



INHOUSE CONSULTING

# **På vej mod best practice - familier med handicappede børn**

**Handicaprådgivningen  
i  
Randers Kommune**

---

**INHOUSE CONSULTING**

Amaliegade 14 \* DK-1256 København K

Tlf.: 33 18 16 30 \* Fax: 33 18 16 35

E-mail: [info@inhouseconsulting.dk](mailto:info@inhouseconsulting.dk) \* [www.inhouseconsulting.dk](http://www.inhouseconsulting.dk)

## Indholdsfortegnelse

### Side

<b>Forord</b> .....	<b>5</b>
<b>Resumé</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Undersøgelsens formål og baggrund mv.</b> .....	<b>9</b>
1.1. Undersøgelsens baggrund .....	9
1.2. Undersøgelsens mål .....	10
1.3. Undersøgelsens succeskriterier .....	10
1.4. Undersøgelsens målgrupper .....	11
1.5. Undersøgelsens metode .....	11
1.6. Undersøgelsens organisering .....	11
<b>2. Familiernes oplevelser</b> .....	<b>12</b>
2.1. Grundlag .....	12
2.2. Familieprofilerne .....	12
2.3. Familiernes fordeling på familieprofiler .....	12
2.4. Familiernes - topografisk set .....	13
2.5. Oplevelsen af regelmæssigt at trække på andre ressourcer end forældrenes .....	17
2.6. Barnets handicap .....	18
2.7. Ydelser, som familierne p.t. modtager fra Handicaprådgivningen .....	19
2.8. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer .....	20
2.9. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen .....	21
2.10. De første kontakter med Handicaprådgivningen .....	22
2.11. Kontakter/møder med Handicaprådgivningen .....	24
2.12. Omfanget af igangsatte drøftelser vedrørende muligheder for det handicappede barn efter dets fyldte 18. år .....	25
2.13. Familiernes oplevelse af selv at påtage sig en større rolle, såfremt Handicaprådgivningen tilbød en anden form for støtte .....	25
2.14. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget højde for familiernes samlede situation .....	25
2.15. Familiernes oplevelse af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen .....	27
2.16. Familiernes oplevelse af, hvad der i særlig grad har været tilfredsstillende/utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen .....	27
2.16.1. Familieprofil 1 .....	28
2.16.2. Familieprofil 2 .....	30
2.16.3. Familieprofil 3 .....	31
2.16.4. Familieprofil 4 .....	32
2.16.5. Familiernes oplevelse af, hvad der i særlig grad har været tilfredsstillende/utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen - samlet set .....	32
2.17. Familiernes oplevelser - samlet set .....	33

<b>3. Hovedoplevelser - fokusgruppeinterviews med familier med handicappede børn i Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....</b>	<b>36</b>
3.1. Grundlag .....	36
3.2. Oplevelsen af, hvordan dagligdagen fungerer/hænger sammen .....	37
3.3. Oplevelse af familiens ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn ....	37
3.4. Familiens træk på "private" ressourcer .....	37
3.5. Helhedsoplevelsen af de nuværende ydelser, der leveres af Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	37
3.6. Oplevelsen af, hvilke af de nuværende ydelser der virker bedst .....	38
3.7. Eventuelle afslag på ansøgninger om ydelser .....	38
3.8. Typer af ydelser, som man kunne tænke sig blev tilbudt af Handicaprådgivningen i Randers Kommune, men som ikke tilbydes i dag .....	38
3.9. Oplevelsen af, om der er konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag .....	39
3.10. Hvilken sammensætning skal ydelserne til familierne have, såfremt de kunne vælge helt frit .....	39
3.11. Helhedsoplevelsen af det nuværende samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	39
3.12. Oplevelsen af, hvilke dele af det nuværende samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune der virker bedst .....	39
3.13. Omfanget af kontakter til rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	40
3.14. Indholdet i kontakterne .....	40
3.15. Det væsentligste udbytte af kontakterne .....	40
3.16. Oplevelsen af rådgivernes forståelse for familiens situation .....	40
3.17. Oplevelsen af, om der er behov i familien, som kontakterne ikke dækker i dag ....	41
3.18. Konkrete forslag til forbedringer/styrkelse af kontakterne med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	41
3.19. Oplevelsen af, om der findes områder, hvor Randers Kommune kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv .....	42
3.20. Hovedoplevelser - familier med handicappede børn .....	42
<b>4. Hovedoplevelser - fokusgruppeinterview med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....</b>	<b>44</b>
4.1. Grundlag .....	44
4.2. De konkrete arbejdsopgaver, som rådgiverne udfører i dagligdagen .....	44
4.3. Den generelle oplevelse af samarbejdet med familier med handicappede børn i Randers Kommune .....	45
4.4. Oplevelsen af familiernes gennemsnitlige ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn .....	45
4.5. Oplevelsen af, i hvilket omfang familier generelt trækker på "private" ressourcer i forhold til det handicappede barn .....	45
4.6. Helhedsoplevelsen af de ydelser, der leveres af Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	46
4.7. Oplevelsen af, hvilke af de nuværende ydelser der virker bedst .....	46
4.8. Oplevelsen af familiernes tilfredshed med ydelserne fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	47
4.9. Den generelle oplevelse af kontakterne med familierne med handicappede børn i Randers Kommune .....	47

**Side**

4.10. Oplevelsen af familiernes efterspørgsel efter kontakter .....	48
4.11. Oplevelsen af familiernes tilfredshed med omfanget af og indholdet (herunder kvaliteten) i kontakterne .....	49
4.12. Oplevelsen af, hvilke kontaktyper der virker bedst .....	50
4.13. Oplevelsen af, om der findes områder, hvor Randers Kommune kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv .....	50
4.14. Hovedoplevelse - medarbejdere i Handicaprådgivningen i Randers Kommune .....	51
<b>5. Stemmer oplevelserne overens? .....</b>	<b>53</b>
5.1. Hovedformål .....	53
5.2. Familiernes dagligdag .....	53
5.3. Hovedoplevelser - de ydelser, som familierne modtager .....	53
5.4. Hovedoplevelser - familiernes kontakter til rådgiverne .....	54
5.5. Overblik - sammenfaldende og divergerende oplevelser .....	55
<b>6. Konklusioner - værdikæden .....</b>	<b>57</b>
6.1. Hovedformål .....	57
6.2. Konklusioner .....	57
6.3. Værdikæden .....	59
<b>7. Anbefalinger .....</b>	<b>64</b>
7.1. Hovedformål .....	64
7.2. Anbefalinger - samarbejdet mellem familier og rådgivere .....	64
7.3. Anbefalinger - ydelser .....	66

**Bilag:**

- Bilag 1 - Publikationer mv. af betydning for undersøgelsen
- Bilag 2 - Metode

## **Forord**

Handicaprådgivningen i Randers Kommune fremlægger hermed resultaterne af en undersøgelse, der har omfattet familier med handicappede børn, som er visiteret til Handicaprådgivningen.

Hovedformålet med undersøgelsen har været at skaffe et billede af, hvordan indholdet og organiseringen af indsatsen over for familier med handicappede børn i Handicaprådgivningen kan opkvalificeres.

Undersøgelsen er finansieret med et tilskud fra Socialministeriets pulje: Kvalificering af indsatsen over for familier med handicappede børn (KIFA).

Undersøgelsen er gennemført i samarbejde mellem Handicaprådgivningen og konsulentvirksomhed Inhouse Consulting, der har stået for de væsentligste dele af dataindsamling, analyse og fortolkning samt udarbejdelse af undersøgelsesrapporten.

Som led i gennemførelsen af undersøgelsen har der været etableret en Følgegruppe. Inhouse Consulting bærer dog alene ansvaret for indholdet i nærværende undersøgelse, herunder de anbefalinger mv., der er fremlagt.

Randers kommune

Maj 2006

## Resumé

Undersøgelsen har haft som hovedformål at give et billede af, hvordan indholdet og organiseringen af indsatsen over for familier med handicappede børn i Handicaprådgivningen kan opkvalificeres. I dataindsamlingen er anvendt henholdsvis profilskemaer og fokusgruppeinterviews med familier med handicappede børn samt rådgiverne i Handicaprådgivningen.

61 pct. af familierne oplever generel tilfredshed med både ydelser og samarbejdet. 24 pct. oplever tilfredshed med ydelser, men utilfredshed med samarbejdet. 7 pct. oplever tilfredshed med samarbejdet, men utilfredshed med ydelserne og 8 pct. af familierne oplever hverken tilfredshed med ydelser eller samarbejdet. Foranstående betyder, at mere end 9 ud af hver 10 familier med handicappede børn i Randers Kommune generelt oplever en tilfredshedsdimension.

Det fremgår af familiernes bemærkninger, at de generelt oplever, at Randers Kommunes indsats over for familier med handicappede børn ligger på et godt niveau sammenlignet med indsatsen i andre kommuner.

Familier med handicappede børn svarer på næsten alle punkter stort set til det, der kendetegner befolkningen i almindelighed.

Familiernes dagligdag er påvirket af at have et handicappet barn. Dels ved, at familierne bruger et væsentligt antal timer ugentligt på barnet som følge af dets handicap, dels ved, at familierne har foretaget en række fravalg vedrørende både hjemmeliv og arbejdsliv. Familierne trækker derfor også i dagligdagen på den øvrige familie, primært bedsteforældre.

De ydelser, som familierne primært modtager, er henholdsvis råd og vejledning, dækning af merudgifter ved forsørgelse i hjemmet, tabt arbejdsfortjeneste, aflastning samt forskellige former for hjælpemidler. Trækket på andre ydelser som fx familiekonsulent, familiebehandling, personlig rådgiver, kontaktperson, støtte til kost- og efterskoleforhold samt anbringelse uden for hjemmet er noget mindre. Blandt de familier, der oplever tilfredshed med ydelserne, er der relativt set dobbelt så mange, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne i forhold til familier, som oplever utilfredshed med ydelserne. Familierne ser gerne større fleksibilitet i ydelserne, således at familierne i højere grad selv får mulighed for at disponere over anvendelsen heraf.

Det førstehåndsindtryk, som familierne oplever ved modtagelsen i Handicaprådgivningen, har indflydelse på familiens videre oplevelsesforløb i forhold til Handicaprådgivningen. Familierne foretrækker, at første samtale mellem familien og rådgiveren finder sted i familiens hjem.

Hovedparten af familierne har forholdsvis sjældent kontakt til rådgiverne, men kontaktfrekvensen kan dog variere over tid.

Familiernes oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har efterkommet ønsker om møder/opfølgning varierer i forhold til familiernes generelle tilfredshedsniveau. De familier, der er tilfredse med både ydelserne og samarbejdet, har generelt set klart de mest positive oplevelser af kontaktforsøget - uanset hvad kontakterne har drejet sig om.

Familiernes oplevelser af, i hvilken grad henholdsvis det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer, om familien selv hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, om Handicaprådgivningen tager hensyn til familiens samlede situation samt familiens oplevelse af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen, varierer systematisk med familiernes oplevelser af den generelle tilfredshed. Jo større den er, jo mere positive oplevelser har familierne på de forannævnte områder - og omvendt. Resultaterne kan tolkes på den måde, at oplevelser af tilfredshed er ensbetydende med, at der er overensstemmelse mellem familiernes forventninger til og oplevelsen af den indsats, der ydes til familierne.

Styrende for familiernes helhedsoplevelser er relationen til den rådgiver, som familierne samarbejder med. Specielt har det betydning, at familierne oplever at have en fast relation til en rådgiver,

der i tilstrækkelig grad har sat sig ind i - og har viden om familiernes situation. Endvidere er det væsentligt, at familierne oplever, at rådgiverne er tilgængelige, proaktivt informerer om støttemuligheder, samt at familierne hurtigt kan få besvaret spørgsmål og modtage svar på ansøgninger.

Familierne oplever selv, at de i forholdsvis høj grad vil kunne påtage sig en større rolle, såfremt de fik tilbudt en anden form for støtte. For nogle ydelsers vedkommende gælder det dog, at (ændringer i) ydelserne kun i mindre grad eller slet ikke vil kunne påvirke, at familien bliver mere selv-hjulpne. Det gælder eksempelvis ydelser som tabt arbejdsfortjeneste, merudgift ved forsørgelse i hjemmet, hjælpemidler samt råd og vejledning. For andre typer af ydelser vil der være mulighed for, at familierne kan påtage sig en større rolle. Det gælder eksempelvis aflastning, støtte til kost- og efterskoleophold samt hvis ydelserne bliver gjort mere fleksible.

På en lang række områder er der overensstemmelse mellem familiernes og rådgivernes oplevelser. På andre områder divergerer oplevelserne. Det drejer sig eksempelvis om, hvilke ydelser der virker bedst, omfanget af afslag på ydelser, orientering om ydelsesmuligheder, konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag, spørgsmålet om der tages udgangspunkt i den enkelte families behov samt mulighederne for styrkelse af familiernes muligheder for at hjælpe sig selv.

På grundlag af undersøgelsens resultater er der opstillet en værdikæde, der viser, hvad der skal til, for at endnu flere af familierne bliver tilfredse med både ydelser og samarbejdet. Udgangspunktet er, at familierne oplever, at det første møde med Handicaprådgivningen har et tilfredsstillende forløb. I det videre forløb har en række faktorer (værdideterminanter) enkeltvis - og i samspil - indflydelse på mulighederne for at fastholde og videreudvikle den tilfredshed, der er opnået ved det første møde mellem familien og rådgiveren. Det drejer sig om følgende faktorer: At familierne har en fast rådgiver, at der er let tilgængelighed til rådgiver, hurtigt svar på spørgsmål og ansøgninger, hurtig og proaktiv orientering om ydelsesmuligheder mv., at rådgivere deltager i møder på institutioner og i skoler, større fleksibilitet i ydelser til familierne, bedre koordinering mellem de forskellige parter, der er inde over den enkelte familie, lavere ventetid på plads på institution/skole, samt at rådgivere ved mere om de forskellige typer af handicap.

Afslutningsvis præsenteres en række anbefalinger, som nærmere er beskrevet i kapitel 7:

- ⇒ Sikre, at 1. kontaktsamtale mellem en familie med et handicappet barn og en rådgiver (i Handicaprådgivningen) forløber godt og i de rette rammer.
- ⇒ Styrke mulighederne for, at familier med et handicappet barn oplever at have en fast rådgiver.
- ⇒ Sikre, at rådgiverne er let tilgængelige.
- ⇒ Sikre, at familierne hurtigt modtager svar på ansøgninger.
- ⇒ Sikre, at familier med et handicappet barn proaktivt orienteres om ydelsesmuligheder mv.
- ⇒ Bedre koordinering mellem de forskellige parter, der er involveret i indsatsen for de forskellige familier med et handicappet barn.
- ⇒ Sikre, at rådgiverne i Handicaprådgivningen har (endnu) større viden om de forskellige typer af handicap.
- ⇒ Fastlægge kompetenceprofil for rådgivere.
- ⇒ Udarbejde en oversigt over de forskellige ydelsesmuligheder (webbaseret og som pjece).
- ⇒ Overvej, om der er mulighed for endnu tydeligere begrundelser i forbindelse med svar på ansøgninger om ydelser (imødekommelse/afslag).

⇒ Indføre en målsætning om at arbejde for at nedbringe ventetiden på skoletilbud og socialt dag- og døgntilbud.



## KAPITEL 1 - Undersøgelsens formål og baggrund mv.

### 1.1. Undersøgelsens baggrund

Med udgangspunkt i den af Randers Byråd i februar 2000 godkendte handicappolitik gennemfører kommunen en betydelig indsats over for handicappede børn og deres familier. Kommunen har i dag et veludbygget system til at varetage handicappede borgeres behov. For de mest specielle tilfældes vedkommende sker indsatsen i samarbejde med Århus Amt.

Som led i indsatsen lægger kommunen vægt på, at der i tæt samarbejde med barnets familie findes frem til individuelle løsninger, der modsvarer de ønsker og behov, der er. Forvaltningens samlede bruttobudget beløber sig i 2006 til DKK ... mia. Organisatorisk omfatter handicapområdet henholdsvis Handicaprådgivningen, 2 hjemmevejlederteams og en række af bosteder.

I perioden 01. januar 2003 - 31. juli 2005 har antallet af visiterede handicappede i Handicaprådgivningen udviklet sig som vist nedenfor:

Tidspunkt	Handicappede voksne	Handicappede børn
01. januar 2003	397	139
01. juli 2005	496	226

Den betydelige vækst i antallet af visiterede handicappede børn er sket samtidig med, at Handicaprådgivningen har oplevet forandringer i sammensætningen af personkredsen af handicappede, særligt handicappede børn. Der sker en gradvis ændring af personkredsen til i højere grad at bestå af børn og unge med DAMP, ADHD samt andre udviklingsforstyrrelser. Ændringerne skal ses i forhold til tidligere, hvor persongruppen overvejende har bestået af mere traditionelle handicapgrupper, omfattende eksempelvis fysisk handicappede og udviklingshæmmede.

