, at sagsbehandleren ved, hvad familien har behov for og kan bevilge den rette indsats. Det kan dog ikke afvises, at kausaliteten også kan være omvendt, således at oplevelsen af at få bevilget den rette indsats medfører, at familien har et mere positivt syn på overleveringen.

Opsummerende synes det vigtigt at være opmærksom på at forhindre for mange sagsbehandlerskift for at herigennem at skabe et bedre samarbejde med familierne. Sagsbehandlerskift kan imidlertid være et vilkår, som er svært at ændre på – og det giver interviewfamilierne udtryk for, at de er helt klar over. Derfor efterspørger familierne bedre overlevering, og det synes at være et vigtigt opmærksomhedspunkt at styrke overleveringerne, fordi det ser ud til at kunne reducere de negative effekter af sagsbehandlerskift på familiens oplevelse af samarbejdet med sagsbehandleren. Ydermere er overlevering positivt koblet til familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for, selv når udviklingen i familiens økonomiske indsatsniveau holdes konstant.

### 5.2.3 Reduktion af sagstal

Et reduceret sagstal er ikke eksplicit en del af projektets styrende principper, og derfor ikke et mål, som alle kommunerne har arbejdet aktivt med i projektperioden. Et reduceret sagstal er imidlertid en grundlæggende præmis for Sverigestænkningen, som projektet er inspireret af. Reduktion af sagstal vil kunne medvirke til, at sagsbehandlerne har bedre forudsætninger for at være inddragende, tilgængelige og initiativrige i kontakten, og således være på forkant inden problemer vokser sig store. Både Herning og Hillerød har haft et særligt mål for at reducere rådgivers sagstal, som et led i deres implementering af "den svenske model", mens Randers ikke har arbejdet efter dette mål.

Vi undersøger udviklingen i det gennemsnitlige sagstal for at se, om der er nogle tendenser, der gør sig gældende sideløbende med andre overordnede udviklinger i kommunerne. Sagstallene gengivet i tabel 10 henviser til antallet af børn pr. rådgiver og ikke antallet af familier. Det bør i den forbindelse bemærkes, at udviklingen af sagstallet er koblet op på den enkelte rådgiver, hvorfor sagstallet ikke kobles med forældresurveyen.

**Tabel 10: Udvikling i gennemsnitlig sagstal pr. rådgiver**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)
Herning	Gennemsnit: 40 Median: 41	Gennemsnit: 33 Median: 32
Hillerød	Gennemsnit: 39 Median: 46	Gennemsnit: 35 Median: 37
Randers	Gennemsnit: 46 Median: 47	Gennemsnit: 43 Median: 42

Note: Baseret på registerdata. Sagsbehandlere, der ikke er ansat fuld tid i sagsbehandlerfunktionen, er estimeret til fuld tid, med mindre det ikke har været muligt, fx som følge af at timetal på sagsbehandlerfunktion ikke kan opgøres. Sagsbehandlere, der sidder udelukkende med § 41-42 eller kun diabetes- eller cøliakisager (Herning), er ikke medtaget.

Tabel 10 viser, at det gennemsnitlige sagstal falder for alle tre kommuner fra 2016 til 2018. I Herning og Hillerød har man som nævnt aktivt arbejdet mod et reduceret sagstal, som også afspejles i tabellen. Selvom Randers ikke har arbejdet på at nedbringe sagstallet, ses der også et mindre fald her. I 2016 lå Randers gennemsnitligt som den eneste kommune over Dansk Socialrådgiver Forenings

vejledende sagstal på børnehandicap (35-45 sager per rådgiver)<sup>34</sup>, mens de i 2018 befinder sig inden for den ramme.

Herning er den kommune, som reducerer sagstallet mest, hvilket sker sideløbende med, at Herning generelt har haft positive udviklinger i projektperioden i forhold til familiens oplevelse af samarbejdet. Det kan indikere, at sagstallet har en betydning for sagsbehandlerens mulighed for være inddragende, tilgængelig og responsiv i kontakten til familien. Det giver mening, at forældrene i Herning har oplevet øget tilgængelighed og responsivitet i perioden, fordi sagsbehandler har fået frigivet tid til at kunne reagere hurtigt på familiens forespørgsler. Men samme tendens afspejles ikke i Hillerød. Her er sagstallet også reduceret, men udviklingen i forældrenes oplevelse af samarbejdet har været overvejende negativ. Det peger i retning af, at sagstallet muligvis ikke er afgørende i denne sammenhæng, men Hillerød har i perioden haft et relativt stort medarbejderflow, hvilket kan betyde, at en eventuel positiv effekt af et reduceret sagstal ikke er realiseret endnu.

#### 5.2.4 Opsummering af rammerne for sagsbehandlingen

Generelt peger analysen på, at delelementerne i 'rammerne for sagsbehandlingen' er koblet til familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for. Familier, der oplever en forbedring i den tværgående koordination, oplever i højere grad at få bevilget den indsats, de har behov for, selv når der tages højde for udviklinger i familiens indsatsniveau fra kommunens børnehandicapenhed. Det er væsentligt at fastholde, at der modsat forventning ikke er en direkte kobling på tværs af projektkommunerne mellem 'rammerne for sagsbehandling' og forældrenes stress- og trivselsniveau.

Der er generelt ingen udvikling i projektkommunerne i forhold til rammerne for sagsbehandlingen. Dog ser det ud til, at færre familier i Herning oplever sagsbehandlerskift, mens andelen er steget i både i Randers og Hillerød. Sagsbehandlerskift kan opfattes som et vilkår, der er vanskeligt at ændre på – hvilket forældrene i interviewene udviser forståelse for. De efterspørger imidlertid en bedre overlevering ved skift, hvilket kunne være et vigtigt område at prioritere, fordi analysen peger på, at god overlevering hænger sammen med forældrenes oplevelse af samarbejdet (inddragelse, kvalitet i rådgivningen samt tværgående koordination og samarbejde), uafhængigt af hvor mange sagsbehandlerskift, familien har oplevet.

Inden resultaterne af familiens oplevelse af samarbejdet med børnehandicapenheden diskuteres, ser vi på evalueringen af effektmål 2, herunder den økonomiske udvikling i projektperioden, forskydninger i indsatsvalget og sammenhængen mellem økonomisk indsatsniveau og forældrenes stress og trivsel.

---

<sup>34</sup> Dansk Socialrådgiverforening. Vejledende sagstal på børnehandicapområdet i kommuner.  
<https://www.socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/sagstal/ds-vejledende-sagstal/>

## 6. Effektmål 2: Økonomi og indsatser

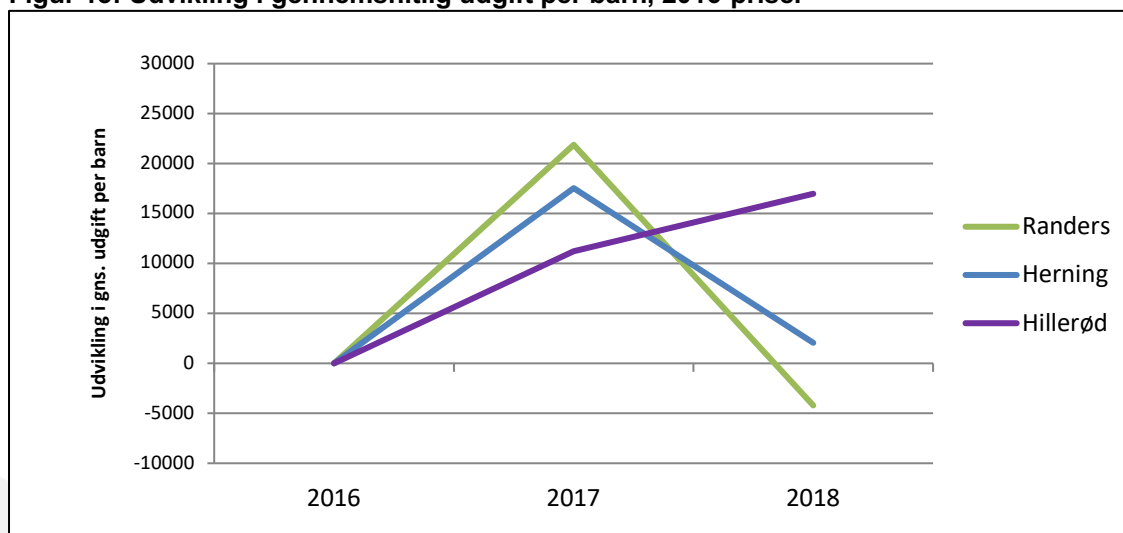
Foruden at styrke familiernes trivsel, forventes den helhedsorienterede ramme og de styrende principper i projektet også på sigt at bidrage til at skabe en økonomisk gevinst som følge af en bedre mestringsevne i familierne. Investering i tidlig indsats og forebyggende sagsbehandling skal således bidrage til senere at undgå mere indgribende og dyrere tiltag, som fx institutionsanbringelse. Studier viser, at anbringelse af børn og unge på børnehandicapområdet ofte sker på baggrund af forældrenes stress og udbrændthed i forbindelse med varetagelse af omsorgsopgaven, snarere end ud fra påkrævet behandling af barnets tilstand<sup>35</sup>. Forventningen er derfor, at der på sigt kan genereres en økonomisk gevinst i form af lavere indsatsniveau på trods af investeringer i tidlige indsatser. Det dette kapitel undersøger, er hvorvidt der er realiseret besparelser på området over en periode på tre år, og hvordan fordelingen mellem indsatstyper forskyder sig over tid. Herudover undersøges også, hvorvidt der er en sammenhæng mellem økonomiske udvikling og stress og trivsel i den enkelte familie.