Det er karakteristisk for den enkelte sag, at det er reglen snarere end undtagelsen, at der er mange interessenter involveret, ud over barnet og familien samt Handicaprådgivningen. Det drejer sig eksempelvis om hospital, barnet/familiens egen praktiserende læge, sundhedsplejerske, før skoleinstitutioner, aflastningsforanstaltninger samt forskellige netværk, herunder selvhjælpsgrupper og foreninger.

Der gennemføres løbende evalueringer af kommunens indsats på handicapområdet. Eksempelvis har en ekstern konsulentvirksomhed i juli 2005 gennemført en evaluering af Handicaprådgivningen<sup>1</sup>.

Ud over at den gennemførte evaluering viste en generel tilfredshed med rådgivningen og hjælpen, der tilbydes, peger undersøgelsen også på en række områder, hvor der er mulighed for at sætte ind med en styrket og mere kompliceret indsats. Blandt de områder, hvor der blev tilkendegivet mindre tilfredshed, er eksempelvis:

- ⇒ At personalet opleves som tidspresset og stresset.
- ⇒ At dele af personalet ikke opleves som nærværende nok.
- ⇒ At ventetiden i forhold til de tilbud, der udbydes, opleves som urimeligt lang.

---

<sup>1</sup> Normanni, Gitte, (2005). Tilfredshedsundersøgelse på handicap- og psykiatriområdet. Analyseinstituttet TNS-Gallup for Randers Kommune.

De nævnte resultater kan suppleres med, at rådgiverne i Handicaprådgivningen oplever, at kontakten med de handicappede børn og deres familier som hovedregel har et konkret formål. Kun i mindre omfang kontaktes familierne med henblik på rådgivning og vejledning, der positivt kan påvirke familiernes almindelige trivsel.

Kontakten med familierne er ofte i forbindelse med ansøgning om økonomiske midler eller et problem, der er opstået i forbindelse med den indsats, der ydes over for familierne.

De foreliggende informationer har imidlertid været for generelle til, at der med udgangspunkt heri kan ske en nærmere vurdering af, om den indsats, der gøres over for familier med handicappede børn, er den rigtige, samt om den kan organiseres på en måde, så familierne oplever (endnu) større tilfredshed med den samlede indsats.

Der er derfor behov for et samlet og evidensbaseret billede af, hvordan indholdet og organiseringen af indsatsen over for familier med handicappede børn kan opkvalificeres<sup>2</sup>.

Dette er baggrunden for, at Randers Kommune har ansøgt om - og fået bevilliget midler fra Socialministeriets udviklingspulje til kvalificering af indsatsen for familier med handicappede børn.

### 1.2. Undersøgelsens mål

Undersøgelsen har følgende mål:

- At** kortlægge, hvordan familier med handicappede børn - med forskellige former for handicap og i forskellige aldersklasser - oplever den indsats, der ydes i dag.
- At** kortlægge, hvordan familier med handicappede børn - med forskellige former for handicap og i forskellige aldersklasser - oplever, at indsatsen kan opkvalificeres.
- At** kortlægge, hvordan familier med handicappede børn - med forskellige former for handicap og i forskellige aldersklasser - oplever, at indsatsen bør organiseres.
- At** tilvejebringe et dækkende og evidensbaseret grundlag for Randers Kommunes overvejelser om, hvordan indsatsen over for familier med handicappede børn kan opkvalificeres, samt hvordan indsatsen bør organiseres.
- At** resultaterne af kortlægningen kan give værdifuld viden og inspiration til indholdet af det af Socialministeriet/Styrelsen for Social Service planlagte mere omfattende udviklingsprojekt.

### 1.3. Undersøgelsens succeskriterier

Succeskriterierne er:

- At** den gennemførte kortlægning resulterer i en samlet og evidensbaseret viden om, hvordan familier med handicappede børn - med forskellige former for handicap og i forskellige aldersklasser - oplever henholdsvis den nuværende indsats, hvordan indsatsen kan opkvalificeres, samt hvordan indsatsen bør organiseres.
- At** resultaterne af kortlægningen praksisnært og evidensbaseret kan danne grundlag for konkrete overvejelser og drøftelser om, hvordan Randers Kommune kan opkvalificere indsatsen over for familier med handicappede børn, samt om, hvordan indsatsen bør organiseres.
- At** resultaterne af kortlægningen anvendes i forbindelse med tilrettelæggelsen af det af Socialministeriet/Styrelsen for Social Service planlagte udviklingsprojekt, hvor hovedvægten vil blive lagt på udvikling af konkrete metoder og redskaber på området.

<sup>2</sup> En oversigt over eksisterende undersøgelser af betydning for temaerne i undersøgelsen er indeholdt i **Bilag 1**.

**At** projektets mål som helhed bliver indfriet inden for en kortere tidshorisont.

#### **1.4. Undersøgelsens målgrupper**

Undersøgelsen har både primære og sekundære målgrupper.

De **primære** målgrupper omfatter:

- ⇒ Familier med handicappede børn - med forskellige former for handicap og i forskellige aldersklasser - i Randers Kommune.
- ⇒ Social- og sundhedsudvalget i Randers Kommune.
- ⇒ Ledelse og medarbejdere i Social- og sundhedsforvaltningen i Randers Kommune.
- ⇒ Ledelse og medarbejdere i Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Århus Amt/Den Midtjyske Region.
- ⇒ Socialministeriet/Styrelsen for Social Service.

De **sekundære** målgrupper omfatter:

- ⇒ Øvrige kommuner, der sammenlægges ved dannelsen af (den nye) Randers Kommune.
- ⇒ Andre kommuner i Den Midtjyske Region.

#### **1.5. Undersøgelsens metode**

Undersøgelsens metode er nærmere beskrevet i indholdet af **Bilag 2**.

#### **1.6. Undersøgelsens organisering**

Undersøgelsen har været forankret i Handicaprådgivningen i Randers Kommune. Projektarbejdet er blevet varetaget af Randers Kommune i samarbejde med konsulentvirksomheden Inhouse Consulting. Projektet er organiseret med henholdsvis en Følgegruppe og en projektorganisation.

Følgegruppen, der har haft 4 medlemmer, har haft i alt 4 møder.

Projektorganisationen har omfattet en frikøbt medarbejder i Handicaprådgivningen i Randers Kommune samt konsulenter fra Inhouse Consulting.

## KAPITEL 2 - Familiernes oplevelser

### 2.1. Grundlag

Familiernes oplevelser er tilvejebragt via udsendelse af et profilschema til 144 familier, der er henvist til Familierådgivningen i Randers Kommune. 121 familier har besvaret profilschemaet, svarende til en besvarelsesprocent på 84.

Profilschemaet er opbygget på en sådan måde, at der først er udviklet og opstillet 4 forskellige familieprofiler, som familierne i første ombæring har forholdt sig til. Efterfølgende har hver familie besvaret yderligere et antal spørgsmål i relation til valget af den familieprofil, som bedst svarer til familiens oplevelser.

### 2.2. Familieprofilerne

I samarbejde med Handicaprådgivningen blev der udviklet og opstillet 4 familieprofiler med følgende indhold:

#### Familieprofiler

##### Familieprofil 1

Familien er **overvejende tilfreds med ydelserne** fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune. Der har ikke været nævneværdige problemer, og familiens behov er stort set blevet mødt. Ligeledes har man gennem hele forløbet haft et **godt samarbejde med rådgiverne** i Handicaprådgivningen i Randers Kommune, som generelt har været servicemindede og udvist god forståelse for familiens specifikke situation.

##### Familieprofil 2

Familien er **overvejende tilfreds med ydelserne** fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune. Der har ikke været nævneværdige problemer, og familiens behov er stort set altid blevet mødt. Til gengæld har familien i et vist omfang **oplevet problemer i samarbejde med rådgiverne** i Randers Kommune. Det har fx drejet sig om, at rådgiverne ikke har været tilstrækkeligt servicemindede, at man ikke har haft tilstrækkelig forståelse for familiens specifikke situation og/eller, at koordinering med andre instanser har været utilstrækkelig.

##### Familieprofil 3

Familien har været **utilfreds med ydelserne** fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune. Der har været forskellige større eller mindre problemer og familiens behov er måske heller ikke altid blevet mødt. Dog har man gennem hele forløbet haft et **godt samarbejde med rådgiverne** i Handicaprådgivningen i Randers Kommune, som stort set har været servicemindede og udvist god forståelse for familiens specifikke situation.

##### Familieprofil 4

Familien har været **utilfreds med ydelserne** fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune. Der har været forskellige større eller mindre problemer, og familiens behov er heller ikke altid blevet mødt. Ligeledes har familien **oplevet problemer i samarbejde med rådgiverne** i Handicaprådgivningen i Randers Kommune. Det har fx drejer sig om, at sagsbehandlere ikke har været tilstrækkeligt servicemindede, at man ikke har haft tilstrækkelig forståelse for familiens specifikke situation og/eller at koordineringen med andre instanser har være utilstrækkelig.

### 2.3. Familiernes fordeling på familieprofiler

61 pct. af familierne, som er visiteret til Handicaprådgivningen i Randers Kommune, er generelt tilfredse med både ydelser og samarbejdet. 24 pct. oplever tilfredshed med ydelserne men util-

**INHOUSE CONSULTING**

Amaliegade 14 \* DK-1256 København K

Tlf.: 33 18 16 30 \* Fax: 33 18 16 35

E-mail: info@inhouseconsulting.dk \* www.inhouseconsulting.dk

fredshed med samarbejdet. 7 pct. oplever tilfredshed med samarbejdet, men utilfredshed med ydelserne og 8 pct. af familierne er ikke tilfredse med hverken ydelser eller samarbejdet, jf. tabel 1.

<b>Tabel 1. Familiernes fordeling på familieprofiler. Pct.</b>	
Familieprofil 1	61
Familieprofil 2	24
Familieprofil 3	7
Familieprofil 4	8
<b>I alt</b>	100
Procentgrundlag	121

#### 2.4. Familierne - topografisk set

Med hensyn til **antal hjemmeboende børn** er der relativt set ikke markante forskelle mellem familierne, uanset hvilken familieprofil, der er sket identifikation med. Hyppigst har familierne 2 hjemmeboende børn, jf. tabel 2.

<b>Tabel 2. Antallet af hjemmeboende børn - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Antal hjemmeboende børn</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	18	21	12	30
2	48	43	63	40
3	26	32	25	20
4	5	4	0	10
5	3	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8 eller flere	0	0	0	0
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	73	28	8	10

De **hjemmeboende børns alder** spreder sig jævnt hen over aldersgruppen 0-18 år inden for de forskellige familieprofiler. Med andre ord ses der generelt ikke væsentlige forskelle i den relative fordeling mellem familieprofilerne, jf. tabel 3.

<b>Tabel 3. Hjemmeboende børns alder - familieprofiler. Pct.<sup>1)</sup></b>				
<b>Aldersgrupper</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
0-1 år	0	0	0	6
2-4 år	12	17	6	6
5-7 år	14	15	13	12
8-10 år	24	27	25	24
11-13 år	19	19	31	35
14-16 år	21	19	13	18
17-18 år	10	4	13	0
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	146	53	16	17

1) Flere svarmuligheder

I 9 ud af 10 af familierne er der 1 handicappet barn, uanset hvilken profil, familierne har identificeret sig med, jf. tabel 4.

<b>Tabel 4. Antallet af handicappede børn - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Antal handicappede børn</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	93	93	87	90
2	6	7	13	0
3	0	0	0	10
4	1	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8 eller flere	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	68	28	8	10

I alle familieprofiler er der således også familier, der har 2 eller flere handicappede børn.

De **handicappede børns alder** spreder sig inden for alle familieprofiler jævnt hen over aldersgruppen 0-18 år, jf. tabel 5.

<b>Tabel 5. Handicappede børns alder - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Alder</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
0-1	-	-	-	10
2-4	9	14	13	-
5-7	10	21	-	10
8-10	21	21	35	40
11-13	19	21	26	10
14-16	34	16	13	30
17-18	7	7	13	-
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	68	29	8	10

Handicappede børn i aldersgruppen 8-18 år vejer relativt tungest set i forhold til børn i aldersgruppen 0-8 år. Det gælder i alle familieprofilerne. Det kan være en konsekvens af, at diagnosticeringen af et barns handicap i en hel del tilfælde først sker på et senere tidspunkt i barndomsforløbet, eksempelvis efter det 8. år.

For alle familieprofiler er det - ikke overraskende - karakteristisk, at **mors alders** er placeret i aldersgruppen 31-50 år. Blandt de forskellige familieprofiler er der relativt set forskel på, hvordan mødrenes alder fordeler sig i henholdsvis aldersgruppen 31-40 år og 41-50 år, jf. tabel 6.<sup>3</sup>

<b>Tabel 6. Mors alder - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Mors alder</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
18-24 år	0	0	0	0
25-30 år	7	0	0	0
31-40 år	40	71	50	60
41-50 år	46	29	38	40
51-60 år	6	0	13	0
61 år eller derover	1	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	67	28	8	10

<sup>3</sup> En relativ variation, som kan tillægges tilfældigheder, jf. også antallet af familier iblandt de forskellige profiler.

Det samme mønster finder man med hensyn til **fars alder**, som - ligeledes heller ikke overraskende - er karakteriseret ved, at fars alder i relativt de fleste familier er i aldersgruppen 31-50 år. Her er der dog tale om en højere grad af homogenitet på tværs af familiegrupperne med hensyn til fædre i henholdsvis aldersgrupperne 31-40 år og 41-50 år<sup>1</sup>, jf. tabel 7.

<b>Tabel 7. Fars alder - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Fars alder</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
18-24 år	0	0	0	0
25-30 år	6	0	0	10
31-40 år	30	46	38	40
41-50 år	53	50	50	40
51-60 år	10	4	13	10
61 år eller derover	1	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	67	28	8	10

Langt de fleste forældre til handicappede børn er gift/samboende med hinanden. På tværs af familieprofilerne er andelen gifte/samboende med hinanden relativt lavest blandt familier, der er utilfredse med såvel ydelser som samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), jf. tabel 8.

<b>Tabel 8. Forældres civilstand - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Forældres civilstand</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Gift / samboende med hinanden	69	82	75	50
Begge forældre er enlige	9	4	13	30
Den ene forælder er enke / enkemand	3	4	0	10
Den ene forælder er gift / samboende til anden side	12	7	0	10
Begge forældre er gift / samboende til anden side	3	4	13	0
Andet	4	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	67	28	8	10

7-8 ud af 10 familier bor i eget hus, med undtagelse af de familier, der er utilfredse med såvel ydelser som samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), jf. tabel 9.

<b>Tabel 9. Boligform - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Boligform</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ejerlejlighed	1	0	0	0
Lejelejlighed	24	14	25	40
Eget hus	71	82	75	40
Lejet hus	4	4	0	10
Kollektiv / bofællesskab	0	0	0	0
Andet	0	0	0	10
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	67	28	8	10

Familiernes **samlede årlige husstandsindkomst efter skat** fordeler sig inden for alle familieprofiler jævnt over de forskellige indkomstintervaller. Ser man på den andel af familierne, hvor den samlede årlige husstandsindkomst efter skat er på 300.000 kr. og derunder, er det iøjnefaldende, at blandt familier, der er utilfredse med både ydelser og samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), er den relative andel væsentligt højere end de øvrige familieprofiler, der i øvrigt ligger på nogenlunde samme niveau, jf. tabel 10.

<b>Tabel 10. Samlet årlig husstandsindkomst efter skat - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Samlet årlig husstandsindkomst efter skat</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
0-100.000 kr.	3	0	13	10
100.001-200.000 kr.	12	0	0	20
200.001-300.000 kr.	21	25	13	40
300.001-500.000 kr.	29	39	25	0
500.001-700.000 kr.	24	11	50	10
700.001-1.000.000 kr.	10	25	0	20
1.000.001-2.000.000 kr.	1	0	0	0
2.000.001 eller mere	0	0	0	0
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	67	28	8	10

Andelen af familier i indkomstgruppen med en årlig samlet husstandsindkomst efter skat på 500.000 kr. og derover lader formode, at en del af familierne har besvaret spørgsmålet med reference til husstandsindkomst før skat.<sup>4</sup>

Størrelsen af familiernes samlede årlige husstandsindkomst efter skat ser ikke ud til at påvirke, hvilke ydelser familierne modtager fra Handicaprådgivningen.

Der er en tendens til, at jo større familiens samlede årlige husstandsindkomst efter skat er, jo større er andelen af familierne, der bor i eget hus.

Omfanget af familiernes regelmæssige træk på andre ressourcer end familiernes egne (fx øvrige familie) er ikke afhængig af den samlede årlige husstandsindkomst efter skat i familierne.

Familiernes **beskæftigelsesforhold** er for alle familieprofilers vedkommende karakteriseret ved at svare til befolkningen som helhed. Blandt mødre er mere end 6 ud af 10 beskæftiget uden for hjemmet, og blandt fædre er det mere end 8 ud af 10, der er i samme situation. - Både med hensyn til andelen af mødre og andelen af fædre, der er beskæftiget ude for hjemmet, er det karakteristisk, at erhvervsfrekvensen er lavest blandt de familier, der er utilfredse med både ydelserne og samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), jf. tabel 11 og tabel 12.

<sup>4</sup> Sammenlignet med befolkningen som helhed er de relative andele af familierne med en husstandsindkomst efter skat på 500.000 og derover væsentligt højere.



<b>Tabel 11. Mors beskæftigelsesforhold - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Beskæftigelsesforhold</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Beskæftiget uden for hjemmet	62	68	63	50
Beskæftiget om natten uden for hjemmet	0	0	0	0
Beskæftiget, men med arbejdsplads i hjemmet	3	7	0	0
Hjemmearbejdende (men uden indkomst)	1	4	0	0
Ledig med dagpenge	4	4	0	0
Ledig med kontanthjælp	7	0	0	0
Førtidspensionist	4	4	25	10
På efterløn	1	0	0	0
Pensionist	0	0	0	10
Andet	15	14	13	30
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	67	28	8	10

<b>Tabel 12. Fars beskæftigelsesforhold - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Beskæftigelsesforhold</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Beskæftiget uden for hjemmet	86	79	100	70
Beskæftiget om natten uden for hjemmet	0	0	0	10
Beskæftiget, men med arbejdsplads i hjemmet	1	11	0	0
Hjemmearbejdende (men uden indkomst)	0	0	0	0
Ledig med dagpenge	1	7	0	0
Ledig med kontanthjælp	1	0	0	10
Førtidspensionist	1	0	0	0
På efterløn	0	0	0	0
Pensionist	3	0	0	10
Andet	7	4	0	0
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	67	28	8	10

Samlet set viser beskrivelsen af familiernes "topografi" følgende:

- ⇒ Familiernes situation svarer på næsten alle punkter stort set til det, der kendetegner befolkningen i almindelighed.
- ⇒ Blandt de forskellige familieprofiler er billedet for familieprofil 1, 2 og 3 stort set det samme. Det gælder et stykke hen ad vejen også familieprofil 4, der dog på en række områder skiller sig ud i forhold til de øvrige familieprofiler. Det gælder med hensyn til andelen af familierne, der er gift/samboende, andelen, der bor i eget hus, samlet årlig husstandsindkomst efter skat samt forældrenes beskæftigelsesforhold. På alle de nævnte områder er de relative andele blandt familieprofil 4 en smule lavere end det, der karakteriserer de øvrige familieprofiler.

## 2.5. Oplevelsen af regelmæssigt at trække på andre ressourcer end forældrenes

Familier med handicappede børn har med mellemrum behov for at kunne trække på andres ressourcer i forbindelse med pasning og omsorg for det handicappede barn. Når sådanne behov opstår, trækkes der især på den nære familie (bedsteforældre og søskende), jf. tabel 13.

<b>Tabel 13. Regelmæssigt træk på andre ressourcer end forældrenes - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Kategori</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Bedsteforældre	37	38	29	30
Søskende	18	22	21	20
Stedforældre	1	0	0	0
Andre familiemedlemmer	11	8	7	10
Privat netværk uden for familien	15	11	21	10
Ingen	18	22	21	60
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	96	37	14	10

Mønstret er identisk på tværs af familieprofilerne, med en enkelt undtagelse. Blandt familier, der er utilfredse med både ydelser og samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), er der en relativ højere andel af familierne, der ikke trækker regelmæssigt på nogen anden part. - Det kan være en konsekvens af flere faktorer. Dels at de pågældende familier ikke har mulighed for at trække på andre end egne ressourcer, dels at familierne ønsker at holde sig for sig selv, samt dels af oplevelsen af, at andre ikke kan løse de konkrete opgaver.

Blandt de familier, der regelmæssigt trækker på andres ressourcer, ses der ikke at være noget mønster med hensyn til, hvilke ydelser familierne modtager fra Handicaprådgivningen. Dog med den undtagelse, at blandt de familier i henholdsvis familieprofil 1 og familieprofil 2, der ikke trækker på andres ressourcer, er der en tendens til, at de i lidt mindre grad modtager ydelser fra Handicaprådgivningen sammenlignet med de familier, der regelmæssigt trækker på andres ressourcer.

Behovet for at kunne trække på andre ressourcer end forældrenes egne, understreges af det antal timer, som forældrene i gennemsnit bruger på barnet som følge af dets handicap. For nogle familiers vedkommende er der tale om et højt ugentligt timeforbrug, specielt i de familier, der er utilfredse med både ydelser fra og samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), jf. tabel 14.

<b>Tabel 14. Antal timer ugentligt, som forældre gennemsnitligt bruger på barnet som følge af dets handicap - familieprofiler. Pct.</b>				
<b>Antal timer</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
0-5	22	22	43	0
6-15	27	26	29	30
16-25	17	11	0	20
26-35	13	15	14	0
36-40	5	0	14	10
41 eller mere	16	26	0	30
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	27	7	10

Generelt ser det ud til, at nogle af de forskellige handicap, som de handicappede børn har, er mere ressourcekrævende end andre i den forstand, at de medfører, at familierne gennemsnitligt bruger et større antal timer som følge heraf. Blandt de mere krævende handicapter er eksempelvis fysisk handicap, autisme eller lignende samt børn, som generelt er udviklingshæmmede.

## 2.6. Barnets handicap

Det/de handicap, som børnene har, spreder sig jævnt hen over de forskellige typer af handicap, jf. tabel 15.

<b>Tabel 15. Barnets handicap - familieprofiler. Pct.<sup>1)</sup></b>				
<b>Barnets handicap</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Døv	7	2	0	0
Blind	1	2	0	0
Vanfør	0	0	0	0
Svært ordblind	1	2	18	6
Fysisk handicap	14	9	0	19
Epilepsi	5	9	6	0
Sindslidelse	1	0	0	6
Down's syndrom	4	4	0	0
Autisme eller lignende	17	9	12	13
Asperger's syndrom	3	2	0	0
ADHD	7	9	6	6
DAMP	8	11	12	13
Generelt udviklingshæmmet	8	11	18	6
Andet handicap	24	32	29	31
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	92	47	17	16

1) Flere svarmuligheder

Fordelingen af børnenes handicap inden for de forskellige familieprofiler viser til en vis grad lighedstræk. Eksempelvis er den relative andel af børn med handicap som autisme eller lignende, Aspergers syndrom, ADHD samt DAMP på stort set samme niveau i alle familieprofiler, nemlig ca. 30 pct. af de forskellige former for handicap.

Den relative andel af familierne, der har givet udtryk for, at barnet har et "andet handicap", er stort set også den samme på tværs af familieprofilerne.

## 2.7. Ydelser, som familierne p.t. modtager fra Handicaprådgivningen

Med få variationer er hele "ydelsespaletten" i anvendelse inden for alle familieprofiler, jf. tabel 16.

<b>Tabel 16. Ydelser, som familier p.t. modtager fra Handicaprådgivningen - familieprofiler. Pct.<sup>1)</sup></b>				
<b>Ydelser</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Råd og vejledning	20	6	20	9
Merudgift ved forsørgelse i hjemmet	13	19	13	4
Tabt arbejdsfortjeneste	17	22	13	17
Hjælpe midler	12	11	7	13
Familiekonsulent	3	2	7	4
Familiebehandling	0	2	0	0
Aflastning	12	16	13	17
Personlig rådgiver	3	5	0	9
Kontaktperson	3	0	13	0
Støtte til kost- eller efterskoleophold	4	2	7	0
Anbringelse uden for hjemmet	2	0	0	0
Handicapbil	3	3	0	13
Andet	8	14	7	13
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Procentgrundlag	167	64	15	23

1) Flere svarmuligheder

Nogle ydelser trækkes der på i relativt stort omfang, eksempelvis råd og vejledning, merudgift ved forsørgelse i hjemmet, tabt arbejdsfortjeneste, aflastning samt (forskellige former for) hjælpemidler.

Andre ydelser trækkes der kun på i mindre omfang, eksempelvis familiekonsulent, familiebehandling, personlig rådgiver, kontaktperson, støtte til kost- eller efterskoleophold samt anbringelse uden for hjemmet.

Det er karakteristisk, at i de familier, hvor familierne har oplevet/oplever utilfredshed med samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 2 og familieprofil 4), oplever familierne i nogen mindre grad at modtage råd og vejledning, sammenlignet med de familier, der er tilfredse med samarbejdet med rådgiverne (familieprofil 1 og 3). - Det er muligt, at de pågældende familier i praksis modtager råd og vejledning, men det opleves ikke som tilstrækkeligt.

Familiernes prioritering af de 3 ydelser, der anses for at være de vigtigste (prioriteret i rækkefølge), fremgår af tabel 17, jf. nedenfor.

<b>Tabel 17. Prioritering af de 3 vigtigste ydelser, som familierne modtager fra Handicaprådgivningen<sup>5</sup></b>				
<b>Prioritering</b>	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. prioritet	Råd og vejledning	Tabt arbejdsfortjeneste	Råd og vejledning	Tabt arbejdsfortjeneste
2. prioritet	Aflastning	Hjælpemidler	Merudgift ved forsørgelse i hjemmet	Hjælpemidler
3. prioritet	Tabt arbejdsfortjeneste	Aflastning	Tabt arbejdsfortjeneste	Aflastning, Personlig rådgiver og Handicapbil

Hvilke ydelser familierne prioriterer som de 3 væsentligste, varierer for de forskellige familieprofiler.

Enkelte mønstre tegner sig dog.

For det første er råd og vejledning prioriteret som den væsentligste ydelser blandt de familier, der oplever tilfredshed med samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 1 og familieprofil 3). Blandt de familier, der har oplevet/oplever problemer i samarbejdet med Handicaprådgivningen, er råd og vejledning slet ikke prioriteret som blandt de 3 væsentligste ydelser.

For det andet vægtes råd og vejledning højere end de mere direkte økonomiske ydelser, som eksempelvis merudgift ved forsørgelse i hjemmet samt tabt arbejdsfortjeneste, selv i de tilfælde, hvor familier er utilfredse med ydelserne, men tilfredse med samarbejdet (familieprofil 3).

For det tredje er ydelsen tabt arbejdsfortjeneste den eneste gennemgående ydelse blandt samtlige familieprofiler - om end med varierende prioritering.

## **2.8. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer**

Blandt familierne er der betydelige forskelle i oplevelsen af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer.

<sup>5</sup> For hver enkelt familieprofil har prioriteringen af ydelserne taget udgangspunkt i de 3 kategorier af ydelser, som relativt set vejer tungest i forhold til kategorien 1. prioritet. Jo lavere procentgrundlaget er i hver familieprofil, jo mere påvirkelig er de prioriterede ydelser, hvor der beregnes en procentsats. Det er baggrunden for, at flere af ydelserne har opnået en prioritering på samme niveau.

Blandt de familier, der oplever tilfredshed med ydelserne fra Handicaprådgivningen (familieprofil 1 og familieprofil 2) er det relativt set dobbelt så mange, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne, sammenlignet med familier, som oplever utilfredshed med ydelserne (familieprofil 3 og familieprofil 4). Blandt de familier, som er utilfredse med ydelserne, oplever de fleste familier dog samtidig, at ydelserne hjælper i nogen eller mindre grad. Kun blandt de familier, der oplever utilfredshed med både ydelser og samarbejde (familieprofil 4), er der reelt tale om familier, som oplever, at ydelserne slet ikke gavner de handicappede børn, jf. tabel 18.

<b>Tabel 18. Familiens oplevelse af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
I høj grad	63	48	29	25
I nogen grad	33	36	43	25
I mindre grad	0	8	29	25
Slet ikke	3	8	0	25
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Blandt de familier, som er tilfredse med både ydelser og samarbejdet (familieprofil 1), oplever mellem halvdelen og 2/3 af familierne, at alle ydelser i høj grad hjælper det handicappede barn. Ingen af ydelserne opleves kun at hjælpe i mindre grad.

De familier, som er tilfredse med ydelserne, men ikke med samarbejdet (familieprofil 2), er hovedoplevelsen, at ydelserne hjælper barnet i nogen grad eller i mindre grad.

Blandt de familier, der oplever tilfredshed med både ydelser og samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 1), er der en betydelig indbyrdes konsistens mellem familiernes oplevelser af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer, og familiernes oplevelse af, i hvilken grad den hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen. 8 ud af 10 familier, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne, oplever samtidig, at familierne i høj grad hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen.

Blandt de familier, der er tilfredse med ydelserne, men har oplevet/oplever problemer i samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 2), er der ikke en tilsvarende overensstemmelse i henholdsvis oplevelsen af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af ydelserne, og familiens oplevelse af, i hvilken grad de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen. Blandt familierne, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne, er det kun 15 pct. af familierne, der i høj grad ligeledes oplever, at familierne hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, og 46 pct. af familierne oplever, at de kun hjælpes i nogen grad, og 31 pct., at det kun er i mindre grad.

Blandt de familier, der i nogen grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som leveres, er det 8 ud af 10, der oplever, at familien i nogen grad også hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen.

## **2.9. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen**

Familierne oplever meget betydelige forskelle med hensyn til, i hvilken grad de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen. De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), oplever i markant højere grad, at de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, sammenlignet med de øvrige familieprofiler, jf. tabel 19.

**Tabel 19. Familiens oplevelse af, i hvilken grad den hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen - familieprofiler. Pct.**

	Familieprofil			
	1	2	3	4
I høj grad	56	8	14	13
I nogen grad	40	48	57	13
I mindre grad	5	28	29	50
Slet ikke	0	16	0	25
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Familier, som er utilfredse med både ydelser og samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 4), oplever i relativt set lavest grad, at de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen.

Familiernes oplevelse af, i hvilken grad henholdsvis det handicappede barn og familien selv hjælpes af ydelserne og af samarbejdet med Handicaprådgivningen viser mønstre, der tyder på, at familiernes oplevelse af henholdsvis ydelser og samarbejde gensidigt påvirker hinanden. Tilfredshed med både ydelser og samarbejde understøtter oplevelsen af de positive effekter heraf, og utilfredshed med både ydelser og samarbejde understøtter udviklingen af en negativ spiral.

## 2.10. De første kontakter med Handicaprådgivningen

De familier, som er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), blev i langt højere grad henvist til kontakt med Handicaprådgivningen, sammenlignet med de familier, hvor der er utilfredshed med både ydelser og samarbejde (familieprofil 4). De sidstnævnte familier har i langt højere grad end de øvrige familieprofiler selv kontaktet Handicaprådgivningen, jf. tabel 20.

**Tabel 20. Hvordan familien første gang kom i kontakt med Handicaprådgivningen - familieprofiler. Pct.**

	Familieprofil			
	1	2	3	4
Kontaktede selv	37	44	43	63
Blev henvist	57	52	43	13
Andet	6	4	14	25
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

De familier, som er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), har i langt højere grad end i øvrige familier oplevet modtagelsen i Handicaprådgivningen positivt. Især de familier, der oplever utilfredshed med både ydelser og samarbejdet (familieprofil 4) har en langt mindre positiv oplevelse af modtagelsen, jf. tabel 21.

**Tabel 21. Familiens oplevelse af modtagelse i Handicaprådgivningen - familieprofiler. Pct.**

	Familieprofil			
	1	2	3	4
Meget positivt	40	20	14	13
Positivt	46	36	29	25
Hverken positivt eller negativt	8	20	29	38
Negativt	0	16	14	13
Meget negativt	6	8	14	13
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

I de familier, som er utilfredse med ydelser og/eller samarbejde (familieprofil 1, 2 og 3), er det ca. ¼, der har haft negative oplevelser i forbindelse med modtagelsen i Handicaprådgivningen.

Stedet for den første samtale med en rådgiver i Handicaprådgivningen øver indflydelse på, hvordan familien oplever de første kontakter.