### 6.1 Udvikling i samlede udgifter pr. barn

Indledningsvist er det væsentligt at præcisere de forbehold, som bør tages i forhold til de økonomiske analyser. For det første er tallene baseret på opgørelser fra de enkelte kommuner, som har forskellige praksis i forhold til opgørelse af økonomi- og indsatsdata<sup>36</sup>. Det har den konsekvens, at tallene ikke er sammenlignelige på tværs af kommuner. Vi forholder os udelukkende til økonomiske udviklinger, og derfor fremgår eksakte økonomiske tal ikke af analysen. De økonomiske tal, som ligger grund for figur 13, kan findes i appendix tabel A16. For det andet fokuseres på børn, som har en aktiv sag gennem hele projektperioden, dvs. at inklusionskriteriet er, at de har modtaget en indsats i både 2016, 2017 og 2018. Det betyder, at nye og afsluttede sager ikke medtages. Det har den konsekvens, at økonomiske udviklinger og tendenser i tildeling af indsatser potentielt kan fremstå mere statiske. Valget af dette analysesnit skyldes usikkerheder i data, hvor udtræk- og opgørelsesmetoder i nogle kommuner har ændret sig over tid<sup>37</sup>. Det vurderes derfor at være den metode, der giver det mest retvisende billede, om end der må tages højde for et potentielt konservativt bias.

Med ovenstående forbehold in mente rettes fokus på udviklingerne i den gennemsnitlige økonomiske udgift per barn på børnehandicapområdet i de tre projektkommuner.

**Figur 13: Udvikling i gennemsnitlig udgift per barn, 2016-priser**



Note: Tallene er baseret på opgørelse fra de enkelte kommuner og udtrykker ændringen i de gennemsnitlige udgifter per barn for alle de børn, der er registreret økonomi på gennem hele projektperioden. N = 285 i Herning, 161 i Hillerød og 353 i Randers. I Randers havde 5 børn negativ økonomi i et eller flere år, hvilket kan skyldes efterreguleringer. De er ikke medtaget. Tallene er renset for inflation vha. Danmarks Statistiks forbrugerprisindeks.

<sup>35</sup> Høgh, H. og Schmidt, F. (2015): *Mestringsstøtte til pårørende ved fysisk handicap og udviklingsforstyrrelser – En litteraturn gennemgang*. Aarhus, Metodecentret. [www.metodecentret.dk](http://www.metodecentret.dk).

<sup>36</sup> Fx registreres visse indsatser ikke (fx §11) i det kommunale datatræk, fordi det ikke er sagsbehandlere, der registrerer indsatser. Derudover trækker to af kommunerne indsatser fra økonomisystemet, mens den tredje kommune har gjort det manuelt ud fra information fra de enkelte sagsbehandlere.

<sup>37</sup> I Randers er økonomi for 2016 baseret på et øjeblikbillede over tildeling af indsatser, mens det fremadrettet opgøres på hele år. I Herning ændres organiseringen i 2017, hvor der ikke længere er et særskilt handicapteam, hvilket ændrer måden, hvorpå handicapsagerne er udtrykket.

Tallene, som figur 13 er baseret på, er opgjort i 2016-priser. Det vil sige, at de er korrigeret for inflation for at give et mere revisende billede af den reelle udvikling i de gennemsnitlige økonomiske udgifter per barn. Som det fremgår af figuren, har udgifterne per barn været støt stigende i Hillerød med en gennemsnitlig stigning på knap 17.000 kr. per barn i målgruppen fra 2016 til 2018. I Herning og Randers har der været en stigning i de gennemsnitlige udgifter per barn fra 2016 til 2017, mens det gennemsnitlige udgiftsniveau har været faldende fra 2017 til 2018. De udviklinger er i tråd med en forventning om, at projektet har et økonomisk potentiale, men at det kræver investeringer først, hvormed et merforbrug kan være forventeligt i projektets opstartsfasen. Der skal, som beskrevet, tages højde for, at nye og afsluttede sager ikke indgår i de økonomiske beregninger. Det er desuden relevant at have in mente, at projektets forholdsvis korte løbetid på knap 3 år ikke kan forventes at skabe de helt store økonomiske gevinster. I tråd hermed viser cost-saving analyser udarbejdet i hhv. Hillerød og Herning Kommune, at de regner med at et forventet økonomisk afkast først udligner investeringen efter hhv. 3 og 4 år. Det fremgår dog af tabellen ovenfor, at udgifterne til familierne i målgruppen Randers faktisk er lavere i 2018 relativt til 2016. Med udgangspunkt i de økonomiske data kan det ikke fastslås, om det skyldes en omlægning af praksis i overensstemmelse med projektets styrende principper for omlægningen eller om det skyldes andre økonomiske overvejelser og udviklinger i kommunerne. I relation til projektets styrende principper forventes en økonomisk gevinst at blive realiseret ved at fremme en investeringstankegang i indsatsvalget. Det næste skridt er derfor at undersøge, om der har været forskydninger af indsatserne i de tre kommuner fra 2016 til 2018.

## 6.2 Forskydning i indsatser

Hver kommune har udarbejdet en oversigt over de tilbud og indsatser, som familierne tilbydes. Oversigten kaldes en Indsatsstrappe og viser grafisk de forskellige trin kommunen opererer med i sin vifte af tilbud til familierne. Indsatsstrappen understøtter i praksis investeringstankegangen indskrevet i princippet om rette indsats til rette tid samt hverdagsperspektivet i projektet, fordi den illustrerer forskellige typer af indsatser og tilbud i forhold til graden af indgriben i hverdagen. Omkostningerne ved en indsats har således ikke indflydelse på, hvilken placering indsatsen har på trappen. Da der er arbejdet med lokalt tilpassede indsatsstrapper i projektkommunerne, er de enkelte trin ikke nødvendigvis kategoriseret ens på tværs af kommunerne. Der er imidlertid mange overlap, og vores analyse tager derfor udgangspunkt i de trin og dertilhørende indsatser, som fremgår af tabel 11:

**Tabel 11: Oversigt over indsatser kategoriseret på projektets "Indsatsstrappe"**

<b>Uden for indsatsstrappen</b>	Tabt arbejdsfortjeneste/lønkomensation (§ 42) Merudgifter (§ 41) Hjælpebidler
<b>Trin 2</b> Forebyggelse	Indsatser til forældre og søskende (§ 11.3.2) Undervisning og rådgivning (§ 11.7) Familie-behandling og ambulante støtte i hjemmet (§ 11.3.1) Særlige PPR-tilbud og psykologbistand Andet
<b>Trin 3</b> Hjemmebaserede indsatser	Familiebehandling (§ 52.3.3) Praktisk pædagogisk støtte efter § 44 jf. 83 eller § 52.3.2 Aflastning efter § 44 jf. § 84 eller § 52.3.5 Fast kontaktperson (§ 52.3.6) Økonomisk støtte efter § 52a Anbringelse på kost-/efterskole (§52.3.7) Hjemmetræning og genoptræning Ledsager (§ 45) Specialiserede klub- og dagtilbud Andet
<b>Trin 4-6</b> Anbringelser	Trin 4: Anbringelse i slægt eller netværk (§ 52.3.7) Trin 5: Anbringelse i plejefamilie (§ 52.3.7) Trin 6: Anbringelse på institution (§ 52.3.7)

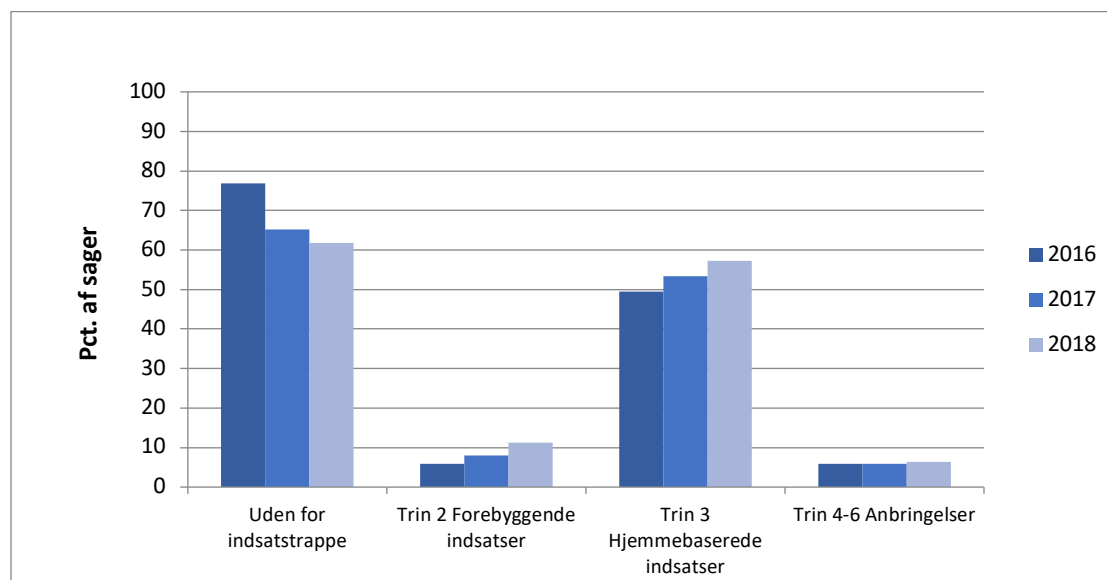
Note: Kategoriseringen af indsatser og trin kan variere på tværs af kommunerne.

Da kommunerne har forskellige opgørelsesmetoder for indsatser samt at indsatserne på de enkelte trin kan variere<sup>38</sup>, sammenlignes der som tidligere nævnt ikke på tværs af kommunerne. Omdrej-

<sup>38</sup> I Randers er hjælpebidler, særlige PPR-tilbud og psykologbistand, praktisk pædagogisk støtte efter § 44, jf. 83 samt specialiserede klub- og dagtilbud ikke med i opgørelserne, da de bevilges i andre afdelinger end Socialafdelingen.

ningspunktet for analysen er således udviklinger inden for den enkelte kommune, hvor det undersøges, om der er sket en udvikling i andelen af sager, der modtager en indsats på de pågældende trin på indsatsstappen. Tallene summerer således ikke til 100, da en familie kan modtage indsatser på flere forskellige trin. Figurerne er baseret på indsatser til de børn, som har en aktiv sag gennem hele projektperioden 2016-2018, og derfor tages forbehold for, at ændringer i tildeling af indsatser potentielt kan se mere statiske ud, da eventuelle ændringer i indsatstviften til nye sager ikke medtages.