I jo højere grad familierne har en positiv oplevelse af modtagelsen i Handicaprådgivningen, i jo flere tilfælde er den første samtale med en rådgiver foregået i familiens eget hjem.

I jo højere grad familierne har oplevet, at den første samtale med rådgiver er foregået i rette omgivelser, i jo større omfang oplever familierne en positiv modtagelse i Handicaprådgivningen.

Blandt de familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1) var den første kontakt i næsten 6 ud af 10 familier i hjemmet. Blandt de familier, hvor der er utilfredshed med både ydelser og rådgivning (familieprofil 4) var det kun i ¼ af familierne, at den første samtale med rådgiveren fandt sted i hjemmet, jf. tabel 22.

<b>Tabel 22. Sted for første samtale med rådgiveren - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
I hjemmet	57	36	29	25
I Handicaprådgivningen	32	32	29	38
I barnets institution	5	20	29	0
Andet sted	6	12	14	38
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Blandt familier, der er utilfredse med ydelser og/eller samarbejde (familieprofil 2, 3 og 4), er det karakteristisk, at stedet for første samtale med rådgiveren i relativt højere grad var et "andet sted", sammenlignet med de familier, der er tilfredse (familieprofil 1).

Blandt familierne i de forskellige familieprofiler oplever hovedparten af familierne, at den første samtale er foregået i rette omgivelser, jf. tabel 23.

<b>Tabel 23. Familiens oplevelse af, om første samtale med rådgiveren foregik i rette omgivelser - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ja	90	80	86	75
Nej	10	20	14	25
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

De familier, der oplever tilfredshed med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), oplever tillige i relativt lidt højere grad end de øvrige familier, at den første samtale foregik i rette omgivelser.

Når første samtale med rådgiver foregår i eget hjem, oplever alle familierne en relativt højere tendens til, at samtalen er foregået i de rette omgivelser.

Familiernes oplevelser af den første kontakt viser, at førstehåndssindtryk har indflydelse på familiernes videre oplevelsesforløb i forhold til Handicaprådgivningen. Især synes det at have betydning, at den første samtale med rådgiveren foregår i familiens eget hjem.

## 2.11. Kontakter/møder med Handicaprådgivningen

Hovedparten af familierne har kun sjældent eller meget sjældent kontakt med Handicaprådgivningen, jf. tabel 24.

<b>Tabel 24. Hyppigheden af kontakter med Handicaprådgivningen - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Meget ofte	2	0	0	13
Ofte	24	12	43	13
Sjældent	57	56	43	50
Meget sjældent	17	32	14	25
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), oplever i relativt højere grad end de øvrige familier, at Handicaprådgivningen i høj grad har efterkommet ønsker om møder/opfølgning, jf. tabel 25.

<b>Tabel 25. Familiens oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har efterkommet ønsker om møder/opfølgning - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
I høj grad	52	8	29	25
I nogen grad	38	36	57	0
I mindre grad	5	52	14	38
Slet ikke	5	4	0	38
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Det samme mønster tegner sig i tilknytning til familiernes oplevelser af, om der er afholdt møder i forbindelse med, at bevillinger er udløbet, jf. tabel 26.

<b>Tabel 26. Møder med familien i forbindelse med, at bevillinger er udløbet - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ja, altid	27	8	14	13
Ja, i nogle tilfælde	40	36	14	25
Nej, aldrig	33	56	71	63
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Blandt de familier, der oplever tilfredshed med ydelser og samarbejde (familieprofil 1), er det markant flere familier, der oplever, at der enten altid eller i nogle tilfælde afholdes møder, når bevillinger er udløbet, sammenholdt med de familier, der er utilfredse med ydelser og/eller samarbejde (familieprofil 2, 3 og 4).

Hvis Handicaprådgivningen i endnu højere grad kan efterkomme familiers ønsker om møder/opfølgning, herunder møder med familierne i forbindelse med, at bevilling er udløbet, vil det medvirke til at fastholde eller udbygge familiernes tilfredshed med Handicaprådgivningen vedrørende både ydelser og samarbejde.



## 2.12. Omfanget af igangsatte drøftelser vedrørende muligheder for det handicappede barn efter dets fyldte 18. år.

I forlængelse af, at serviceloven foreskriver, at der skal optages drøftelser med familierne vedrørende forløbet for et handicappet barn, efter dets fyldte 18. år, oplever familierne, at dette i et vist omfang finder sted, og i de tilfælde, hvor det er relevant i praksis, oplever især familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde, at det finder sted i tilfredsstillende omfang, jf. tabel 27.

<b>Tabel 27. Omfanget af igangsatte drøftelser vedrørende muligheder for det handicappede barn efter dets fyldte 18. år - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ja, i tilfredsstillende omfang	14	4	14	0
Ja, men ikke i tilfredsstillende omfang	2	8	0	13
Nej, hvilket er utilfredsstillende	8	12	29	13
Nej, det har endnu ikke været relevant	76	76	57	75
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

## 2.13. Familiernes oplevelse af selv at påtage sig en større rolle, såfremt Handicaprådgivningen tilbød en anden form for støtte

Der er mulighed for, at familierne i forholdsvis høj grad vil kunne påtage sig en større rolle, såfremt de blev tilbudt en anden form for støtte, jf. tabel 28.

<b>Tabel 28. Familiens oplevelser af mulighederne for selv at påtage sig en større rolle, såfremt Handicaprådgivningen tilbød en anden form for støtte - familieprofiler. Pct.</b>				
	<b>Familieprofil</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
I høj grad	16	8	14	25
I nogen grad	35	36	14	38
I mindre grad	29	24	43	0
Slet ikke	21	32	29	38
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Blandt de familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), varierer familiernes oplevelser af selv at kunne påtage sig en større rolle i forhold til de forskellige ydelser, som de modtager.

For nogle ydelsers vedkommende er oplevelsen, at der kun i mindre grad eller slet ikke vil være mulighed for, at (ændring heri) ydelserne kan medføre, at familierne kan påtage sig en større rolle. Det gælder eksempelvis ydelser som tabt arbejdsfortjeneste, merudgift ved forsørgelse i hjemmet, hjælpemidler samt råd og vejledning.

For andre ydelser oplever familierne, at (ændringer heri) kan medføre, at familierne i nogen grad eller i høj grad kan påtage sig en større rolle. Det gælder eksempelvis aflastning samt støtte til kost- eller efterskoleophold.

## 2.14. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget højde for familiernes samlede situation

Ikke overraskende er der en væsentlig forskel mellem familierne med hensyn til, i hvilket omfang de oplever, at Handicaprådgivningen har taget højde for familiens samlede situation, jf. tabel 29.

**Tabel 29. Familiens oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget højde for familiens samlede situation - familieprofiler. Pct.**

	Familieprofil			
	1	2	3	4
I høj grad	56	12	0	13
I nogen grad	33	56	71	0
I mindre grad	8	24	0	50
Slet ikke	3	8	29	38
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	25	7	8

Blandt familier, der oplever tilfredshed med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), er det mere end ½, der i høj grad samtidig oplever, at Handicaprådgivningen har taget højde for familiens samlede situation. Blandt familier, hvor det modsatte gør sig gældende (familieprofil 4), tegner der sig et helt andet billede, idet hovedparten af familierne oplever, at Handicaprådgivningen kun i mindre grad eller slet ikke har taget højde for familiens samlede situation.

Blandt familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), er der en klar tendens til, at familiernes oplevelse af, om det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som modtages, og familiernes oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget hensyn til familiens samlede situation gensidigt påvirker hinanden. I de familier, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne, er det 7 ud af 10 familier, der ligeledes oplever, at der i høj grad tages hensyn til familiens samlede situation. Blandt familier, der i nogen grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af de ydelser, der modtages, er det 57 pct., der samtidig oplever, at Handicaprådgivningen i nogen grad tager hensyn til familiens samlede situation.

Blandt familier, der er tilfredse med ydelserne, men som har oplevet/oplever problemer i samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 2), tegner der sig et lidt andet billede. I de familier, som i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af de ydelser, der modtages, er det kun 3 ud af 10 familier, der samtidig oplever, at Handicaprådgivningen i høj grad tager hensyn til familiernes samlede situation. Blandt de familier, der i nogen grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af de ydelser, der modtages, er det 8 ud af 10 familier, der samtidig oplever, at Handicaprådgivningen i nogen grad tager hensyn til familiernes samlede situation.

Familiernes oplevelse af, i hvilken grad de hjælpes af samarbejde med Handicaprådgivningen, påvirker også oplevelsen af, i hvilken grad Handicaprådgivningen tager hensyn til familiens samlede situation.

Blandt de familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1), er 75 pct. blandt dem, der i høj grad oplever, at de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, som samtidig mener, at de i høj grad oplever, at Handicaprådgivningen tager hensyn til familiens samlede situation.

Blandt familier, der er tilfredse med ydelserne, men som har oplevet/oplever problemer i samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 2), er det også et klart træk, at jo mere familierne oplever, at de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, jo højere er den andel, der oplever, at Handicaprådgivningen tager hensyn til familiens samlede situation - og omvendt.

## 2.15. Familiernes oplevelse af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen

De familier, der har identificeret sig med familieprofil 1, oplever i langt højere grad end øvrige familier at være meget tilfredse med den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen. En næsten lige så høj relativ andel oplever at være tilfreds. Ingen har oplevet at være meget utilfredse, jf. tabel 30.

**Tabel 30. Familiens oplevelse af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen - familieprofiler. Pct.**

	Familieprofil			
	1	2	3	4
Meget tilfreds	46	13	0	0
Tilfreds	44	46	43	0
Hverken tilfreds eller utilfreds	5	29	14	13
Utilfreds	5	13	43	50
Meget utilfreds	0	0	0	38
<b>I alt</b>	100	100	100	100
Procentgrundlag	63	24	7	8

Blandt de familier, der er utilfredse med ydelser og/eller samarbejde (familieprofil 2, 3 og 4), tegner der sig et modsatrettet billede, ikke mindst blandt de familier, der er utilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 4).

Blandt familier, der er tilfredse med ydelserne, men hvor der er problemer i samarbejdet (familieprofil 2), synes tilfredsheden gennemgående at være lidt højere sammenlignet med de familier, der er utilfredse med ydelserne, men hvor der er tale om et godt samarbejde med rådgiverne (familieprofil 3).

Blandt familier, der er tilfredse med ydelser såvel som samarbejdet (familieprofil 1), påvirkes familiernes oplevelse af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen blandt andet af familiernes oplevelser af, om barnet hjælpes af de ydelser, som det modtager, familiernes oplevelse af, om den hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen samt oplevelsen af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget højde for familiens samlede situation. Jo mere positive familiernes oplevelser er på de forannævnte områder, jo mere tilfredse er familierne med den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen.

Det samme mønster tegnes for de familier, der oplever tilfredshed med ydelserne, men har oplevet/oplever problemer i samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 2).

## 2.16. Familiernes oplevelse af, hvad der i særlig grad har været tilfredsstillende/utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen

De familier, der har deltaget i undersøgelsen, er også blevet opfordret til at fortælle om de forhold, der i særlig grad har været henholdsvis tilfredsstillende eller utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen.

For henholdsvis familieprofil 1 og familieprofil 3 er der spurgt om, hvilke forhold der i særlig grad har været tilfredsstillende, jf. indholdet af familieprofilerne.

For familieprofil 2 og familieprofil 4 er der spurgt til, hvilke forhold der i særlig grad har været utilfredsstillende ved samarbejdet, jf. indholdet af profilerne.

De bemærkninger, der er fremkommet i tilknytning hertil, resulterer i følgende hovedoplevelser for hver af profilerne.

### 2.16.1. Familieprofil 1

Der er generelt stor tilfredshed med samarbejdet med rådgiverne.

*"Generelt kan man sige, at vi er tilfredse med den service vi får fra Randers kommune."*

*"Vi er glade for at bo i en kommune som Randers idet vi oplever, at der er plads og prioritering også til handicappede."*

*"Alle vore ønsker er indtil nu blevet efterkommet."*

*"Vi har kun lovord tilovers."*

*"Det har været som et samarbejde, og ikke som om at jeg var til besvær når jeg fremlagde mit barns problemer."*

*"Jeg har været meget tilfreds med kontakten til rådgiveren, hvor jeg dels har kunnet hente råd og vejledning men også ideer til nye tiltag for mit barn. Jeg har kun mødt forståelse og altid samarbejdsvillighed, og har gennem alle år været tilfreds."*

Rådgiverne opleves som kompetente og som havende forståelse for familiens situation med hensyn til at få dagligdagen til at fungere så godt som muligt.

*"En særdeles god helhedsforståelse af såvel familiens samlede situation som barnets specifikke situation og behov, samt vilje og evne til at agere i forhold til dette. Det var særligt tilfredsstillende at socialrådgiveren altid mødte os velforberedt og med gode overvejelser."*

*"Vi har en fantastisk dygtig socialrådgiver tilknyttet. Én ting er, at hun har været behjælpelig med et meget nødvendigt tilskud, men hun er helt suveræn med hensyn til at se problemerne - og samtidig på en fortrinlig måde få bygget bro mellem de problemer vi som forældre oplever, og de problemer vort barn har i kraft af en række medfødte handicaps. Det drejer sig både om fysiske og psykiske problemer."*

*"Socialrådgiveren er kompetent."*

*"Ærlighed om begrænsningerne og systemets kompleksitet."*

Rådgiverne opleves som hurtigt at kunne svare på forespørgsler og komme med afgørelser.

*"De har været og er hurtige til at finde en løsning på, hvad der så skal ske, når der er brug for et andet tilbud."*

*"Når vi har haft brug for hjælp, er det gået forholdsvis hurtigt. Hurtig afklaring på problemerne."*

*"Der er blevet lyttet til problemstillingen og derefter handlet på det. Der er forsøgt at finde en løsning her og nu - ikke en masse venten"*

*"Vores rådgiver har sørget for at sagsbehandlingen af de enkelte sager forløb rimelig hurtigt, så vi hurtigt fik svar."*

*"For mig er det altid meget tilfredsstillende, at vi er blevet mødt med venlighed, åbenhed og lysten til at lytte. Samt at der fra rådgivers side altid er åbenhed omkring nye tiltag."*

Det er generelt oplevelsen, at rådgiverne er lette at komme i kontakt med og at de altid har tid til familierne.

*"Vi har kunnet komme i kontakt med vores sagsbehandler når vi har haft brug for det".*

*"De er lyttende, når vi har haft brug for det."*

*"De har altid været venlige og imødekommende over for hele familien og har altid tid til en snak. Alle i afdelingen er åbne og meget gode til ikke at være nedladende."*

*"Stor imødekommenhed, nemme at træffe, stor fleksibilitet, styr på tingene, lover ikke mere end der kan holdes, god dialog. Kort sagt - til UG."*

*"Vi har aldrig skullet kæmpe mod systemet, som jeg ved andre forældre gør i deres kommuner. Det er en stor hjælp ikke at skulle kæmpe for det, som ens barn har brug for fordi, når man står i den situation, at ens barn har et handicap, så har man ikke brug for yderligere problemer og skulle bruge yderligere ressourcer, end man gør i forvejen."*

Det opleves som positivt, at man har haft den samme rådgiver tilknyttet i en længere periode.

*"Godt at det endelig er den samme sagsbehandler, de sidste 4 år. Det er mere enkelt og hun kender vores behov, og derfor skal vi ikke bruge uvæsentlig tid på møder - det går nemlig ud over vores tid med børnene."*

*"Godt at det er den samme man kommer til at snakke med."*

*"Positivt at det er en rådgiver vi kender, og at det ikke er en ny person."*

*"Positivt at vi i flere år har haft samme rådgiver som kendte situationen i vores familie og derfor kunne rådgive fornuftigt."*

*"Igennem 13 år har vi kun skiftet sagsbehandler én gang, hvilket er positivt for samarbejdet."*

Der er generel tilfredshed med rådgivningen og vejledningen fra rådgiverne.

*"Det bedste har været gode råd og information fra rådgiverne."*

*"De er ligefremme at snakke med, og forstår godt at der er ekstra behov for hjælp af den ene eller den anden slags. De forsøger at hjælpe én, hvis der opstår nye behov."*

*"Altid hjælp og gode råd at hente, når det hele går i hårdknode"*

*"Vores socialrådgiver har været meget imødekommende med hensyn til familiens behov for støtte og vejledning. Han har også spurgt ind til familiens øvrige trivsel, hvilket vi har været glade for."*

*"De har altid været klar til at hjælpe os med råd og vejledning angående vores barn, og vi har været utrolig glade for al den hjælp, vi har fået."*

*"Sagsbehandleren har været særdeles imødekommende og lyttende til vores ønsker."*

*"Vi føler at vi bliver hørt og vores problemstillinger bliver taget alvorligt."*

Flere nævner, at den indledende kontakt og modtagelsen i Handicaprådgivningen har været opløftende og grundig.

*"Starten på kontakten/hjælpen ved vores umiddelbare behov ( handicappets opståen ) var opløftende."*

*"Positivt at vi er blevet informeret helt fra start i hvad vi kunne få hjælp til."*

*"Eftersom vores barn først nylig har fået diagnose, har vi ikke rigtig nået at etablere noget større samarbejde med vores rådgiver i Handicaprådgivningen. Dog vil jeg sige, at jeg har fået meget hurtig tilbagemelding fra vores rådgiver, når jeg har henvendt mig til hende! Hun har for mig virket yderst service-minded, og jeg har følt, at hun har været meget imødekommende! Stor plus til hende herfra."*

*"Samarbejdet er gået godt - nylig startet. Det gode er, at vi blev indbudt til et møde, hvor vi kunne fortælle om vores barns sygdom, og de behov vi har som følge heraf. Regler for støtte og vejledning blev gennemgået, og det er godt."*

*"Sagsbehandleren var meget positiv, lyttende og imødekommende og lovede et fremtidigt nært samarbejde omkring barnets overgang fra skole og videre frem. Samtalen gav en tro på fremtiden."*

Der er blandt en mindre gruppe utilfredshed med at have oplevet mange skift af rådgiver, hvilket også underbygges af oplevelserne af tilfredshed blandt de familier som har haft den samme rådgiver i en længere periode.

*"Så mange forskellige rådgivere man har i løbet af et år."*

*"Et minus er den enorme udskiftning af medarbejdere og omrokeringer, som gør, at man tit og ofte skifter rådgiver."*

*"Ham vi har haft hidtil, var stille og rolig, og har altid haft god tid til os. Selv om han har haft travlt. Han har altid deltaget i de møder, der har været omkring vores barn. Derfor er vi kede af at komme af med ham. Vi har fået en anden, som vi ikke kender så godt endnu."*

## **2.16.2. Familieprofil 2**

Familierne er utilfredse med at der mangler information og oplysninger om hvad det er muligt at få hjælp til.

*"Manglende information og rådgivning omkring, hvad man kan få hjælp til (vi fandt ofte selv ud af, hvad vi kunne få støtte til)."*

*"Oplysninger!! Så snart man finder ud af, at der er noget galt med ens barn skulle man straks have besked på, at man kan få hjælp, eller man har en sagsbehandler på kommunen enten fra børnehaven eller psykologen. Samtalerne med sagsbehandleren har været svære at forstå. Hvad har man ret til og hvordan. Jeg har skullet ringe til en rådgivning for at finde ud af, hvad jeg skulle "sige" for at få nogle timer dækket. Det er bare ikke i orden, når man i forvejen "ligger ned" Jeg har indtryk af, at psykologer og sagsbehandlere overhovedet ikke arbejder sammen."*

*"Man skal ikke forvente at få oplyst, hvad man er berettiget til af merudgiftsgodtgørelser, du skal selv undersøge og spørge."*

*"Rådgiverne har ikke rådgivet os om vores muligheder men derimod bare sagt fra, når vi ikke kunne få dækket vores udgifter."*

*"Vi skal selv finde ud af løsninger på løbende problemstillinger, og er ofte ikke på forkant med situationer, der gør tingene besværlige for vores barn. Når vi søger hjælp på et enkelt problem får vi svar, men savner en generel rådgivning og i samarbejde med os og jeres løsninger."*

ger, her og nu og på sigt. Mere struktur og råd om, hvor vi skal henvende os, når der opstår behov for hjælp/råd."

"Vi mangler dybdegående vejledning angående hvad vi kan få støtte til samlet set. Det skal vi selv finde ud af, ofte ved at snakke med andre forældre."

Familierne oplever stor utilfredshed når der har været mange rådgiverskift.

"Siden januar 2004 har vi haft 3 sagsbehandlere, som faktisk ikke har nået at nærlæse vores sag eller ikke har udført det, som har været aftalt."

"Vi har tit skiftet rådgiver, og i vores tilfælde kan der godt gå lidt tid imellem henvendelser til kommunen. Det har betydet, at vi ved hver henvendelse skulle starte forfra med forklaringer og forståelse for netop vores behov."

"Der er alt for stor udskiftning af rådgiverne."

"Der har været mange skift blandt personalet. På bare et år nåede vi at få tilknyttet 3 forskellige sagsbehandlere. Efter en stabil periode på 2 år med en imødekommende sagsbehandler, modtog vi et brev om, at vi nu (atter) havde fået ny sagsbehandler. Vi har ikke været til møde siden 2002, og har derfor ikke noget "billede" af personen vi kommunikerer med - det er utilfredsstillende."

"Problem med de mange forskellige sagsbehandlere over årene."

Familierne er utilfredse med, at rådgiverne ikke altid overholder aftaler, er vanskelige at få kontakt til, kommer for sent eller er længe om at besvare henvendelser.

"Vores nuværende rådgiver har været meget utilfredsstillende, idet han har været svær at træffe, han har haft manglende viden og erfaring på området, og han har haft svært ved at overholde aftaler, så som at ringe tilbage, møde op til aftalte møder i aflastning uden at give besked."

"Når vi spørger om hjælp til noget, får vi ikke svar tilbage, og der kan gå op til et halvt år, før vi får et ordentlig svar. Eller man skal rykke for svar flere gange. Har også prøvet at vente forgæves på hjemmemøde, hvor de havde glemt at melde afbud og har selv prøvet at få skældud for ikke at møde op til møde, selv om at vi ikke havde fået indkaldelse."

"Negativt med manglende tilbagemelding."

"Man kan sjældent komme i kontakt med rådgiverne på grund af, at de enten har ferie, afspadsering, på kursus, "udenfor huset", eller syge. Generelt går der for længe før de får sendt papirer mv. til f.eks. efterskoler eller andre opholdssteder."

"De kan aldrig deltage i fælles møder/konferencer omkring barnet."

### 2.16.3. Familieprofil 3

Familierne har generelt oplevet at have fået hjælp og støtte fra rådgiverne.

"Det har været tilfredsstillende at opleve at vi endelig fik hjælp efter 4 års ørkenvandring, hvor familien var ved at gå i opløsning."

*"Positivt at de har hjulpet os med at finde det rette sted til mine børn, og at de har støttet os."*

*"Rådgiverne har bakket os 100% op i en i en bestemt sag mellem kommune og amt."*

#### **2.16.4. Familieprofil 4**

Familierne er især utilfredse med, at de har oplevet mange rådgiverskift, men også andre faktorer gør sig gældende.

*"Vi har været visiteret til specialbistand i 3 mdr. Vi har indtil nu haft 2 sagsbehandlere i denne afdeling og en i familieafdelingen. Den manglende koordinering, og kontakt."*

*"Vi har haft alt for mange forskellige sagsbehandlere, det kan ikke passe, at vi skal have ny HVERT år. ??????????????"*

*"Skiftende sagsbehandlere er negativt."*

*"Jeg flyttede fra ..... kommune til Randers i .... 2005. Forinden havde jeg henvendt mig hos Handicaprådgivningen i Randers, men de ville ikke tale med mig, før jeg var flyttet. Efter flytningen kontakter jeg Handicaprådgivningen, da min søn er i en aflastning, og jer ved, at ... kommune stopper betalingen ved fraflytning. Jeg får det svar, at min sagsbehandler har ferie flere uger, så det må vente. Jeg taler så med socialchefen, der giver mig samme besked. Ingen kan tage over (alle har deres egne klienter) og give tilladelse til fortsat aflastning, og jeg kan heller ikke få svar på, om barnet skal holdes hjemme fra aflastningen. Jeg ville blive lagt i sagsbehandlerens bunke og betjent derefter. Inden sagsbehandleren var tilbage fra ferie, var jeg da også blevet kontaktet af aflastningen, da de ikke kunne forstå den manglende indbetaling. Det er en meget utilfredsstillende måde at starte på i en ny kommune. Det er vigtigt, at der er en funktion, der kan tage over i forbindelse med ferie eller langvarig sygdom."*

#### **2.16.5. Familiernes oplevelse af, hvad der i særlig grad har været tilfredsstillende/utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen - samlet set**

Det samlede billede af familiernes oplevelser af, hvad der i særlig grad har været tilfredsstillende/utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen, viser en række klare mønstre:

- ⇒ Der er meget betydelig spredning i oplevelserne blandt henholdsvis de familier, der er tilfredse med samarbejdet, og de familier, der er utilfredse.
- ⇒ Familiernes oplevelse af, hvad der i særlig grad er tilfredsstillende henholdsvis utilfredsstillende har en klar afsmittende virkning på familiernes helhedsoplevelse af Handicaprådgivningen.
- ⇒ Styrende for familiernes helhedsoplevelse er relationen til den rådgiver i Handicaprådgivningen, som familierne samarbejder med. Specielt har det betydning, at familierne oplever at have en fast relation til en rådgiver, der i tilstrækkelig grad har sat sig ind i - og har viden om familiernes situation. Endvidere er det væsentligt, at familierne oplever, at rådgiverne er tilgængelige, proaktivt informerer om støttemuligheder, samt at familierne oplever hurtigt at få besvaret spørgsmål og modtage svar på ansøgninger.



## 2.17. Familiernes oplevelser - samlet set

### Familiernes overordnede oplevelser

61 pct. af familier med handicappede børn oplever overvejende tilfredshed med både ydelser og samarbejde med Handicaprådgivningen.

24 pct. af familierne er tilfredse med ydelserne, men ikke med samarbejdet.

7 pct. af familierne er tilfredse med samarbejdet, men utilfredse med ydelserne.

8 pct. af familierne oplever utilfredshed med både ydelser og samarbejde med Handicaprådgivningen.

### Familier med handicappede børn - gennemsnitligt set

Familien med det handicappede barn har gennemsnitligt set 2 hjemmeboende børn, der er i aldersgruppen 5-16 år. Familien har 1 handicapet barn. Forældrene er i aldersgruppen 31-50 år og for hovedpartens vedkommende gift/samboende med hinanden. Familien bor i eget hus, og den årlige husstandsindkomst efter skat er beliggende i intervallet 200.000-700.000 kr. Begge forældre er beskæftiget uden for hjemmet.

#### Mønstre

⇒ Familier med en husstandsindkomst efter skat på kr. 300.000 og derunder er relativt set mere utilfredse med både ydelser og samarbejde med Handicaprådgivningen sammenlignet med familier med en husstandsindkomst efter skat på mere end 300.000 kr.

⇒ Erhvervsfrekvensen for både mødre og fædre er relativt lavest blandt de familier, der er utilfredse med ydelser og/eller samarbejdet med Handicaprådgivningen.

### Familiernes tidsforbrug som følge af barns handicap

Typisk bruger familierne mellem 0-25 timer ugentligt på barnet som følge af dets handicap. Der er dog også nogle familier, der ugentligt bruger væsentligt flere timer. Hovedparten af familierne trækker derfor også regelmæssigt på andre end egne ressourcer, primært bedsteforældre. Godt 20 pct. af familierne trækker dog slet ikke på andres ressourcer. Familierne oplever, at der er muligheder for, at de selv kan påtage sig en større rolle, såfremt Handicaprådgivningen tilbød en anden form for støtte.

#### Mønstre

⇒ Nogle typer handicap hos barnet lader til at være mere ressourcekrævende for familierne end andre typer af handicap. Det gælder fx fysisk handicap, autisme eller lignende samt børn, som generelt er udviklingshæmmede.

⇒ De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1) og familier, der er tilfredse med ydelserne, men ikke med samarbejdet (familieprofil 2), og som ikke trækker på andres ressourcer, får i lidt mindre grad ydelser fra Handicaprådgivningen set i forhold til familier i grupperne, der regelmæssigt trækker på andres ressourcer.

⇒ Blandt familier, der er utilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 4), synes der at være en relativt højere andel, der ikke trækker regelmæssigt på andres ressourcer overhovedet, samt ligeledes en relativt højere andel, der generelt bruger et højt ugentligt timetal på det handicappede barn som følge af handicapet.

⇒ Der er mulighed for, at familierne i forholdsvis høj grad vil kunne påtage sig en større rolle, såfremt de blev tilbudt en anden form for støtte. Det gælder især familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1).

### **Ydelser - familier med handicappede børn**

De ydelser, som familierne primært modtager, er råd og vejledning, merudgift ved forsørgelse i hjemmet, tabt arbejdsfortjeneste, aflastning samt forskellige former for hjælpemidler. Trækket på ydelser som familiekonsulent, familiebehandling, personlig rådgiver, kontaktperson, støtte til kost- og efterskoleophold samt anbringelse uden for hjemmet anvendes mindre hyppigt. Blandt familierne i de forskellige familieprofiler er der forskelle på, hvilke ydelser der opleves som de 3 vigtigste.

#### **Mønstre**

⇒ Blandt de familier, hvor der er tilfredshed med samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 1 og familieprofil 3) oplever familierne i relativt højere grad at få råd og vejledning sammenlignet med de familier, hvor der er utilfredshed med samarbejdet (familieprofil 2 og familieprofil 4). Dette mønster slår også igennem i forhold til familiernes prioritering af, hvilke af ydelserne, der er de vigtigste.

⇒ Blandt de familier, der oplever tilfredshed med ydelserne fra Handicaprådgivningen (familieprofil 1 og familieprofil 2), er der relativt set dobbelt så mange, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne i forhold til familier, som oplever utilfredshed med ydelserne (familieprofil 2 og familieprofil 4). Blandt de familier, som er utilfredse med ydelserne, oplever de fleste dog samtidig, at ydelserne hjælper i nogen grad eller i mindre grad. Kun blandt de familier, der oplever utilfredshed med både ydelser og samarbejde (familieprofil 4), er der reelt tale om familier, som oplever, at ydelserne slet ikke gavner det handicappede barn.

### **Familiernes 1. kontakt med Handicaprådgivningen**

Hovedparten af familierne er blevet henvist til Handicaprådgivningen. Den første samtale med rådgiveren har for hovedparten af familiernes vedkommende fundet sted i hjemmet. De fleste familier oplever, at den første samtale med rådgiveren foregik i rette omgivelser. Familierne har oplevet modtagelsen i Handicaprådgivningen positivt, dog varierende i forhold til familiernes generelle tilfredshedsniveau.

#### **Mønstre**

⇒ De familier, som er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1) har i langt højere grad end øvrige familier oplevet modtagelsen i Handicaprådgivningen positivt.

⇒ Stedet for den første samtale med en rådgiver i Handicaprådgivningen øver indflydelse på, hvordan familien oplever de første kontakter. Familierne foretrækker, at første samtale finder sted i eget hjem. Familiernes oplevelser ved de første kontakter viser, at førstehåndsindtryk har indflydelse på familiernes videre oplevelsesforløb i forhold til Handicaprådgivningen. Især synes det at have betydning, at den første samtale med rådgiveren foregår i familiens eget hjem.

## Øvrige kontakter med Handicaprådgivningen

De fleste familier har kun sjældent kontakt med Handicaprådgivningen. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har efterkommet ønsker om møder/opfølgning, varierer i forhold til familiernes generelle tilfredshedsniveau. Det samme gælder møder i forbindelse med, at bevillinger er udløbet, samt drøftelser vedrørende mulighederne for det handicappede barn efter dets fyldte 18. år.

### Mønstre

⇒ De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejdet (familieprofil 1), har generelt set klart mere positive oplevelser af kontaktførelset, uanset om det drejer sig om, i hvilken grad Handicaprådgivningen har efterkommet ønsker om møder/opfølgning samt møder med familien i forbindelse med, at bevillinger er udløbet.

## Familiernes oplevelser af ydelser og samarbejdet

Familiernes oplevelser af, i hvilken grad det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som Handicaprådgivningen leverer, i hvilken grad familien selv hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget hensyn til familiens samlede situation, samt oplevelsen af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen, varierer systematisk med familiernes oplevelser af den generelle tilfredshed. Jo større denne er, jo mere positive oplevelser har familierne på de forannævnte områder - og modsat.

### Mønstre

⇒ Blandt familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1) er der en helt klar tendens til, at familiernes oplevelse af, om det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som modtages, og familiens oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har taget hensyn til familiens samlede situation, gensidigt påvirker hinanden. Blandt familier, der er utilfredse med ydelserne, men som har oplevet/oplever problemer i samarbejdet med Handicaprådgivningen (familieprofil 2), tegner der sig et mere uensartet billede.