**Figur 14: Udvikling i indsatsbrug kategoriseret efter indsatsstappen. Herning Kommune.**



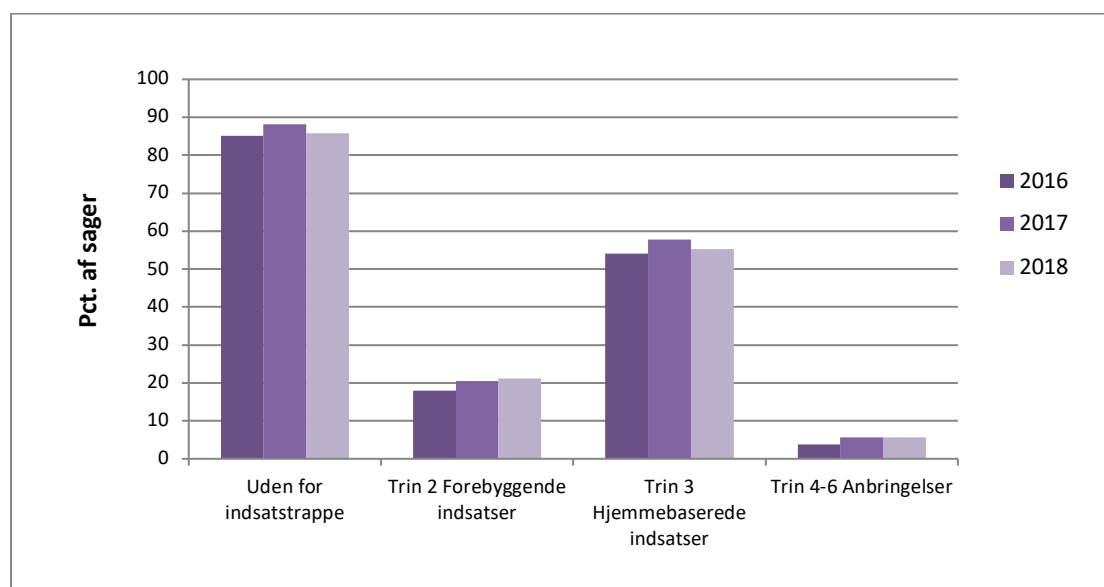
Note: Baseret på opgørelse fra Herning Kommune. Figuren viser den procentuelle fordeling af sager, som har bevilget indsatser kategoriseret efter indsatsstappen baseret på alle de børn, der er registreret økonomi på gennem hele projektperioden. Tallene summerer ikke til 100, da en familie kan modtage indsatser på flere forskellige trin. N = 285.

Figur 14 illustrerer udviklingen i indsatsbrug kategoriseret efter indsatsstappen i Herning. Figuren viser, at andelen i målgruppen, der modtager forebyggende og hjemmebaserede indsatser, er stigende gennem projektperioden. De hjemmebaserede indsatser har til formål at give familien støtte til barnet i dets hjemlige omgivelser, og dækker over en række indsatser, som fremgår af tabel 11. I Herning ser det ud til, at stigningen særligt skyldes, at flere bevilges aflastning (§ 44 jf. § 84) samt fast kontaktperson (§ 52.3.6) i 2018. I forhold til de forebyggende indsatser modtager flere familier indsatser i 'andet'-kategorien under trin 2<sup>39</sup>, mens der er et fald i andelen, som modtager indsatser til forældre og søskende (§11.3.2). Figuren viser desuden, at andelen, som modtager indsatser kategoriseret 'uden for indsatsstappen', falder fra 77 pct. i 2016 til 62 pct. i 2018. Dette fald skyldes dels at færre modtager tabt arbejdsfortjeneste og dels at færre modtager merudgifter. I forhold til anbringelser er antallet forholdsvis stabilt i projektperioden (fra 17 til 18 anbringelser), hvilket også er tilfældet for typen af anbringelse. I 2016 er 18 pct. af anbringelserne i plejefamilie, mens 82 pct. er institutionsanbringelser. I 2018 er disse tal 21 pct. for plejefamilieanbringelse og 79 pct. for institutionsanbringelse<sup>40</sup>. Opsamlende sker der således i Herning en forskydning fra indsatser kategoriseret 'uden for indsatsstappen' mod mere forebyggende og hjemmebaserede indsatser.

<sup>39</sup> Andet-kategorien på trin 2 dækker fx sundhedsplejens behovsbesøg, rådgivning om familieplanlægning efter § 11.3.3 samt andre indsatser til forebyggelse efter § 11.3.4.

<sup>40</sup> Disse tendenser for anbringelser gælder også, hvis man kigger på det samlede antal anbringelser på børnehandicapområdet og ikke kun for de, der har en aktiv sag gennem hele projektperioden.

**Figur 15: Udvikling i indsatsbrug kategoriseret efter indsatsstappen. Hillerød Kommune.**



Note: Baseret på opgørelse fra Hillerød Kommune. Figuren viser den procentuelle fordeling af sager, som har bevilget indsatser kategoriseret efter indsatsstappen baseret på alle de børn, der er registreret økonomi på gennem hele projektperioden. Tallene summerer ikke til 100, da en familie kan modtage indsatser på flere forskellige trin. N = 161.

I Hillerød ses, jf. figur 15, at der overordnet ikke er sket store forskydninger i indsatserne i løbet af projektperioden. Der er imidlertid flere familier, der modtager forebyggende indsatser i 2018 relativt til 2016. Andelen, der modtager forebyggende indsatser, stiger fra 18 pct. i 2016 til 21 pct. i 2018, hvilket primært sker i forhold til familiebehandling og ambulant støtte i hjemmet (§ 11.3.1) samt 'andet'-kategorien<sup>41</sup>. Stigningen i forebyggende indsatser sker samtidig med, at andelen, som modtager indsatser på de øvrige indsatsstapetrin og 'uden for indsatsstappen', er forholdsvis stabile. Det kan være med til at forklare, at de gennemsnitlige udgifter per barn har været støt stigende i Hillerød (jf. figur 13). Der sker dog en forskydning inden for kategorien 'Uden for indsatsstappen', hvor andelen, som modtager hjælpemidler, stiger fra 2016 til 2017, mens andelen, som modtager merudgifter eller tabt arbejdsfortjeneste, falder fra 2017 til 2018. Antallet af anbringelser stiger fra 6 anbringelser i 2016 til 9 anbringelser i 2018, hvis man kigger på de sager, som er aktive igennem hele projektperioden. Fordelingen i typen af anbringelser forbliver den samme, hvor 33 pct. af anbringelserne er i plejefamilie, mens 67 pct. er institutionsanbringelser<sup>42</sup>.

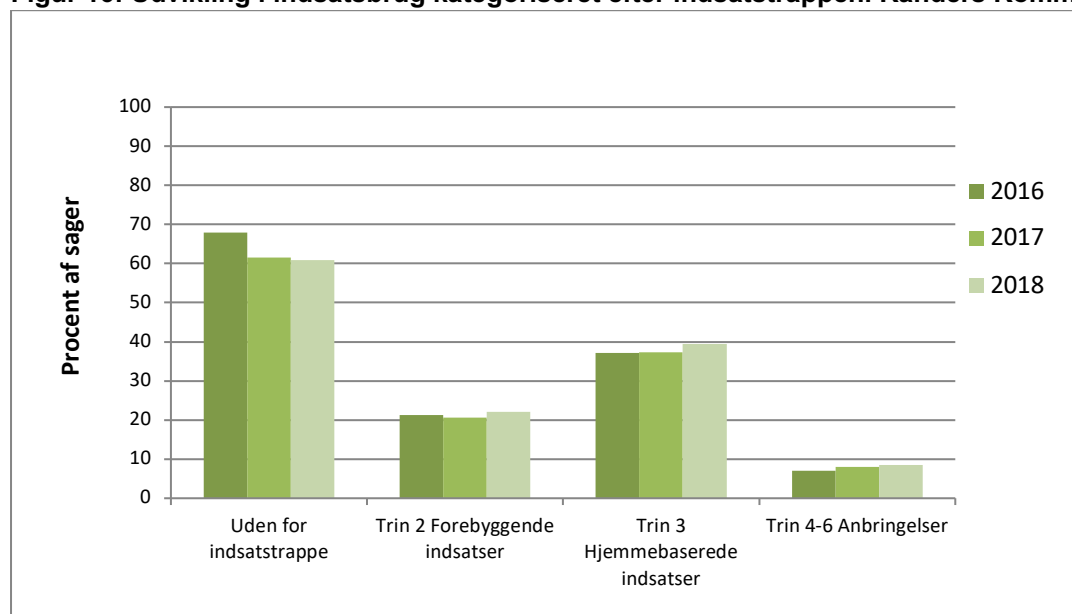
I Randers ser det generelt ud til, at der har været en stigning på alle trappetrinene i antallet af familier, der modtager indsatser på det pågældende trin. Det ses ydermere, at andelen, der modtager indsatser kategoriseret 'uden for indsatsstappen', falder fra 68 pct. i 2016 til 61 pct. i 2018. Det fald skyldes primært, at der er færre i 2018, som modtager tabt arbejdsfortjeneste relativt til 2016. Der er en svag stigning i andelen, der modtager forebyggende og hjemmebaserede indsatser, hvor sidstnævnte stiger fra 37 pct. til 39 pct. Der er ingen særlige tendenser i forhold til forskydninger i bestemte indsatser i Randers, men det ser ud til, at flere modtager aflastning (§ 44 jf. § 84) i 2018 relativt til 2016. Baseret på de børn, der har en aktiv sag gennem hele perioden, ser antallet af anbringelser ud til at være steget en smule i løbet af projektperioden, hvor flere anbringes i plejefamilie. I 2016 udgjorde anbringelser i plejefamilie 40 pct. af anbringelserne, mens det i 2018 udgør 50 % af anbringelserne. Antallet af institutionsanbringelser har været konstant, men da antallet af anbringelser i alt er steget, betyder det samtidig, at andelen af institutionsanbringelser er faldet i projektperioden<sup>43</sup>. I Randers er tendensen således, at der sker en forskydning fra indsatser kategoriseret 'uden for indsatsstappen' mod trinene på indsatsstappen, hvor der både er en stigning i forebyggende og hjemmebaserede indsatser og i andelen af anbringelser.

<sup>41</sup> se fodnote 39.

<sup>42</sup> Disse tendenser for anbringelser i Hillerød gælder fortsat, hvis man kigger på hele børnehandicapområdet.

<sup>43</sup> Hvis man ser på anbringelser for hele børnehandicapområdet i Randers, er antallet af anbringelser stabilt, men der er sket en forskydning i typen af anbringelser, hvor færre anbringes i institution, mens flere anbringes i familiepleje.