⇒ Familiernes oplevelse af, i hvilken grad de hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, påvirker også oplevelserne af, i hvilken grad familierne finder, at Handicaprådgivningen tager hensyn til familiernes samlede situation.

⇒ De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde (familieprofil 1) oplever i langt højere grad end øvrige familier at være meget tilfredse med den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen. Næsten lige så høj relativ andel oplever at være tilfreds. Ingen oplever at være meget utilfredse. Blandt de familier, der er utilfredse med ydelser og/eller samarbejdet, tegner der sig et modsatrettet billede. Ikke mindst blandt de familier, der er utilfredse med begge dele (familieprofil 4).

⇒ Familiernes oplevelse af, hvad der i særlig grad er tilfredsstillende henholdsvis utilfredsstillende, har en klar afsmittende virkning på familiernes helhedsoplevelse af Handicaprådgivningen.

⇒ Styrende for familiernes helhedsoplevelse synes at være relationen til den rådgiver i Handicaprådgivningen, som familierne samarbejder med. Specielt har det betydning, at familierne oplever at have en fast relation til en rådgiver, der har sat sig tilstrækkeligt ind i - og har viden om familiens situation. Endvidere er det væsentligt, at familierne oplever, at rådgiverne er tilgængelige, proaktivt informerer om støttemuligheder, samt at familierne oplever hurtigt at kunne få besvaret spørgsmål og modtage svar på ansøgninger.

## **KAPITEL 3 - Hovedoplevelser - fokusgruppeinterviews med familier med handicappede børn i Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

### **3.1. Grundlag**

Som led i undersøgelsen er der gennemført 9 fokusgruppeinterviews med familier med handicappede børn, som er visiteret til Handicaprådgivningen i Randers Kommune.

I samtalerammen indgik følgende temaer:

- ⇒ Oplevelsen af, hvordan dagligdagen fungerer/hænger sammen.
- ⇒ Oplevelser af familiens ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn.
- ⇒ Familiens træk på "private" ressourcer.
- ⇒ Helhedsoplevelsen af de nuværende ydelser, der leveres af Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Oplevelsen af, hvilke af de nuværende ydelser der virker bedst.
- ⇒ Eventuelle afslag på ansøgninger om ydelser.
- ⇒ Typer af ydelser, som man kunne tænke sig blev tilbudt af Handicaprådgivningen i Randers Kommune, men som ikke tilbydes i dag.
- ⇒ Oplevelsen af, om der er konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag.
- ⇒ Hvilken sammensætning skal ydelserne til familierne have, såfremt de kunne vælge helt frit.
- ⇒ Helhedsoplevelsen af det nuværende samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Oplevelsen af, hvilke dele af det nuværende samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune, der virker bedst.
- ⇒ Omfanget af kontakter til rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Indholdet i kontakterne.
- ⇒ Det væsentligste udbytte af kontakterne.
- ⇒ Oplevelsen af rådgivernes forståelse for familiens situation.
- ⇒ Oplevelsen af, om der er behov i familien, som kontakterne ikke dækker i dag.
- ⇒ Konkrete forslag til forbedringer/styrkelse af kontakterne med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Oplevelsen af, om der findes områder, hvor Randers Kommune kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv.

### **3.2. Oplevelsen af, hvordan dagligdagen fungerer/hænger sammen**

Familierne oplever i nogen til høj grad, at det handicappede barn påvirker dagligdagen - afhængig af handicappets art og alvor. Familierne gør sig betydelige overvejelser om, hvordan man kan planlægge sig ud af problemerne. Familierne har foretaget en række fravalg, både i forhold til hjemmeliv og karriereønsker.

*"Det påvirker i høj grad vores dagligdag."*

*"Vi gør os meget store overvejelser om, hvordan vi kan planlægge os ud af problemerne, når der er tale om, at barnet har en "aktiv" periode. Eksempelvis restaurantbesøg har vi ikke kunnet gennemføre i flere år."*

*"Vi har foretaget en del fravalg i forbindelse med arbejdsliv og karriere."*

*"Jeg har heldigvis en forstående arbejdsgiver, som er indstillet på fleksibilitet, når der er behov herfor."*

*"Det sociale liv er stort set ikke-eksisterende. Vi kan ikke tage barnet med ud på besøg - og i øvrigt er der meget løftarbejde."*

*"Det påvirkede en hel del i starten, men nu er det blevet mere normalt."*

### **3.3. Oplevelse af familiens ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn**

Familierne oplever i varierende grad ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn.

*"Vi er stort set på hele tiden."*

*"Vi tager tingene, som det kommer, men umiddelbart bruger vi ca. 15-20 timer om ugen."*

*"Det drejer sig om en indsats på 5-6 timer pr. uge."*

*"Vi bruger meget tid hver dag."*

### **3.4. Familiens træk på "private" ressourcer**

De fleste familier trækker også på "private" ressourcer, primært familie.

*"Hele familien hjælper til, søskende, bedsteforældre osv."*

*"Vi trækker i høj grad på familieressourcerne."*

*"Bedsteforældre hjælper med frivillig aflastning, flere gange om ugen."*

Der er dog også familier, der ikke trækker på andre ressourcer end sine egne.

*"Vi har kun os selv."*

### **3.5. Helhedsoplevelsen af de nuværende ydelser, der leveres af Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

Familierne oplever som helhed tilfredshed med de ydelser, som de aktuelt modtager fra Handicaprådgivningen. En del af familierne har dog tidligere i forløbet oplevet utilfredshed.

*"Vi er bestemt tilfredse."*

*"Vi er tilfredse, også i lyset af de skrækhistorier, der høres om forholdene i andre kommuner."*

*"På nuværende tidspunkt er vi meget tilfredse, men det har ikke altid været sådan. Specielt i starten var vi noget utilfredse."*

### **3.6. Oplevelsen af, hvilke af de nuværende ydelser der virker bedst**

Familierne har forskellige oplevelser af, hvilke ydelser der virker bedst. En konsekvens af, at der er tale om forskellige behov i familierne. Der er for nogle familiers vedkommende tale om mere generelle ydelser, omfattende eksempelvis aflastning og dækning af tabt arbejdsfortjeneste. For andre familiers vedkommende er det mere specifikke ydelser, som henholdsvis dækning af merudgift til medicin og slid på tøj, rengøringshjælp samt støttetimer.

*"Det, der i min situation virker bedst, er muligheden for aflastning og dækning af tabt arbejdsfortjeneste."*

*"I vores tilfælde er det væsentligste, at vi kan få rengøringshjælp, mulighed for barnepige af og til samt dækning af merudgifter til medicin og slid på tøj."*

### **3.7. Eventuelle afslag på ansøgninger om ydelser**

Hovedparten af familierne har i sagsforløbet oplevet afslag på ydelser, dog ikke nødvendigvis vedvarende. De afslag, der er givet, har vedrørt mange forskellige former for ydelser, som eksempelvis afslag på fodbehandling, afslag på nye sko, afslag på betaling for skolegang i "lilleskole", afslag på betaling af rejseudgifter til en hjælper på ferierejser samt afslag på et øget antal støttetimer.

*"Vi har fået afslag på (flere) støttetimer."*

*"Vi har fået afslag på fodbehandling og nye sko."*

*"Jeg søgte om dækning af udgifter til børns skolegang i en privat lilleskole, men fik afslag herpå. Jeg blev i stedet henvist til specialklasse i en af de kommunale skoler."*

Nogle familier accepterer et afslag, mens andre går i fornyet dialog med Handicaprådgivningen/klager.

*"Når vi har fået et afslag, gør vi ikke mere ud af det."*

*"Da vi nyligt fik et afslag, blev jeg klar over, at jeg skulle argumentere bedre for sagen. Det gjorde jeg så og kom igennem med ansøgningen."*

*"Når vi synes, at det er berettiget, at vi får det, kører vi hele vejen igennem."*

### **3.8. Typer af ydelser, som man kunne tænke sig blev tilbudt af Handicaprådgivning i Randers Kommune, men som ikke tilbydes i dag**

Familierne oplever først og fremmest et behov for mere fleksibilitet i ydelserne, herunder at familierne i højere grad får mulighed for selv at disponere over specielt økonomiske ydelser, i overensstemmelse med familiernes forskellige behov.

*"Først og fremmest et stort ønske om, at der blev større fleksibilitet i ydelserne, således at vi selv kunne finde frem til, hvordan midlerne bedst anvendes i vores situation."*

*"Det er naturligvis familierne, der bedst ved, hvordan ydelserne skal anvendes. Derfor ønsker vi os en højere grad af fleksibilitet."*

Flere familier giver dog udtryk for, at de også har helt konkrete ønsker, som i høj grad er præget af det specifikke handicap, som barnet har. Eksempelvis ønsker om større bemanning vedrørende høre- og talepædagoger samt muligheder for økonomisk støtte til almindelig skolegang på private skoler, som anses for velegnet i forhold til det handicap, som barnet i familien har.

### **3.9. Oplevelsen af, om der er konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag**

Nogle familier oplever, at der er konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag. Andre familier oplever, at dette ikke er tilfældet.

*"Jeg har her og nu et behov for, at der kan opnås økonomisk støtte til rengøring."*

*"Måske ikke i så høj grad et spørgsmål om konkrete ydelser, men mere et spørgsmål om, at det ikke kun skal være kommunens egne psykologer, der afgør, hvad der er bedst for mit barn".*

*"Nej, vi har ikke konkrete behov for yderligere ydelser."*

### **3.10. Hvilken sammensætning skal ydelserne til familierne have, såfremt de kunne vælge helt frit**

I forhold til situationen, at familierne frit kunne vælge sammensætningen af ydelserne, var familiernes oplevelser i høj grad præget af tilkendegivelserne i relation til temaerne om henholdsvis familiernes ønsker til ydelser, som ikke tilbydes i dag, og ligeledes af oplevelserne vedrørende konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag, jf. foran.

### **3.11. Helhedsoplevelsen af det nuværende samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

Generelt set oplever familierne tilfredshed med samarbejdet med rådgiverne i Handicaprådgivningen. Der er dog også eksempler på, at der tidligere i et sagsforløb ikke har været tilfredshed.

*"Tidligere i forløbet talte jeg en del med rådgiverne. I dag er det mere pr. e-mail om praktiske ting, og det virker ok."*

*"Positiv helhedsoplevelse af det nuværende samarbejde."*

*"Godt samarbejde, men det er også vigtigt selv at hjælpe til. Det er væsentligt, at vi også selv tager ansvar og ikke lægger det samlede ansvar på Handicaprådgivningen."*

*"Det gik tungt i begyndelsen, men virker nu fint."*

### **3.12. Oplevelsen af, hvilke dele af det nuværende samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune der virker bedst**

Familierne oplever, at det er væsentligt, at rådgiverne er tilgængelige, specielt i begyndelsen af et sagsforløb.

*"Rådgiverne skal være tilgængelige, når der er konkrete behov herfor. Det gælder ikke mindst i begyndelsen af et forløb."*

*"Det er vigtigt, at rådgiverne er til at få fat på, når vi har behov for en kontakt."*

Familierne oplever, at rådgiverne bør være "familiens mand".

*"Vi forventer klart, at rådgiverne er "familiens mand", når der er et konkret behov herfor. Det betyder dog ikke, at vi forventer at blive kontaktet ved nye ydelsestyper eller lignende."*

Familierne oplever, at den første kontakt med rådgiverne er af stor betydning.

*"Hjemmebesøget 1. gang var positivt som udgangspunkt for samarbejdet."*

*"Det første indtryk har stor betydning for det videre forløb."*

### **3.13. Omfanget af kontakter til rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

Familierne oplever, at der er betydelige forskelle med hensyn til, hvor ofte de er i kontakt med rådgiverne i Handicaprådgivningen. Dels er der forskelle i familierne indbyrdes, dels i den enkelte families kontaktfrekvens, som i perioder kan være mere hyppig end i andre perioder.

*"Det er ikke så ofte, at vi har behov for kontakt til rådgiverne."*

*"Kontakten kommer i perioder. Nogle gange derfor kontakt flere gange om måneden, andre gange sjældnere."*

*"I starten havde vi mange kontakter, men nu er det jævnet en del ud."*

### **3.14. Indholdet i kontakterne**

Blandt familierne er der en vis spredning med hensyn til indholdet i kontakterne med rådgiverne. For nogle familier drejer det sig om spørgsmål om mulige ydelser, inden der ansøges, i andre tilfælde rykninger på allerede indsendte ansøgninger, opnåelse af aftale om møder, samt råd og vejledning i konkrete situationer.

*"Inden vi sender en ansøgning, ønsker vi altid at få en afklaring af, om der er udsigt til, at ydelsen kan bevilges."*

*"I de fleste tilfælde er det for at rykke for at få en afklaring, idet sagsbehandlingstiden opleves at være lang."*

*"Nogle kontakter drejer sig såmænd kun om at få et godt råd i en given situation."*

*"Ved den sidste kontakt drejede det sig "bare" om, at jeg måtte have luft, idet det hele syntes at gå på tværs."*

### **3.15. Det væsentligste udbytte af kontakterne**

Familiernes oplevelse af udbyttet af kontakterne afhænger naturligvis af indholdet i og arten af kontakterne. Den generelle tilfredshed, som familierne oplever i samarbejdet med rådgiverne, reflekteres også i, at familierne oplever, at rådgiverne i forbindelse med kontakterne lever op til forventningerne samtidig med, at familierne oplever, at der er tale om et godt udbytte.

*"Alt i alt får jeg noget godt ud af kontakterne."*

*"Udbyttet er godt, men det virker som om, at der mangler ressourcer."*

*"Det giver som regel pote, når der har været en kontakt."*

### **3.16. Oplevelsen af rådgivernes forståelse for familiens situation**

Så godt som alle familier oplever, at rådgiverne har god forståelse for familiernes situation.

*"Rådgiverne har helt klart indsigt i sagerne."*



*"Vi har endnu ikke oplevet, at der ikke var forståelse for vores situation."*

Nogle familier oplever dog også, at de i samarbejdsfladen er en smule tilbageholdende. Det skyldes en potentiel bekymring for, at tilkendegivelse af utilfredshed måske kan øve indflydelse på, hvilke ydelser de kan opnå fremover.

*"De første 3 gange var det godt, og der var god stemning. Derefter usikkerhed om den måde, vi kunne tillade os at vise vores utilfredshed. Vi er nok bange for, at utilfredsheden kan slå igennem på den måde, at der er ydelser, som vi har behov for, men som vi måske så ikke får."*

Gennemgående oplever familierne, at det er vigtigt at være godt forberedt hver eneste gang, de kontakter. Endvidere oplever familierne, at det er en klar fordel i givet fald at have rådført sig "uden for systemet" for at kunne understøtte argumentationen for at opnå de ydelser, som familierne efterspørger.

*"Vi forbereder os altid grundigt hver eneste gang vi skal i kontakt med rådgiverne."*

*"Jo mere forberedte vi er, jo større er chancen for, at vi kommer igennem med ansøgningen."*

*"Hvis vi ikke synes, vi er forberedte nok, kontakter vi vores forening for at hente yderligere argumentation og viden."*

### **3.17. Oplevelsen af, om der er behov i familien, som kontakterne ikke dækker i dag**

Familierne oplever, at der på et antal områder er behov, som kontakterne ikke dækker i dag. Generelt oplever familierne et ønske om større åbenhed fra rådgivernes side, herunder at rådgiverne i endnu højere grad er proaktive til at pege på de muligheder, der er. Mere konkret peges der på, at det ville være nyttigt, at der ved kontakterne kunne rådgives om de konkrete behov, der følger af de forskellige typer handicap, en bedre koordinering mellem Handicaprådgivningen og de andre parter, der er involveret i indsatsen til en familie, bedre råd og vejledning fra uddannede fagfolk, eksempelvis psykologer, med hensyn til, hvordan man varetager den specielle opdragelse af det handicappede barn samt tættere kontakter til skoler og institutioner.

*"Jeg så gerne, at rådgiverne var endnu mere åbne med hensyn til at fortælle om de muligheder, der er."*

*"Vi oplever ikke altid, at rådgiverne af egen drift orienterer om de muligheder, der er. I stedet er jeg nødsaget til at selv at støve oplysningerne frem."*

*"Jeg savner bedre muligheder for, at vi kan trække på specialister, eksempelvis psykologer."*

*"Jeg tror, det vil være en fordel for alle parter, hvis rådgiverne fik tættere relationer til institutioner og skoler."*

### **3.18. Konkrete forslag til forbedringer/styrkelse af kontakterne med rådgiverne i Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

Ud over behovet for en større tilgængelighed til rådgiverne har familierne kun i mindre omfang konkrete forslag til forbedringer/styrkelse af kontakterne. Familierne peger på behovet for, at rådgiverne ved mere om de forskellige typer handicap, som børnene har, at ventetid i forhold til institutioner mv. bliver nedbragt samt - meget konkret - at rådgiverne ikke laver så mange "regnefejl".

*"Tilgængelighed er meget væsentlig - og helst på et bedre niveau end den er i dag."*

*"Det er uhyre væsentligt, at rådgiverne er med ved vigtige møder/"stormøder" med institutioner og skoler. Her vil det være godt med en tættere kontakt."*

*"Vi har desværre oplevet, at rådgiverne laver for mange "regnefejl"."*

### **3.19. Oplevelsen af, om der findes områder, hvor Randers Kommune kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv**

Familierne oplever både på det generelle plan og på det konkrete plan, at der er forhold, der kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv.

På det generelle plan er familiernes ønske større fleksibilitet med hensyn til, hvordan ydelserne anvendes - underforstået, at det i højere grad er op til familierne selv at finde ud af, hvordan det i praksis skal ske.

*"Den ønskede fleksibilitet vil helt klart medvirke til, at vi kan tilrettelægge dagligdagen på en sådan måde, at vi selv vil kunne gøre en større indsats."*

På det mere konkrete plan peges der på behovet for, at familier får en øget viden om, hvordan opdragelsen bedst tilrettelægges i forhold til forskellige typer handicap hos børnene, at familierne hurtigere når en selverkendelse af at have et handicappet barn samt kortere ventetider til diagnosticering og behandling.

*"Vi vil gerne blive meget bedre til at forstå, hvordan vi med det handicap, som barnet har, bliver bedre til at tilrettelægge opdragelsesforløbet."*

*"Det er svært at erkende, at ens barn har et handicap. Det vil hjælpe alle parter, men ikke mindst familien, såfremt der kunne opnås en hurtigere erkendelse og accept af situationen. Det vil styrke grundlaget for at se fremad."*

*"Jo hurtigere diagnosticering kan gennemføres og behandling igangsættes, jo mere vil det styrke familiernes muligheder for at hjælpe sig selv."*

### **3.20. Hovedoplevelser - familier med handicappede børn**

- ⇒ Familierne oplever i nogen til høj grad, at det handicappede barn påvirker dagligdagen. Familierne har foretaget en række fravalg, både i forhold til hjemmeliv og karriereønsker.
- ⇒ Familierne oplever i varierende grad ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn. Nogle familier er på hele tiden, andre i noget mindre omfang.
- ⇒ Familierne trækker også på "private" ressourcer, primært den øvrige familie.
- ⇒ Familierne oplever som helhed tilfredshed med de ydelser, som de aktuelt modtager fra Handicaprådgivningen.
- ⇒ Familierne har forskellige oplevelser af, hvilke ydelser der virker bedst. Nogle familier lægger mest vægt på betydningen af mere generelle ydelser, eksempelvis aflastning og dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Andre familier mener, at mere specifikke ydelser har størst betydning, eksempelvis antal støttetimer, der er bevilget, samt dækning af merudgifter til eksempelvis rengøringshjælp.
- ⇒ Hovedparten af familierne har oplevet afslag på ydelser, dog ikke nødvendigvis vedvarende. Nogle familier accepterer et afslag, mens andre går i fornyet dialog med rådgiverne.
- ⇒ I forhold til typer af ydelser, som familierne kunne tænke sig blev tilbudt af Handicaprådgivningen, men som ikke tilbydes i dag, oplever familierne først og fremmest et behov for større fleksibilitet i ydelserne, således at familierne i højere grad selv får mulighed for at disponere over økonomiske ydelser. Nogle familier oplever, at der er konkrete behov for ydelser, som ikke fin-

des i dag. Men samtidig er der andre familier, som oplever ikke at have yderligere konkrete behov.

- ⇒ Generelt oplever familierne tilfredshed med samarbejdet med rådgiverne i Handicaprådgivningen. Der er dog også eksempler på, at der tidligere i et sagsforløb ikke har været tilfredshed hermed.
- ⇒ Familierne oplever, at det er væsentligt, at rådgiverne er tilgængelige, specielt i starten af et sagsforløb. Samtidig oplever familierne, at rådgiverne bør være "familiens mand".
- ⇒ Familierne oplever, at den første kontakt med rådgiverne er af stor betydning for det videre samarbejde.
- ⇒ Familierne oplever, at der er betydelige forskelle med hensyn til, hvor ofte der er behov for kontakt med rådgiverne. Behovet for kontakt kan i øvrigt for den enkelte familie variere en del over tid.
- ⇒ Blandt familierne er der en vis spredning med hensyn til indholdet i kontakterne med rådgiverne.
- ⇒ Familierne oplever, at udbyttet af kontakterne med rådgiverne stort set lever op til forventningerne og dermed også opleves som havende et godt udbytte.
- ⇒ Så godt som alle familier oplever, at rådgiverne har god forståelse for familiernes situation. Nogle familier oplever dog samtidig, at de i samarbejdsfladen er en smule tilbageholdende. Det skyldes en potentiel bekymring for, at tilkendegivelse af utilfredshed måske kan øve indflydelse på, hvilke ydelser de kan opnå.
- ⇒ Gennemgående oplever familierne, at det er vigtigt at være godt forberedt, hver eneste gang de tager en kontakt til rådgiverne.
- ⇒ Familierne oplever, at der på et antal områder er behov som kontakterne ikke dækker i dag. Generelt opleves et behov for større åbenhed fra rådgivernes side, eksempelvis med henblik på at orientere om de muligheder, der foreligger. Men også på specifikke områder oplever familierne et behov, eksempelvis bedre muligheder for at kunne drøfte familiens situation med uddannede fagfolk, fx psykologer.
- ⇒ Familierne oplever, at der på en række konkrete områder kan skabes forbedringer/styrkelse af kontakterne. Eksempelvis at rådgiverne ved mere om de forskellige typer handicap, som børnene har.
- ⇒ Familierne oplever både på det generelle og på det konkrete plan, at der er forhold, der kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv. På det generelle plan skabelse af større fleksibilitet med hensyn til, hvordan ydelser anvendes. På det mere konkrete plan eksempelvis at familierne hurtigere opnår en erkendelse (af at have et handicappet barn) samt kortere ventetider til diagnosticering og behandling.

## **KAPITEL 4 - Hovedoplevelser - fokusgruppeinterview med rådgiverne<sup>6</sup> i Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

### **4.1. Grundlag**

Som led i undersøgelsen er der også gennemført fokusgruppeinterview med rådgiverne ved Handicaprådgivningen i Randers Kommune.

I samtalerammen indgik følgende temaer:

- ⇒ De konkrete arbejdsopgaver, som medarbejderne udfører i dagligdagen.
- ⇒ Den generelle oplevelse af samarbejdet med familier med handicappede børn i Randers Kommune.
- ⇒ Oplevelsen af familiernes gennemsnitlige ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn.
- ⇒ Oplevelsen af, i hvilket omfang familier generelt trækker på "private" ressourcer i forhold til det handicappede barn.
- ⇒ Helhedsoplevelsen af de ydelser, der leveres af Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Oplevelsen af, hvilke af de nuværende ydelser der virker bedst.
- ⇒ Oplevelsen af familiernes tilfredshed med ydelserne fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune.
- ⇒ Den generelle oplevelse af kontakterne med familier med handicappede børn i Randers Kommune.
- ⇒ Oplevelsen af familiernes efterspørgsel efter kontakter.
- ⇒ Oplevelsen af, om antallet af og indholdet (herunder kvaliteten) i kontakterne er tilstrækkeligt.
- ⇒ Oplevelsen af familiernes tilfredshed med omfanget af og indholdet (herunder kvaliteten) i kontakterne.
- ⇒ Oplevelsen af, hvilke kontakttyper der virker bedst.
- ⇒ Oplevelsen af, om der findes områder, hvor Randers Kommune kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv.

### **4.2. De konkrete arbejdsopgaver, som rådgiverne udfører i dagligdagen**

Rådgiverne oplever, at arbejdsopgaverne er spændende og meget bredspektrede.

*"Det er spændende og givende at arbejde i Handicaprådgivningen."*

*"Arbejdet dækker meget bredt og varierer også en del."*

---

<sup>6</sup> Betegnelsen "rådgivere" anvendes som betegnelse for alle medarbejdere i Handicaprådgivningen i Randers Kommune.

En række af sagerne oplever rådgiverne som meget tunge, eksempelvis i forbindelse med anbringelse af børn uden for hjemmet.

*"Nogle af sagerne kan være meget tidskrævende, især når der er tale om anbringelse af børn uden for hjemmet."*

#### **4.3. Den generelle oplevelse af samarbejdet med familier med handicappede børn i Randers Kommune**

Rådgiverne oplever, at det er et spændende felt at arbejde med, som imidlertid også er forbundet med mange udfordringer. Især familier, som opleves som "ikke-almindelige", er gennemsnitligt set mere tidskrævende.

*"Arbejdet med familierne er spændende, men også givende."*

*"Arbejdet med familierne byder på mange udfordringer."*

*"Udfordringerne er ikke mindst betydelige i samarbejdet med de familier, der opleves som værende "ikke-almindelige"."*

Rådgiverne oplever tillige, at det er en væsentlig opgave at få forældre til handicappede børn til at erkende, at der foreligger et handicap. - Og i sammenhæng hermed, hvad det betyder for familierne.

*"Vi oplever tit, at forældre har svært ved at acceptere, at deres barn har et handicap - specielt i den første tid efter diagnosticeringen."*

*"I processen med forældrenes erkendelse af at have et handicappet barn ligger også en erkendelse af, hvilke udfordringer det alt i alt stiller forældrene overfor."*

Rådgiverne oplever, at det yderligere ville kunne styrke indsatsen i forhold til familierne, såfremt rådgiverne havde en øget viden om de forskellige typer af handicap, som de møder i arbejdet.

*"Indsatsen vil kunne kvalificeres endnu mere, såfremt vi havde større viden om de forskellige typer af handicap, som børnene har - og virkningerne heraf."*

#### **4.4. Oplevelsen af familiernes gennemsnitlige ressourceanvendelse i forhold til det handicappede barn**

Rådgiverne oplever, at der er meget stor spændvidde med hensyn til, hvor mange timer familierne gennemsnitligt anvender ugentligt som følge af det handicappede barn. Det spænder fra ganske få timer ugentligt til op til 40 timer.

*"Det varierer meget betydeligt blandt familierne."*

*"Det afhænger af mange forhold, men for nogle familier er det et meget højt ugentligt time-tal, der er tale om."*

#### **4.5. Oplevelsen af, i hvilket omfang familier generelt trækker på "private" ressourcer i forhold til det handicappede barn**

Rådgiverne oplever, at langt de fleste familier trækker på familie og netværk i betydeligt omfang. Det opleves dog samtidig, at det især er i de første år, efter at barnets handicap er konstateret.

*"Især de første 4 år bruges familie og venner meget."*

Efter de første år oplever rådgiverne, at familierne i højere grad efterspørger aflastning, også set i sammenhæng med, at familierne ikke ønsker at belaste familien i øvrigt, eksempelvis bedsteforældre.

*"Jeg oplever klart, at efterspørgslen efter aflastning er stigende, efter at forældrene i de første faser har trukket meget på familie og netværk."*

#### **4.6. Helhedsoplevelsen af de ydelser, der leveres af Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

Generelt oplever rådgiverne, at de ydelser, som Handicaprådgivningen tilbyder og leverer, er både omfattende og varierede. Især de økonomiske ydelser til familierne vejer tungt.

*"Vi kan levere et meget betydeligt antal ydelser af meget varierende art."*

*"Viften af ydelser opleves som dækkende til langt de fleste familiers behov. Det er dog især de økonomiske ydelser, der vejer tungt."*

Rådgiverne oplever dog samtidig, at i en række tilfælde kan det være svært i alle henseender at dække familiernes behov. Det gælder blandt andet i de tilfælde, hvor der er ventelister til (special)institutioner og fremskaffelse af aflastningsfamilier.

*"Hvor der er tale om anbringelse af et handicappet barn på en institution, kan vi ofte opleve ventetid. Det kan være svært at forstå for familierne, som oplever behovet her og nu. Her er der imidlertid tale om situationer, som vi ikke selv har direkte indflydelse på."*

*"Det er svært at skaffe det tilstrækkelige antal aflastningsfamilier i kommunen."*

Rådgiverne oplever ikke, at der er særlige restriktioner på deres arbejde, herunder godkendelsen af tilskud og bevillinger til familierne. Tilsvarende oplever medarbejderne heller ikke, at der fra politisk hold i Randers Kommune direkte eller indirekte gives konkrete retningslinier for, hvordan opgaverne skal varetages.

*"Jeg oplever ikke, at der er restriktioner i forhold til den måde, som vi arbejder på. Det gælder også i forhold til udmålingen af tilskud og bevillinger til familierne."*

*"I dagligdagen oplever vi på ingen måde, at der er politiske "pålæg" om, hvordan opgaverne skal udføres."*

#### **4.7. Oplevelsen af, hvilke af de nuværende ydelser, der virker bedst**

Blandt rådgiverne er der delte oplevelser af, hvilke ydelser der virker bedst. Som helhed peges der dog på de muligheder for aflastning, som familier med handicappede børn kan opnå. Tilsvarende gælder muligheden for, at skaffe plads til et handicappet barn i en institution.

*"Det er svært at afgøre, hvilke ydelser der virker bedst. Især vil jeg dog gerne fremhæve familiernes muligheder for aflastning."*

*"Har en del eksempler på, at familier virkelig er blevet hjulpet, når det handicappede barn er blevet tilbudt plads i en institution."*

Rådgiverne oplever samtidig, at en del af familierne ikke søger råd og vejledning i Handicaprådgivningen.

*"Hos nogle familier er det ikke råd og vejledning, der er det primære. Det drejer sig i stedet om bevillinger med økonomisk indhold."*

Rådgiverne oplever, at der i perioder kan være stigende efterspørgsel på forskellige former for ydelser, aktuelt således hjælp til rengøring. Her kan det være vanskeligt at afgøre, om behovet konkret er til stede. Ikke mindst i lyset af, at der i nogle tilfælde gives afslag herpå. I sammenhængen oplever rådgiverne også, at familiernes forståelse for et afslag kan være vanskeligt at forstå, i og med at familien samtidig kan blive tilbudt yderligere aflastning.

*"Aktuelt er der eksempelvis en stigende efterspørgsel efter hjælp til rengøring. Her har jeg i nogle tilfælde givet afslag, idet vurderingen var, at familierne ikke havde behov herfor. Imidlertid kunne familierne tilbydes yderligere aflastning. Det vakte ikke umiddelbart interesse, idet familierne foretrak tilskud til rengøring i stedet."*

#### **4.8. Oplevelsen af familiernes tilfredshed med ydelserne fra Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

Rådgiverne oplever generelt, at familierne er tilfredse med de ydelser, som de modtager.

*"Jeg oplever, at langt de fleste familier er tilfredse med ydelserne."*

*"Vi møder kun meget sjældent familier, der ikke udtrykker tilfredshed med ydelserne."*

Rådgiverne oplever endvidere, at familierne orienteres grundigt om de muligheder for ydelser, der er, og altid i starten af et sagsforløb. Endvidere, at orienteringen sker på en proaktiv måde, hvilket vil sige på rådgiverens eget initiativ.

*"Familiernes får i alle tilfælde en grundig orientering om de ydelsesmuligheder, der er tale om. Ofte på en sådan måde, at vi selv proaktivt orienterer familierne herom."*

*"Familiernes er velorienterede om ydelsesmulighederne."*

I de tilfælde, hvor familierne oplever, at de ikke er tilstrækkeligt orienteret om ydelsesmulighederne, kan det være en følge af, at der har været skift af rådgiver, hvor den nye rådgiver har en oplevelse af, at forældre tidligere i sagsforløbet er blevet orienteret om ydelsesmulighederne.

*"En mulig årsag til, at nogle familier oplever, at de ikke er tilstrækkeligt orienteret om ydelsespaletten, kan være, at de har været udsat for skift af rådgivere."*

Rådgiverne oplever samtidig, at familierne er velorienteret om, hvad de hver især kan gøre for at søge hjælp. Imidlertid kan der være nogle af familierne, som glemmer noget af den information, som de tidligere har fået, måske især informationer, der har ligget til grund for afslag på en ansøgning.