**Figur 16: Udvikling i indsatsbrug kategoriseret efter indsatsstappen. Randers Kommune.**



Note: Baseret på opgørelse fra Randers Kommune. Figuren viser den procentuelle fordeling af sager, som har bevilget indsatser kategoriseret efter indsatsstappen baseret på alle de børn, der er registreret økonomi på gennem hele projektperioden. Tallene summerer ikke til 100, da en familie kan modtage indsatser på flere forskellige trin. N = 353.

### 6.2.1 Opsummering af forskydninger i indsatser

Det ser ud til, at der generelt bevilges flere forebyggende indsatser i projektkommunerne i 2018 relativt til 2016. Der sker en forskydning i indsatser i Randers og Herning, hvor færre får bevilget indsatser, der er kategoriseret som 'uden for indsatsstappen'. I Hillerød er der ingen tegn på forskydning i indsatser, men andelen, som får bevilget forebyggende indsatser, er stigende gennem projektperioden. Antallet af anbringelser er stabilt i de enkelte kommuner over de tre år – denne konklusion gælder både, hvis man udelukkende fokuserer på de samme familier over tid (jf. analysen ovenfor), men også hvis man kigger på det samlede børnehandicapområde i kommunerne. Vi kan ikke udtale os om, hvorvidt det er lykkedes at forebygge antallet af anbringelser, da vi ikke ved, hvordan udviklingen ville have været uden implementering. Men i projektperioden ser det ikke ud til, at det er lykkedes at reducere antallet af anbringelser. Inden dette afsnit opsummeres, ser vi på, hvorvidt den økonomiske udvikling har relation til forældrenes stress og trivsel.

### 6.3 Sammenhæng mellem økonomi og forældrenes stress og trivsel

Effektområdet om at genere en økonomisk gevinst skal ses i sammenhæng med, hvordan familiernes stress og trivsel udvikler sig. Som det fremgik i kapitel 3, er forældrenes trivsel og stress generelt forbedret i projektets løbetid, med undtagelse af forældrenes trivsel i Randers<sup>44</sup>, om end de positive udviklinger kun er statistisk signifikante i Herning. Vi vil nu se på, hvordan den økonomiske udvikling i de enkelte familiers indsatsniveau hænger sammen med udviklingen i forældrenes stress- og trivselsniveau.

Den generelle tendens på tværs af kommunerne er, at der ikke er en direkte sammenhæng mellem udviklingen i familiens indsatsniveau og forældrenes stress og trivsel<sup>45</sup>. Der kan dog identificeres en positiv sammenhæng mellem udviklingen i økonomisk indsatsniveau og stressniveauet for forældrene i Randers, således at de forældre, der i perioden har en stigning i det økonomiske indsatsniveau, tenderer mod at have et højere stressniveau. Kausaliteten kan potentielt gå begge veje, hvor det øgede udgiftsniveau kan skyldes et øget stressniveau hos forældrene. Men generelt er udviklingen i forældrenes trivsel ikke sammenhængende med, hvordan deres indsatsniveau har udviklet sig i pro-

<sup>44</sup> På kommuneniveau identificeres en statistisk signifikant udvikling i stressniveauet i Herning og trivselsniveauet i Herning og Hillerød (jf. tabel 2 og 3).

jektperioden. Der er derfor intet, der tyder på, at forældre, der får bevilget mere i perioden, trives hverken bedre eller dårligere relativt til forældre, der får bevilget mindre i løbet af projektperioden.

Som tidligere nævnt har familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for, betydning for forældrenes stressniveau. Man kunne have en forventning om, at udviklingen i forældrenes subjektive oplevelse af at få bevilget det, de har behov for, også afhænger af, hvordan deres indsatsniveau har udviklet i projektperioden. Analysen viser imidlertid, at der ikke er en statistisk sammenhæng mellem familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for over tid og ændringer i familiens økonomiske indsatsniveau. Det indikerer, at udviklingen i familiens oplevelse af at få bevilget det, de har behov for, ikke afhænger af, om de i kroner og øre har fået bevilget mere eller mindre i projektperioden.

Disse resultater er imidlertid ikke ensbetydende med, at man kan sænke familiens indsatsniveau, uden det har konsekvenser for familiens velbefindende. Denne pointe er tydelig, når man inddrager nogle af forældrenes fortællinger i interviewene. En forælder får eksempelvis skåret i sin tabte arbejdsfortjeneste, der har været bevilget på nærmest månedsbasis gennem en årrække. Det italesættes af forælderen som en stressfaktor (familie 8). Analysen viser således, at det opleves som essentielt for familierne, at de får bevilget det, de har behov for – og dermed det, familien oplever som den rette indsats. Til gengæld peger resultaterne på, at når forældrene efterspørger det, de oplever som den *rette* indsats, er det ikke nødvendigvis en *dyrere* indsats.

#### 6.4 Opsummering af økonomi og indsatsvalg

I kapitlet har vi fulgt udviklingen i projektkommunernes økonomiske udgiftsniveau og indsatser til familier i målgruppen. Vores konklusioner er forsigtige, fordi der er usikkerheder forbundet med de økonomiske opgørelser og der må tage flere forbehold, som nævnt indledningsvist.

Alle tre projektkommuner har oplevet en stigning i de gennemsnitlige udgifter per barn for familierne i målgruppen fra 2016 til 2017. I Herning og Randers opleves et fald i de gennemsnitlige udgifter fra 2017 til 2018, mens udgifterne i Hillerød er støt stigende gennem projektperioden. Projektet forventes at medvirke til at fremme en investeringstankegang i indsatsvalget, og derfor har analysen også kigget på, hvilke indsatser der bevilges i kommunerne i løbet af projektperioden. På tværs af kommunerne ser det generelt ud til, at der bevilges flere forebyggende og hjemmebaserede indsatser. Det ses dog, at investeringen i forebyggende indsatser ikke ser ud til at reducere antallet af anbringelser inden for projektets forholdsvis korte løbetid på 3 år. Således ser antallet af anbringelser ud til at være forholdsvis stabilt i alle tre kommuner – denne konklusion gælder både, hvis man udelukkende fokuserer på de samme familier over tid (jf. afsnit 6.2), men også hvis man kigger på det samlede børnehandicapområde, hvor nye og afsluttede sager også inkluderes i opgørelsen. Som beskrevet falder de gennemsnitlige udgifter i Randers og Herning Kommune fra 2017 til 2018, hvilket ser ud til, at skyldes, at færre familier modtager indsatser 'uden for indsatstrappen', hvor der særligt ses fald i andelen, som modtager tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Det tyder på en forskydning væk fra merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste mod de øvrige trin på indsatstrappen. I Hillerød Kommune er udgifterne støt stigende til 2018, hvilket hænger sammen med, at andelen af sager, som modtager indsatser på de enkelte trin på indsatstrappen, stiger løbende. Med andre ord, forskyder indsatserne sig ikke i Hillerød – men der bevilges flere forebyggende indsatser.

Analysen peger desuden på, at udviklingen i familiens økonomiske indsatsniveau ikke synes at hænge sammen med forældrenes stress, trivsel eller oplevelse af at få bevilget det, de har behov for. Det peger på, at familiens oplevelse af at få den rette indsats ikke afhænger af, om de har fået bevilget mere eller mindre i løbet af projektperioden, hvilket er et interessant opmærksomhedspunkt for det fremadrettede arbejde på børnehandicapområdet.



## 7. Sammenfatning

Analysen giver først og fremmest anledning til at konkludere, at familier med børn med handicap er mere stressede og trives dårligere sammenlignet med familier uden børn med handicap, hvilket understøtter konklusionerne fra Metodecentrets litteraturgennemgang<sup>46</sup>. Foruden nogle af de grundvilkår, som relaterer sig til at have et barn med handicap, fremhæver flere af familierne, at selve samarbejdet med "det offentlige" som en kilde til stress. Derfor har projektet *Familiecentreret sagsbehandling og Mestringsstøtte* haft til formål at styrke samarbejdet mellem familier og sagsbehandlere på børnehandicapområdet i Herning, Hillerød og Randers Kommune for herigennem at forbedre stressniveauet og trivselen i familierne. Nedenstående afsnit opsummerer evalueringens centrale fund.

### 7.1 Udviklinger i kommunerne

På et overordnet plan er der en tendens til, at de forældre, som har besvaret surveyen i 2018 generelt trives bedre og har et lavere stressniveau sammenlignet med de forældre, der svarede i 2016. Det er kun i Herning Kommune, at de positive udviklinger for forældrene er statistisk signifikante. Det var projektets forventning, at den positive udvikling i familiens velbefindende ville ske gennem et styrket samarbejde med den kommunale børnehandicapenhed. Men modsat forventningen ser det generelt ikke ud til, at udviklingen i forældrenes stress- og trivselsniveau kan forklares direkte gennem en forbedret sagsbehandlingspraksis. På tværs af kommunerne tegner der sig et billede af, at det har været vanskeligt at ændre sagsbehandlingspraksis på en måde, som forbedrer forældrenes oplevelse af samarbejdet. Men der er klare forskelle på tværs af projektkommunerne, som er værd at fremhæve. I Herning Kommune oplever forældrene forbedringer på flere af parametrene i samarbejdet med børnehandicapområdet omkring inddragelse, passende hyppighed i kontakten, responsivitet og tilgængelighed, som ligeledes er lokale mål i omlægningen efter den svenske model, der har været arbejdet med i projektperioden. Forældrene i Randers har generelt ikke oplevet forandringer, mens forældrene i Hillerød generelt set har oplevet en negativ udvikling i oplevelsen af samarbejdet, således at de i 2018 er på niveau med de øvrige projektkommuner, selvom de i 2016 havde et højere udgangspunkt på næsten alle samarbejdsparametre.

Samlet set viser den kvantitative dataanalyse viser, at det kun er meget få dimensioner ved selve samarbejdet, der kan kobles direkte statistisk til stress og/eller trivsel, hvilket gælder:

- **Inddragelse** kan kobles til stress på tværs af kommunerne samt trivsel for forældrene i Herning Kommune.
- **Hyppighed** i kontakten er negativt koblet til forældrenes trivsel i Herning og Hillerød, hvilket kan skyldes omvendt kausalitet, hvor faldende trivsel kan være årsag til en hyppigere kontakt, fordi familien har brug for rådgivers hjælp (se afsnit 7.2.3 nedenfor).
- **Oplevelsen af det det er sagsbehandler, der kontakter familien** hænger positivt sammen med forældrenes trivsel i Herning og Randers Kommune.

Det betyder ikke, at et godt samarbejde mellem familie og sagsbehandler ikke er betydningsfuldt, men det kan indikere, at sammenhængene er mere komplekse. I den forbindelse bør det også nævnes, at elementerne i sagsbehandlingen generelt ikke har høj forklaringskraft i forhold til forældrenes stress- og trivselsniveau. Der kan være flere forklaringer herpå, hvilket diskuteres afslutningsvist i kapitel 8.

I forhold til den økonomiske del af evalueringen, kan der på det foreliggende datagrundlag kun identificeres positive økonomiske effekter i løbet af projektperioden i Randers Kommune, om end det økonomiske udgiftsniveau også er faldende fra 2017-2018 i Herning. I disse konklusioner må der tages forbehold for, at nye og afsluttede sager ikke indgår i analyserne. Der er på tværs af projektkommunerne tendens til, at flere familier modtager forebyggende indsatser, hvilket indikerer, at det er lykkedes at fremme en investeringstankegang i indsatsvalget. Det ser ikke ud til at resultere i færre anbringelser, da antallet af anbringelser i kommunerne er stabilt<sup>47</sup>. Det kan imidlertid ikke afvises, at det skyldes projektets forholdsvis korte tidshorisont. Der kan ikke statistisk etableres en sammenhæng mellem udviklinger i familiernes indsatsniveau fra kommunens børnehandicapenhed og forældrenes trivsel.

<sup>46</sup> Høgh, H. og Schmidt, F. (2015): *Mestringsstøtte til pårørende ved fysisk handicap og udviklingsforstyrrelser – En litteraturgennemgang*. Aarhus, Metodecentret.

<sup>47</sup> Konklusionerne omkring antallet af anbringelser er robusthedstestet vha. af data for hele børnehandicapområdet.

## 7.2 Vigtige faktorer i familiecentreret tænkning på børnehandicapområdet

Nedenfor følger en gennemgang af de faktorer i en familiecentreret tænkning på børnehandicapområdet, som den empiriske analyse giver anledning til at fremhæve.

### 7.2.1 Bevilling af den indsats, familien har behov for, hænger sammen med forældres stressniveau

I tråd med forventningen er der en signifikant sammenhæng mellem udviklingen i familiens oplevelse af at få bevilget den indsats, der er behov for, og udviklingen i forældrenes stressniveau målt ved Parental Stress Scale (PSS). Det vil sige, at de forældre, der oplever en positiv udvikling i forhold til at få bevilget det, de har behov for, rapporterer et lavere stressniveau i 2018 relativt til 2016. På baggrund af den empiriske analyse kan det derfor anbefales at være opmærksom på, hvordan familiens oplevelse af at få bevilget den rette indsats kan forbedres, og hvordan dette kan kobles med sagsbehandlers faglige vurderinger samt anvendelse af de lovgivningsmæssige rammer.

### 7.2.2 Et forbedret samarbejde kan styrke familiens oplevelse af at få bevilget den rette indsats

Analysen peger overordnet på, at oplevelsen af samarbejdet hænger sammen med familiens oplevelse af at få bevilget den indsats, de har behov for. Samarbejdet mellem sagsbehandleren og familien er opdelt i en række dimensioner, herunder inddragelse, kvalitet i rådgivningen, hyppighed i kontakten, initiativrighed fra sagsbehandler samt tværgående koordination og samarbejde (se figur 1). Det betyder, at såfremt familien oplever et forbedret samarbejde på disse parametre, oplever de samtidig i højere grad at få bevilget den indsats, de har behov for. Kausaliteten kan gå begge veje, således at de forældre, som oplever, at deres behov imødekommes bliver mere tilfredse med samarbejdet. Men det kan også tolkes sådan, at et styrket samarbejde netop kan være det, der fører til, at sagsbehandler bliver bedre i stand til at bevilge den rette indsats. Det er imidlertid en central pointe i evalueringen, at der generelt ikke kan findes statistisk belæg for, at et styrket samarbejde i sig selv forbedrer forældrenes stress og trivsel<sup>48</sup>. Det kræver med andre ord, at det styrkede samarbejde også resulterer i, at familien oplever at få bevilget det, de har behov for. Disse fund peger i retning af, at der er flere faktorer, som har indflydelse på familiens oplevelse af at få bevilget den rette indsats. Eksempelvis kunne man forestille sig, at udfører(e) har betydning i denne sammenhæng, hvilket ikke er belyst i denne undersøgelse.

### 7.2.3 Øget hyppighed og initiativrighed fra sagsbehandler

Forventningen var, at hyppigere kontakt mellem sagsbehandler og familie ville have positive konsekvenser, da det øger sandsynligheden for, at familien rettidigt får den hjælp, støtte og rådgivning, de har brug for. Resultaterne peger dog på det modsatte. De forældre, der i Herning og Hillerød har haft en mere intensiv kontakt end tidligere, har tendens til at trives dårligere. En væsentlig pointe i den forbindelse er, at det ikke på det foreliggende datagrundlag kan fastslås, hvad en hyppigere kontakt er udtryk for. Forklaringen på denne sammenhæng kan fx være, at forældrenes trivsel er faldende grundet andre omstændigheder, som personlige årsager, og at de derfor har brug for at være i hyppigere kontakt med sagsbehandleren for at få hjælp. Der kan være forskel på, om det er familien, der kontakter sagsbehandler eller om sagsbehandler kontakter familien. I forlængelse heraf identificeres en positiv sammenhæng mellem initiativrighed fra sagsbehandler og forældrenes trivsel i Herning og Randers. Det betyder, at de forældre, der i projektperioden har oplevet, at sagsbehandler i højere grad har taget kontakt til familien, rapporterer en forbedret trivsel. Endvidere efterlyser interviewfamilierne også større initiativrighed fra sagsbehandler i forhold til oplysning og information om barnets sag. De peger på, at det vil lette hverdagen, hvis de ikke føler, at de systematisk selv må følge op. Derfor ser det ud til, at det kan have en positiv indvirkning på forældrenes trivsel, hvis sagsbehandlere i højere grad er på forkant i forhold til at informere og guide om, hvad der sker i barnets sag.

### 7.2.4 Gode overleveringer i forbindelse med sagsbehandlerskift

De familier, som har oplevet sagsbehandlerskift i perioden, oplever en negativ udvikling i samarbejdet. Det gør sig særligt gældende i forhold til kvalitet i rådgivningen, hvor familierne oplever, at sagsbehandlerskift er forbundet med en forringelse i sagsbehandlers langsigtede perspektiv, kendskab til barnets handicap og tilbud i kommunen. De interviewede forældre fortæller, at det er hårdt at starte forfra, hver gang de får en ny sagsbehandler og skal fortælle deres historie igen. Undersøgelsen viser dog, at gode overleveringer ved sagsbehandlerskifte har en positiv indflydelse på forældrenes ople-

<sup>48</sup> Med undtagelse de elementer, der er nævnt på side 41.

velse af samarbejdet, og dette uanset hvor mange sagsbehandlerskift, familien har haft. Det kan være vanskeligt at forhindre sagsbehandlerskift fuldstændigt, men såvel surveys som de interviewede familier peger på vigtigheden af gode overleveringer. Interviewfamilierne fremhæver desuden, at det i forbindelse med sagsbehandlerskift vil være gavnligt, hvis sagsbehandleren ringede dem op, præsenterede sig og orienterede om skiftet og måske besøgte familien. Dette ligger desuden i tråd med ovenstående pointe om, at familierne efterlyser mere information og initiativrighed fra sagsbehandlers side.

### 7.3 Opsummering og anbefalinger

Projektet har haft fokus på myndighedssamarbejdet, hvor det har været ambitionen at implementere en familiecentreret praksis, som skulle øge forældrenes oplevelse af inddragelse, kvaliteten i rådgivningen og den tværgående koordination omkring barnets sag. Evalueringen peger på, at det generelt ikke rigtig er slået igennem på tværs af projektkommunerne, men det skal fremhæves, at Herning Kommune skiller sig ud ved positive udviklinger på nogle parametre. Det er generelt vanskeligt med udgangspunkt i evalueringen at udtale sig om, hvilke elementer der synes særlig virksomme i forhold til at påvirke stress og trivsel i familier, der har et eller flere børn med handicap. Men der kan ikke desto mindre udledes nogle elementer i sagsbehandlingen, der på baggrund af det foreliggende data, ser ud til at rumme potentiale til at påvirke familiernes stress og trivsel i en positiv retning. Det opsummeres nedenfor:

#### Metodecentrets anbefalinger

På baggrund af evalueringen af *Familiecentret sagsbehandling og Mestringsstøtte*

<b>Fokus på familiens oplevelse af deres behov</b>	Evalueringen har vist, at forældrenes stressniveau kan reduceres, hvis de oplever en positiv udvikling i forhold til at få bevilget det, de har behov for. Mange af familierne oplever det som en stressbelastning og kamp at få den rigtige støtte til deres barn og familie.
<b>Inddragelse af familien i samarbejdet</b>	Det øger sandsynligheden for, at sagsbehandler kan imødekomme familiens behov, hvis familien inddrages i beslutninger om indsatser til barnet og familien. Familierne ønsker at blive lyttet til gennem en inddragende og anerkendende tilgang fra sagsbehandlers side.
<b>Opkvalificering af fagpersoners viden omkring handicap og kommunale støttetilbud</b>	Sagsbehandler kan i højere grad bevilge indsatser, der rammer rigtigt i forhold til familiens oplevelse af deres egne behov, hvis sagsbehandler har kendskab til barnets handicap og de tilbud, der findes i kommunen.
<b>Styrkelse af tværfaglig koordination</b>	Familiens oplevelse af få bevilget det, de har behov for, afhænger også af den tværgående koordination omkring barnets forløb. Forældrene efterspørger generelt, at sagsbehandler i højere grad påtager sig rollen som koordinator, da familierne selv oplever at må påtage sig rollen som bindeled mellem sagsbehandler, udfører og andre involverede fagpersoner.
<b>Løbende information og opfølgning fra sagsbehandler til familien</b>	Evalueringen peger på, at forældre, der har oplevet, at sagsbehandler i højere grad kontakter familien, trives bedre. Lang ventetid kan skabe utryghed for familierne og give en oplevelse af 'at være overladt til sig selv'. Familierne efterspørger, at sagsbehandler følger op på familiens henvendelse og løbende informerer om, hvad der sker i barnets sag.
<b>Gode overleveringer i forbindelse med sagsbehandlerskift</b>	Sagsbehandlerskift kan være et vilkår, der er vanskeligt at ændre på, men evalueringen peger på, at der med fordel kan fokusere på at sikre gode overleveringer. Gode overleveringer kan medvirke til, at forældrene har en mere positiv oplevelse af samarbejdet med deres sagsbehandler.

## 8. Diskussion af resultater

Som det fremgår af rapporten, ser det overordnet ud til, at forældrenes stress og trivsel er forbedret i løbet af projektperioden, om end udviklingen kun er statistisk signifikant i Herning. Evalueringen har imidlertid vanskeligt ved at give et enkelt svar på, hvilke elementer der er særlig virksomme i relation til den ændrede sagsbehandlingspraksis. På det foreliggende datagrundlag ser det ikke ud til, at udviklingen i forældrenes stress- og trivselsniveau kan kobles direkte til en forbedret sagsbehandlingspraksis. Det betyder dog ikke nødvendigvis, at sammenhængen ikke eksisterer, men kan skyldes en manglende implementering og/eller at sammenhængene er mere komplekse end antaget.

### 8.1 Manglende eller vanskelig implementering?

Som illustreret løbende i rapporten har projektkommunerne haft vanskeligt ved at omlægge sagsbehandlingspraksis til en mere familiecentreret tilgang, som styrker forældrenes oplevelse af samarbejdet, men Herning er på rette vej. I alle tre kommuner har der været arbejdet ud fra et ønske om at implementere en familiecentreret sagsbehandling og øge mestringsstøtten til familierne på hele børnehandicapområdet, dvs. som implementering i fuld skala. Trods meget forskellig organisering af børnehandicapområdet i de tre kommuner, har alle kommuner arbejdet efter projektets styrende principper for omlægningen og givet dem individuelle udtryk gennem udvikling af lokale forandringsteorier. Men hver kommune har samtidig haft forskellige organisatoriske udfordringer, omstruktureringer og krav om besparelser på børnehandicapområdet igennem projektperioden. Disse har virket som implementeringsbarrierer og bevirket manglende udvikling af nye tilbud samt nedprioritering af projektaktiviteter.

I Herning Kommune har projektet været en integreret del af deres lokale Herningmodel og haft snitflade til kommunens deltagelse i et partnerskabsprojekt under Socialstyrelsen for det almene børneområde omkring "den svenske model" og det mindset, der er udviklet til modellen<sup>49</sup>. En stor del af projektperioden (2016) har været præget af at omlægge en centraliseret handicapenhed og integrere den med det almene familieområde i fire nye distrikter. Formålet har været at skabe en helhedsorienteret familiesagsbehandling, hvor rådgivere både har sager, der omhandler familier med og uden børn med handicap. Denne integration har krævet et stort internt organisationsudviklingsarbejde, hvor mange familier har skiftet rådgivere i forhold til den nye distriktsopdeling. Samtidig har der også været sparekrav på børnehandicapområdet i kommunen. På trods af disse barrierer er det lykkedes for Herning Kommune at skabe positive udviklinger i familiernes oplevelse af inddragelse, passende hyppighed samt tilgængelighed og responsivitet fra deres sagsbehandler. Så de er godt på vej med at lykkes med en omlægning af sagsbehandlingen, og der kan spores en positiv effekt hos familierne. Men kvaliteten i rådgivningen, den tværgående koordinering og initiativrighed fra sagsbehandler giver familierne ikke udtryk for er forbedret. Det kan måske hænge sammen med den store omorganisering af hele børnehandicapområdet i løbet af projektperioden, og at omlægningen af praksis ikke når at vise en gennemslagskraft inden for den korte projektperiode, vi har arbejdet i.

I Hillerød Kommune viste baseline-målingen i 2016 et markant bedre udgangspunkt i forældresurveyen relativt til de to andre kommuner. I Hillerød har det i projektperioden været en politisk prioritering at skulle spare på børnehandicapområdet, hvilket kan spores gennem en negativ udvikling i forældresurveyen i 2018, hvor forældrene scorer næsten alle parametrene i samarbejdet lavere end 2016. Hillerød Kommune har fungeret som referencekommune i Socialstyrelsens partnerskabsprojekt, og derfor ønsket at inkorporere tænkningen og initiativerne fra "den svenske model" på myndighedsområdet, hvilket kun i meget ringe grad er lykkedes på børnehandicapområdet. Årsagen til dette har bl.a. være et stort flow af medarbejdere, hvor ca. halvdelen af rådgiverne er udskiftet i løbet af projektperioden. Der er yderligere sket organisationsændringer på familieområdet og udskiftning af den overordnede ledelse på området. Det har betydet at projektarbejdet i 2017 og første halvdel af 2018 har været på et meget lavt blus, og der har været meget lidt fokus på implementering i den periode, hvilket har skabt vanskelige kår for projektdeltagelsen.

Randers Kommune har prioriteret at styrke samarbejdet mellem udfører- og myndighedsområdet gennem projektperioden. Der er taget en række initiativer til nye tiltag og kurser på udførerområdet,

<sup>49</sup> Læs mere om Herning Kommunes omlægning af myndighedsområdet her: <https://herningmodellen.herning.dk>

som har været koordineret med myndighedsområdet. Myndighed har arbejdet med de styrende principper i forhold til den eksisterende struktur og har til forskel fra Hillerød og Herning valgt ikke at arbejde med at reducere sagstal, som en selvstændig indsats jf. "den svenske model". Alligevel ser det ud til at sagstallet er blevet reduceret samtidig med at de økonomiske udgifter er blevet reduceret. Udviklingen i forældresurveyen fra 2016 til 2018 viser meget lidt udvikling i forhold til forældrenes oplevelse af samarbejdet med rådgiver, kvalitet i rådgivningen, tværgående koordinering og proaktivitet fra rådgivers side. På langt de fleste måleparametre er der status quo. Dette kan måske skyldes, at den eksisterende struktur i en stor del af projektperioden er blevet fastholdt på myndighedsområdet og nye initiativer til omlægning er blevet realiseret sent i projektføreløbet. I foråret 2018 blev der fx etableret en indsatsgruppe, der tager sig af familier med særlige store problemer, hvor reduceret sagstal og hyppigere kontakt med familierne er defineret som selvstændige indsatser. Effekten af dette initiativ kan ikke spores i surveyen for 2018, fordi målingen er foretaget kort tid efter initiativets iværksættelse. Et særligt opmærksomhedspunkt i Randers Kommune er, at børnehandicapområdet er adskilt fra familieområdet og hører under socialforvaltningen. Det vanskeliggør visitation af familier med børn med handicap, da de ofte vil blive modtaget i familieafdelingen og først derfra bliver visiteret videre til børnehandicapområdet. Sagsbehandlingstiden opleves således som en barriere for et godt samarbejde af forældrene, fordi de oplever, de "strander" i visitationen.

### 8.1.1 Opsummering af implementeringsovervejelser

De forskellige organisatoriske omstændigheder tyder på, at der har været manglende implementering af den helhedsorienterede ramme og omsættelse af de styrende principper på tværs af kommunerne, om end Herning er godt på vej. Det har været en kort tidsramme (2016-18) at arbejde med fuldskala implementering, som kan være en af forklaringerne på, at der er en manglende direkte statistisk sammenhæng mellem familiens oplevelse af samarbejdet og stress og trivsel. Spørgsmålet er, om konklusionen ville se anderledes ud med en realiseret fuldskala implementering? Det foreliggende datagrundlag kan give et par indikationer på dette spørgsmål, som viser en større kompleksitet i forholdene omkring sammenhængen mellem forbedret samarbejde og forældrenes stress og trivsel, hvilket diskuteres nedenfor.

## 8.2 Komplexitet

Det er kun i Herning, at der kan identificeres forbedringer i familiens oplevelse af samarbejdet, og det er samtidig her, at de positive udviklinger i forældrenes stress og trivsel er statistisk signifikante. Det kunne umiddelbart tyde på, at der er en direkte sammenhæng mellem samarbejdet og forældrenes stress- og trivselsniveau. Men selv hvis analysen kun inddrager data fra Herning, er det fortsat kun inddragelse, initiativrighed og hyppighed, der statistisk er sammenhængende med forældrenes velbefindende, hvor hyppighed som beskrevet er negativt forbundet med trivsel. Desuden er det kun en lille del af variationen i forældrenes stress- og trivsel, som kan forklares gennem elementerne i sagsbehandlingen<sup>50</sup>. Mangel på direkte sammenhæng illustreres også af, at forældrene i Hillerød Kommune generelt har oplevet negative udviklinger i samarbejdet, uden at det har resulteret i lavere trivsel eller højere stress – der er tværtimod en tendens til, at forældrenes stress og trivsel er forbedret i 2018 sammenlignet med 2016. Det indikerer samlet, at sammenhænge er mere komplekse.

Som beskrevet indledningsvist viser forskning fra både Danmark og udlandet, at forældre til et eller flere børn med funktionsnedsættelse er mere stressede, hvilket konklusionerne i denne rapport underbygger. I tråd hermed fremhæver interviewfamilierne en meget skemalagt dagligdag, kronisk søvnmangel, dårlig samvittighed overfor eventuelle søskende og deres arbejdsplads som stressedelementer i en hverdag med et barn med funktionsnedsættelse. Men i disse fortællinger går samarbejdet med den kommunale børnehandicapenhed også igen som en central stressfaktor, hvor forældrene oplever det som vanskeligt og en 'kamp' at få bevilget det, de oplever, at deres barn og familie har behov for. Det leder tilbage til en af hovedkonklusionerne i denne rapport, nemlig at forældrenes oplevelse af få bevilget det, de har behov for, er sammenhængende med deres stressniveau. Med andre ord synes der at være et potentiale til, at en forbedret sagsbehandlingspraksis kan bidrage til at reducere familiernes stress, men det kræver at en forbedret relation resulterer i, at familien oplever at få bevilget det, de har behov for – så hverdagslivet kan hænge bedre sammen. Det peger på, at

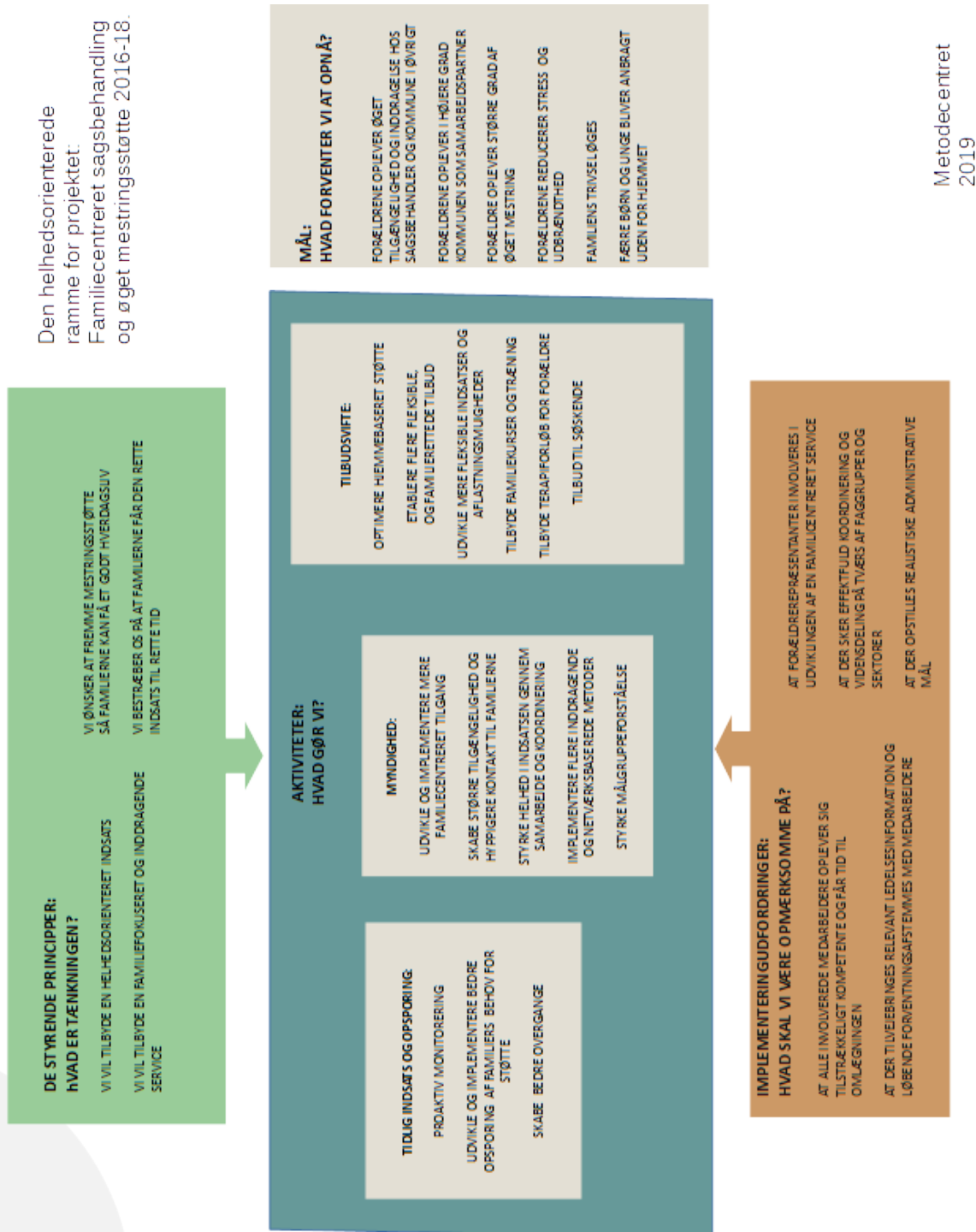
<sup>50</sup> Inddragelse forklarer 1 % af variationen i forældrenes stress- og trivselsniveau, mens initiativrighed forklarer 13 % af variationen i forældrenes trivselsniveau. Bemærk, at der ikke er en positiv udvikling i initiativrighed i nogle af projektkommunerne.

sammenhængen mellem familiens oplevelse af sagsbehandlingen og stress og trivsel rummer multiple faktorer og en større kompleksitet. En af de store udfordringer er fortsat at skabe sammenhæng mellem det familierne oplever, de har behov for, de lovgivningsmæssige rammer og rådgivers faglighed samt koordination med udfører.

Det er desuden værd at bemærke, at de inddragede elementer i evalueringen statistisk set kun forklarer en lille del af forældrenes stress og trivsel. Det er imidlertid ikke nødvendigvis et problem for evalueringsmodellens forklaringskraft, da trivsel og stress forventeligt er påvirket af mange forskellige ting, som ikke nødvendigvis er relateret til samarbejdet med deres sagsbehandler i den kommunale børnehandicapenhed. I den forbindelse er udførerområdet og skole- og dagtilbudsområdet eksempelvis fortsat underbelyst. Derfor kunne fremtidig forskning og udviklingsarbejde med fordel inddrage udførerområdet i evalueringen med det formål at blive klogere på, hvordan det spiller sammen med myndighedsområdet i forhold til at påvirke familiernes oplevelse af at få bevilget den rette indsats samt familiens generelle trivsel.

## 9. Appendix

Figur A1 Helhedsorienteret ramme for 'best practice' til familiecentreret sagsbehandling og mestringsstøtte



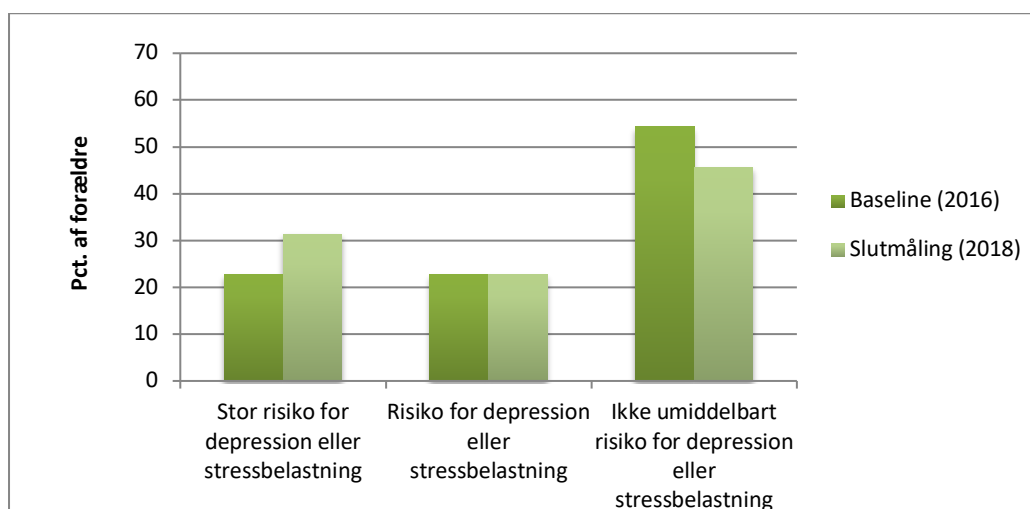
Figur A2 Samlet oversigt over kommunernes initiativer relateret til den helhedsorienterede ramme

AKTIVITETER DER ER UDVIKLET ELLER JUSTERET I PROJEKTET: HVAD GØR VI?		
<p><b>TIDLIG INDSATS OG OPSPORING:</b></p> <p><b>PROAKTIV MONITORING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quick screening (Randers)</li> </ul> <p><b>UDVIKLE OG IMPLEMENTERE BEDRE OPSPORING AF FAMILIERS BEHOV FOR STØTTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udvikling af indsatsstræppe med tidlige forebyggende indsatser (alle kommuner)</li> <li>- Alderspødt mestningsmodel (Randers)</li> <li>- Informationsaftener (Randers)</li> </ul> <p><b>SKABE BEDRE OVERGANGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ung i Centrum (Herning)</li> <li>- Procedure for overgang fra ung til voksen (Hillerød)</li> </ul>	<p><b>MYNDIGHED:</b></p> <p><b>UDVIKLE OG IMPLEMENTERE MERE FAMILIECENTRERET TILGANG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omsætte de styrende principper til et lokalt mindset (alle kommuner)</li> <li>- Indsatsgruppe for familier med særlige behov (Randers)</li> <li>- Individuelle handleplaner og prøvehandlinger for rådgivere (Hillerød)</li> <li>- Matrixorganisering og integration af handicap i Herningmodellen (Herning)</li> </ul> <p><b>SKABE STØRRE TILGÆNGELIGHED OG HYPPIGERE KONTAKT TIL FAMILIERNE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nedsætte sagstål pr. rådgiver (Herning)</li> <li>- Hyppigere opfølgning og tættere kontakt (Herning)</li> <li>- Procedure ved rådgiverskifte (Randers)</li> <li>- Procedure for 1. gangssamtaler (Randers)</li> </ul> <p><b>STYRKE HELHED I INDSATSEN Gennem SAMARBEJDE OG KOORDINERING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indsatslaboratorier (Hillerød)</li> <li>- Sagsbelysningsager (Herning)</li> <li>- Korps af videnskonsulenter i Handicapcenter (Herning)</li> <li>- Taskforce på tværs af myndighed og tilbud (Randers)</li> </ul> <p><b>IMPLEMENTERE FLERE INDDRAGENDE OG NETVÆRKSBASEDE METODER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familierådslagning (Herning, Randers)</li> <li>- LØFT (Hillerød)</li> </ul> <p><b>STYRKE MÅLGRUPPEFORSTÅELSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opkvalificere rådgivere på tværs af almen- og handicapområder i ny distriktsorganisering (Herning)</li> </ul>	<p><b>TILBUDSVIFTE:</b></p> <p><b>OPTIMERE HJEMMEBASERET STØTTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pædagogisk vejledning for løb (Herning)</li> <li>- Besøg af familievejledere (Randers)</li> <li>- Børnepige/støttekorps (Randers)</li> </ul> <p><b>ETABLERE FLERE FLEKSIBLE, OG FAMILIERETtede TILBUD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ung Power (Randers)</li> </ul> <p><b>UDVIKLE MERE FLEKSIBLE INDSATSER OG AFLASTNINGSMULIGHEDER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klubtilbud (Herning)</li> </ul> <p><b>TILBYDE FAMILIEKURSER OG TRÆNING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiemestningskursus (Randers)</li> <li>- Netværk for familier (Randers)</li> <li>- Stepping Stones (Herning, Hillerød)</li> <li>- Fokus på skoleværing (Hillerød)</li> </ul> <p><b>TILBYDE TERAPIFORLØB FOR FORÆLDRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapeutisk bistand (Randers)</li> <li>- Mestningspsykolog (Hillerød)</li> </ul> <p><b>TILBUD TIL SØSKENDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Søskenkurser (Randers, Hillerød)</li> </ul>

Metodecentret 2019



**Figur A3** Udvikling i kategorier i WHO's trivselsindeks. Randers Kommune.



Note: Grafen er baseret på paneldata. n = 35.

**Tabel A1:** Andel af de som ikke har klaget, men som har overvejet det

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)
Herning	32 %	34 %
Hillerød	17 %	39 %
Randers	32 %	38 %

**Tabel A2:** Udsagn i indekset *inddragelse af familien*

- S1: Jeg/vi oplever at blive lyttet til i kontakten med sagsbehandler/rådgiver  
 S2: Jeg/vi oplever at have indflydelse på de ydelser/tilbud, mit/vores barn får  
 S3: Jeg/vi oplever at have et godt samarbejde med barnets sagsbehandler/rådgiver  
 S4: Jeg/vi oplever, at sagsbehandler/rådgiver spørger ind til barnets og vores families behov  
 S5: Jeg/vi oplever, at sagsbehandler/rådgiver anerkender mig/os som 'eksperter' på barnets situation  
 S6: Jeg/vi oplever IKKE, at det er en kamp at få den nødvendige støtte hos sagsbehandler/rådgiver  
 S7: Jeg/vi oplever at være en ligeværdig partner i samarbejdet med sagsbehandler/rådgiver

Skalaen går fra 1-10, hvor 1 = meget uenig; 10 = meget enig.

**Tabel A3:** Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *inddragelse af familien*. Herning Kommune.

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	6,1	6,8	0,7*
S2:	5,1	5,5	0,4
S3:	5,8	6,4	0,6†
S4:	5	5,2	0,2
S5:	5,2	6,1	0,9*
S6:	5,3	5,1	-0,2
S7:	5	6	1**
<i>Gennemsnit</i>	5,3	5,8	0,5†

Note: † p < 0,1; \* p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 148/152.

**Tabel A4: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *inddragelse af familien*. Hillerød Kommune.**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	7,7	6	-1,7***
S2:	6,9	5,2	-1,7***
S3:	7,4	5,6	-1,8***
S4:	6,7	5,3	-1,4**
S5:	6,9	5,8	-1,1*
S6:	6,6	5,8	-0,8
S7:	6,8	5,6	-1,2**
<i>Gennemsnit</i>	7,1	5,6	-1,5***

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 103/82.

**Tabel A5: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *inddragelse af familien*. Randers Kommune.**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	6	6,3	0,3
S2:	5	5,3	0,3
S3:	5,3	5,8	0,5
S4:	4,1	5	0,9
S5:	5,5	5,1	-0,4
S6:	4,8	4,6	-0,2
S7:	5,3	5,4	0,1
<i>Gennemsnit</i>	5,1	5,2	0,1

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 102/68.

**Tabel A6: Udsagn i indekset *kvalitet i rådgivningen***

- S1: Sagsbehandler/rådgiver giver den nødvendige rådgivning, jeg/vi har brug for  
 S2: Stemningen i kontakten til sagsbehandler/rådgiver er god  
 S3: Sagsbehandler/rådgiver klæder mig/os godt på i forhold til viden om lovgivningen og rettigheder  
 S4: Sagsbehandler/rådgiver har et langsigtet perspektiv på indsatsen for mit/vores barn  
 S5: Sagsbehandler/rådgiver har nok viden om mit/vores barns handicap/funktionsnedsættelse  
 S6: Sagsbehandler/rådgiver er tilstrækkelig forberedt til møder og anden kontakt i forbindelse med mit/vores barns sag  
 S7: Sagsbehandler/rådgiver kender til de tilbud, der er relevante for mit/vores barn og min familie

Skalaen går fra 1-10, hvor 1 = meget uenig; 10 = meget enig.

**Tabel A7: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *kvalitet i rådgivningen*. Herning Kommune.**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	4,6	5,3	0,7*
S2:	6,2	7	0,8*
S3:	3	2,9	-0,1
S4:	3,5	3,7	0,2
S5:	3,7	4,4	0,7†
S6:	4,5	5,5	1**
S7:	4,4	4,5	0,1
<i>Gennemsnit</i>	4,3	4,7	0,4

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 153/159.

**Tabel A8: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *kvalitet i rådgivningen*. Hillerød Kommune**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	6,5	4,9	-1,6**
S2:	7,7	6,3	-1,4**
S3:	4,8	3,4	-1,4**
S4:	4,9	3,8	-1,1*
S5:	5,7	4,4	-1,3**
S6:	6,8	5,5	-1,3**
S7:	5,7	4,4	-1,3**
<i>Gennemsnit</i>	6,1	4,7	-1,4***

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = Hillerød (105/87).

**Tabel A9: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *kvalitet i rådgivningen*. Randers Kommune**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	4,9	5,2	0,3
S2:	6,2	6,7	0,5
S3:	2,8	3	0,2
S4:	3	3,3	0,3
S5:	3,4	4,1	0,7
S6:	4,3	5,4	1,1*
S7:	3,7	4	0,3
<i>Gennemsnit</i>	4,1	4,4	0,3

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 107/74.

**Tabel A10: Spørgsmål i indekset *tværfagligt samarbejde og koordination***

Hvordan er din/jeres oplevelse af, at de forskellige fagpersoner i kommunen taler med hinanden	
S1:	om barnet og koordinerer den støtte og hjælp, barnet og jeres familie modtager (fx skoler, daginstitutioner og forvaltninger)?
S2:	I hvilket omfang oplever du/l selv at måtte skabe sammenhæng i den indsats fagpersonerne står for omkring barnet?
S3:	I hvilket omfang oplever du/l selv, at de forskellige faggrupper, der er involveret, arbejder i den samme retning?
S4:	I hvilket omfang oplever du/l selv, at netværksmøder bidrager til at finde den rigtige løsning for barnet og jeres familie?

Skalaen går fra 1-10, hvor 1 = i høj grad; 10 = slet ikke.

**Tabel A11: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *tværfagligt samarbejde og koordination*. Herning Kommune**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	5,1	4,6	-0,5
S2:	4,3	4,1	-0,2
S3:	5,8	5,9	0,1
S4:	6	6	0
<i>Gennemsnit</i>	5,2	5,1	-0,1

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 138/148.

**Tabel A12: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset *tværfagligt samarbejde og koordination*. Hillerød Kommune**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	5,3	4,5	-0,8†

S2:	4,1	4,3	0,3
S3:	6,1	6,2	0,1
S4:	6,5	6,1	-0,4
<i>Gennemsnit</i>	5,6	5,2	-0,4

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 104/83.

**Tabel A13: Udvikling i gennemsnitsscorer for indekset tværfagligt samarbejde og koordination. Randers Kommune**

	Baseline (2016)	Slutmåling (2018)	Difference
S1:	4,4	4,1	-0,3
S2:	4	3,3	-0,7†
S3:	5,7	5,4	-0,3
S4:	6,2	5,6	-0,6
<i>Gennemsnit</i>	5	4,5	-0,4

Note: † p < 0,1; \*p < 0,05; \*\* p < 0,01; \*\*\* p < 0,001. N (2016/2018) = 104/71.

**Tabel A14: Hyppighed i fysiske møder med rådgiver inden for det seneste halve år. Andele.**

	Herning		Hillerød		Randers	
	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling
Slet ikke	25,5	28,3	26,9	20,9	31,0	17,0
1-2 gange	61,2	53,8	62,5	70,2	54,9	68,1
3-4 gange	11,2	15,1	8,7	7,5	9,9	12,8
5-6 gange	1,0	2,8	1,0	1,5	4,2	0,0
Mere end 7 gange	1,0	0,0	1,0	1,5	0,0	2,1

Note: Resultaterne er angivet i andele (%) pba. af de som har svaret, at de har mødt deres nuværende sagsbehandler. "Ved ikke" er udeladt af opgørelsen, hvorfor summen ikke giver 100 %.

**Tabel A15: Oplevet sagsbehandlerskifte de seneste 2 år**

	Herning		Hillerød		Randers	
	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling
1-2 gange	39,1	41,6	43,6	55,4	26,1	47,0
3-4 gange	26,7	17,5	13,6	27,2	25,2	20,5
Flere end 4 gange	14,9	8,4	0,9	6,52	10,9	6,02
Nej	19,3	32,5	41,8	10,9	37,8	26,5

Note: N (2016/2018) = Herning (161/166), Hillerød (110/92), Randers (119/82).

**Tabel A16: Udvikling i samlede udgifter per barn, 2016-priser**

	2016	2017	2018	Difference, total (2016-2018)
<b>Herning</b>	167.944 kr.	185.483 kr.	169.974 kr.	+2.030 kr.
<b>Hillerød</b>	235.908 kr.	247.129 kr.	252.884 kr.	+16.976 kr.
<b>Randers</b>	165.277 kr.	187.156 kr.	161.065 kr.	-4.212 kr.

Note: Tallene er baseret på opgørelser fra de enkelte kommuner og udtrykker gennemsnittet per barn for alle de børn, som der er registreret økonomi på gennem hele projektperioden. Antallet af børn er 285 i Herning, 161 i Hillerød og 353 i Randers. I Randers havde 5 børn desuden en negativ økonomi i et eller flere år, hvilket kan skyldes efterreguleringer. De er ikke medtaget i de økonomiske tal. Udgifter er opgjort før stats- og momsrefusion og er renset for inflation vha. Danmarks Statistiks forbrugerprisindeks.