*"Jeg oplever helt klart, at familierne ved god besked."*

*"Familiernes virker i en del tilfælde meget velforberedte og velargumenterende i forhold til eksempelvis en ansøgning."*

*"Måske er der nogle af familierne, der har fortrængt begrundelserne for, at en ansøgning ikke blev imødekommet."*

#### **4.9. Den generelle oplevelse af kontakterne med familierne med handicappede børn i Randers Kommune**

Rådgiverne oplever generelt, at kontakterne med familierne er gode. Samtidig er det dog oplevelsen, at som følge af arbejdspresset kunne kontakterne i nogle tilfælde være hyppigere. Gælder eksempelvis i forhold til rådgivernes deltagelse i møder med familierne og institution, skole og hospital mv.

*"Kontakterne med familierne er næsten altid gode."*

*"Familierne spørger ofte, om vi har mulighed for at deltage i møde med institution eller skole. Her er situationen, at vi i mange tilfælde bliver nødt til at sige fra, som følge af travlhed i dagligdagen."*

*"Vi prøver at forklare familierne, at når vi ikke kan deltage i møderne, skyldes det ikke manglende interesse, men derimod manglende tid."*

#### **4.10. Oplevelsen af familiernes efterspørgsel efter kontakter**

Rådgiverne oplever, at kontakterne med familierne har forskellige mønstre. For nogle familier er der tale om en mindre hyppig kontakt, eksempelvis 1-2 gange årligt. I andre familier kan der være tale om hyppigere kontakter i perioder, specielt i begyndelsen af et sagsforløb.

*"Nogle familier har vi kontakt med 1 gang årligt - eller mindre."*

*"I nogle tilfælde kan kontakterne med familier være ganske intensiv, eksempelvis hvis der er tale om en ansøgning, som familien har lagt ind, eller hvis det er i starten af et sagsforløb."*

Rådgiverne oplever samtidig, at indtil familier er visiteret til Handicaprådgivningen, har nogle af familierne været "kastebold" mellem forskellige afdelinger og forvaltninger i kommunen.

*"Vi hører hyppigt om, at familierne er blevet kastet lidt rundt mellem forskellige afdelinger, hvilket naturligvis ikke er tilfredsstillende for familierne."*

Rådgiverne oplever, at familierne i stigende grad ser rådgiverne som koordinatore i forhold til familiernes behov for kontakter til andre parter inden for eller uden for Randers Kommune. I overensstemmelse hermed er det tillige oplevelsen, at rådgiverne i stigende grad påtager sig koordinatorrollen.

*"Jeg oplever klart, at familierne i stigende omfang oplever os som nogle, der også koordinerer med andre enheder i forvaltningen - eller skoler og institutioner. - Og det gør vi så også indimellem."*

*"Vi fungerer med mellemrum som stifindere for familierne."*

Ifølge rådgivernes oplevelser er det ikke muligt at identificere specifikke kendetegn ved de familier, der hyppigt henvender sig til Handicaprådgivningen. Det drejer sig både om ressourcestærke og mindre-ressourcestærke familier. For de ressourcestærke familiers vedkommende er oplevelsen, at de som regel er meget velforbredte, samt ligeledes, at det især er de ressourcestærke familier, der klager, såfremt en afgørelse går familierne imod.

*"Både de ressourcestærke og mindre-ressourcestærke familier kontakter os. Jeg oplever ikke, at der er særlige kendetegn ved de familier, der kontakter os hyppigst."*

*"De ressourcestærke familier er så godt som altid meget velforbredte i forhold til en kontakt. Det betyder også, at de har argumentationen i orden."*

*"Det er klart oplevelsen, at det først og fremmest er ressourcestærke familier, der anvender klagemulighederne, når en afgørelse går dem imod."*

Rådgiverne oplever, at kvaliteten i kontakterne ikke altid er tilstrækkelig. Det skyldes primært, at koordineringen i forhold til andre dele af forvaltningen i kommunen kan halte en smule.

*"Vi ser indimellem, at koordineringen i forhold til andre afdelinger ikke er tilstrækkeligt god."*



*"Jeg havde nylig en sag, hvor familien oplevede, at kvaliteten i samtalen ikke var god nok. Netop som følge af en utilstrækkelig koordinering med andre afdelinger, som også var inde over familien."*

#### **4.11. Oplevelsen af familiernes tilfredshed med omfanget af og indholdet (herunder kvaliteten) i kontakterne**

Generelt oplever rådgiverne, at familierne er godt tilfredse med både omfanget af og indholdet i kontakterne. Der er dog samtidig enighed om, at familiernes tilfredshed kan være mindre udtalt, hvis de hyppigt har været udsat for skift af rådgivere.

*"Familiernes oplever god tilfredshed med kontakterne. Det er forståeligt, såfremt nogle familier periodisk kan være mindre tilfredse, hvis de har oplevet at skifte rådgiver en del gange."*

*"Jeg oplever så godt som altid, at familierne er tilfredse med kontakterne."*

Rådgiverne oplever, at de i alle situationer har stor forståelse for de enkelte familiers situation. Der tages altid udgangspunkt i familiernes konkrete behov, og der anlægges en professionel holdning. Kun sjældent oplever rådgiverne, at der ikke er god kemi i forbindelse med kontakterne. Som følge af tidspresset kan det opleves, at rådgivere bliver "lidt korte for hovedet", hvis familier igen og igen henvender sig med det samme (mindre) problem, især i lyset af, at der er givet svar herpå.

*"Det er en del af min professionelle indsats at have forståelse for den enkelte families situation."*

*"Jeg har naturligvis altid den professionelle tilgang i forhold til kontakterne med familierne."*

*"Jeg tror, at ingen af rådgiverne kan sige sig helt fri for, at der har været tilfælde, hvor arbejdspresset har medført, at familier har oplevet irritation. Men det går ikke ud over professionalismen."*

*"Det er sket, at en familie har fået en anden rådgiver, hvis de har været for utilfredse. - Og det er der jo også en procedure for."*

*"Hvis jeg bliver i tvivl om professionalismen, rådfører jeg mig som hovedregel med en kollega."*

Rådgiverne oplever, at deltagelse i møder med familierne på eksempelvis institution eller i skolen, af familierne opleves som væsentligt. Det er et naturligt signal om den interesse, som rådgiverne udviser for det enkelte barn.

*"Jeg er ikke i tvivl om, at det for den enkelte familie betyder meget, hvis vi som rådgivere også kunne afse tid til at deltage i møder med familierne i institutioner og skoler."*

*"Familiernes har betydelige forventninger til, at vi stiller op, når familien skal have et møde med den institution, hvori barnet er placeret."*

Rådgiverne oplever samtidig, at der er behov for en forventningsafstemning i forhold til familierne. Familierne bør have klar besked om, at de ikke nødvendigvis altid skal have forventning om, at rådgiverne kan deltage i møder i forbindelse med institution og skole mv. - Også i lyset af, at det ikke er en nødvendig del af rådgivernes arbejde.

*"Jeg synes, at vi lige ud skulle sige til alle familierne, at de ikke skal nære forventning om, at vi altid skal være til stede ved møder i institutioner og skoler."*

*"Det er ikke nødvendigvis en del af det daglige arbejde, at vi altid skal deltage i møder med institutioner og skoler."*

*"Hvis vi i større omfang end i dag skal deltage i møder med institutioner og skoler, skal der afsættes mere tid til den slags møder."*

#### **4.12. Oplevelsen af, hvilke kontakttyper der virker bedst**

Generelt er det rådgivernes oplevelse, at det ikke er muligt at identificere kontakttyper, der virker bedst. Samtidig er det dog oplevelsen, at det første møde med familierne har væsentlig betydning for det videre samarbejde.

*"Jeg har ikke en oplevelse af, hvilken kontakttype der virker bedst. Det afhænger dels af den enkelte familie, dels den konkrete situation."*

*"Der er ikke tvivl, om, at det første møde med en familie har stor betydning for det videre samarbejde."*

#### **4.13. Oplevelsen af, om der findes områder, hvor Randers Kommune kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv**

Rådgiverne oplever umiddelbart, at det er vanskeligt at finde frem til områder, som kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv.

*"Det er svært og nok også administrativt tungt at gøre familierne mere selvhjulpne."*

Rådgiverne oplever imidlertid, at der på forskellige områder er behov for en indsats, som kan være til gavn for familier med handicappede børn. Det gælder blandt andet:

⇒ Etablering af en form for nødberedskab, som kan være til rådighed i akutte situationer.

*"Vi oplever, at der er familier, som pludselig står i en akut situation og mangler råd og vejledning. Såfremt vi kan lave en "skadestue", vil denne indsats være til stor nytte, både på kort sigt og lang sigt og kunne "forsikre" familien mod eskalerende problemer."*

⇒ Sprogbarrierer.

*"I det daglige oplever vi sprogbarrierer i forhold til personer med en anden etnisk baggrund end dansk. Som rådgivere finder vi, at vi ikke er i stand til at løse dette."*

⇒ Behov for bedre koordinering mellem forskellige instanser.

*"Vi oplever, at der er behov for en bedre koordinering mellem de forskellige instanser, som familierne har kontakt med. Der mangler en formalisering af, hvordan koordineringen foretages bedst og hurtigst. Det forringer næppe indsatsen i forhold til familien, men det kræver tid, og familierne oplever det mindre positivt, når de kan se, at der ikke har været den tilstrækkelige koordinering."*

⇒ Behov for tilskud til familier i sorgperiode.

*"Jeg oplever, at der er behov for, at familier kan opretholde tilskud i en sorgperiode, når et handicappet barn dør."*

⇒ Behov for at kunne bibeholde handicapbil, hvis handicappet barn anbringes.

*"Når et handicappet barn anbringes, og familien har en handicapbil, bliver den frataget familien. Dette uanset at de fleste forældre stadig deltager i hospitalsbesøg og har samvær. Der er her ikke lighed i forhold til de muligheder, som forældrene har for at kunne få dækket eksempelvis tabt arbejdsfortjeneste. Her er der behov for at se nærmere på vilkårene."*

- ⇒ Modtagelse af tabt arbejdsfortjeneste - mulighed for at oppebære a-dagpenge ved ledighed.

*"Vi er i stigende grad blevet opmærksomme på det problem, der består i, at personer, der modtager dækning for tabt arbejdsfortjeneste, kan risikere at komme i en mindre god situation, såfremt pågældende bliver afskediget og skal have a-dagpenge. Vi har set en række konkrete tilfælde, hvor a-kasser har tilkendegivet, at pågældende ikke er til rådighed for arbejdsmarkedet, i og med at pågældende har modtaget dækning for tabt arbejdsfortjeneste som følge af det handicappede barn. - Sådanne afgørelser virker ikke rimelige."*

#### **4.14. Hovedoplevelser - medarbejdere i Handicaprådgivningen i Randers Kommune**

- ⇒ Medarbejderne oplever, at arbejdet i sig selv og den generelle oplevelse af samarbejdet med familier med handicappede børn er spændende og bredspektret.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at der er meget stor spændvidde med hensyn til, hvor mange timer familierne gennemsnitligt anvender ugentligt som følge af de handicappede børn.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at langt de fleste familier trækker på familier og netværk i betydeligt omfang, især i de første år.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at de ydelser, som Handicaprådgivningen tilbyder og leverer, er både omfattende og varierede. Der kan være tilfælde, hvor det er svært på alle områder at dække familiernes behov. Rådgiverne oplever ikke, at der er særlige restriktioner på deres arbejde i dagligdagen.
- ⇒ Blandt rådgiverne er der delte oplevelser af, hvilke ydelser der virker bedst. Som helhed peges der dog på de muligheder for aflastning, som familier med handicappede børn kan opnå. Tilsvarende gælder muligheden for at skaffe plads til et handicappet barn i en institution.
- ⇒ Rådgiverne oplever selv generelt, at familierne er tilfredse med de ydelser, som de modtager. Det er tillige oplevelsen, at familierne orienteres grundigt og på en proaktiv måde. Rådgiverne oplever også, at familierne er velorienteret om, hvad de hver især kan gøre for at søge hjælp.
- ⇒ Rådgiverne oplever generelt, at kontakterne med familierne er gode. Kontakterne kunne dog i nogle tilfælde være hyppigere, eksempelvis i forbindelse med møder med familierne og institution og skole mv.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at kontakterne med familierne har forskellige mønstre. For nogle familier er der tale om en mindre hyppig kontakt, eksempelvis 1-2 gange årligt. I andre familier kan der være tale om hyppigere kontakter i perioder, specielt i begyndelsen af et sagsforløb. Inden visitering til Handicaprådgivningen har nogle af familierne været "kastebold" mellem forskellige afdelinger og forvaltninger i kommunen.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at det ikke er muligt at identificere specifikke kendetegn ved de familier, der hyppigt henvender sig til Handicaprådgivningen.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at familierne i stigende grad ser rådgiverne som koordinatører i forhold til familiernes behov for kontakter til andre parter inden for eller uden for Randers Kommune.
- ⇒ Generelt oplever rådgiverne, at familierne er godt tilfredse med både omfanget af og indholdet i kontakterne. Men familiernes tilfredshed varierer med antallet af rådgivere, som de har haft.
- ⇒ Rådgiverne oplever selv, at de i alle situationer har stor forståelse for de enkelte familiers situation og altid tager udgangspunkt i familiernes konkrete behov samtidig med, at der anlægges en professionel holdning.

- ⇒ Rådgiverne oplever, at deltagelse i møder med familier på eksempelvis institution eller i skolen af familierne opleves som væsentligt. Blandt andet af hensyn hertil finder rådgiverne, at der er behov for en forventningsafstemning i forhold til familierne. De bør have klar besked om, at de ikke nødvendigvis altid skal have forventning om, at rådgiverne kan deltage i de nævnte typer møder.
- ⇒ Rådgiverne oplever, at det generelt ikke er muligt at identificere de kontakttyper, der virker bedst. Men det første møde med familierne har væsentlig betydning for det videre samarbejde.
- ⇒ Rådgiverne oplever umiddelbart, at det er vanskeligt at finde frem til områder, som kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv. Imidlertid er der en række andre områder, som rådgiverne peger på, kan hjælpe familier med handicappede børn. Det gælder eksempelvis etablering af en form for nødberedskab, som kan være til rådighed i akutte situationer, løsning af sprogbarrierer, bedre behov for koordinering mellem de forskellige instanser, som familierne er i kontakt med, behov for tilskud til familier i sorg-periode, behov for i nogle tilfælde at kunne bibeholde handicapbil, hvis handicappet barn anbringes, samt de mulige konsekvenser, som modtagelse af tabt arbejdsfortjeneste kan have på modtagernes ret til at oppebære a-dagpenge ved ledighed.

## KAPITEL 5 - Stemmer oplevelserne overens?

### 5.1. Hovedformål

Med udgangspunkt i familiernes oplevelser som udtrykt ved henholdsvis besvarelsen af profilskemaerne og i forbindelse med fokusgruppeinterviews og rådgivernes oplevelser, som udtrykt i forbindelse med fokusgruppeinterview, er hovedformålet "at gå på tværs" for at afdække, i hvilket omfang oplevelserne ser ud til at være henholdsvis sammenfaldende og divergerende. Dette gennemføres på to måder.

Dels familiernes oplevelser som udtrykt i forhold til besvarelsen af profilskemaerne og i forbindelse med fokusgruppeinterviews. Er der forskelle i familiernes oplevelser mellem på den ene side besvarelsen af profilskemaerne og på den anden side som udtrykt ved fokusgruppeinterviews, vil dette blive fremhævet.

Dels familiernes oplevelser som helhed og rådgivernes oplevelser.

Udgangspunktet er hovedoplevelserne. Hermed sigtes til de generelle mønstre og tendenser, der er kortlagt. Nogle familiers oplevelser er forskellige fra hovedsporene, jf. de oplevelser af henholdsvis tilfredshed og mindre tilfredshed, som de forskellige familieprofiler fortæller om.

I forhold til de forskellige temaer, der er omtalt efterfølgende, vil det blive fremhævet, hvornår der er tale om sammenfaldende oplevelser, og hvornår der foreligger divergerende oplevelser. Hvis der på de enkelte områder ikke er omtale af divergerende oplevelser, er det fordi, at de ikke foreligger.

### 5.2. Familiernes dagligdag

#### Sammenfaldende oplevelser

- ⇒ Når familier har et handicappet barn, påvirker det - ganske vist i varierende omfang - familiernes dagligdag. Sådan oplever familierne det selv såvel som rådgiverne.
- ⇒ Det **antal timer, som familierne gennemsnitligt ugentligt anvender** som følge af at have et handicappet barn, varierer en del fra familie til familie, afhængig af dels hvilket handicap, barnet har, dels de ressourcer, som familierne disponerer over. I nogle familier drejer det sig om forholdsvis få timer ugentligt, mens andre familier er på hele tiden. Blandt rådgiverne er oplevelsen, at trækket på familiernes egne ressourcer som følge af det handicappede barn er størst i de første 3-4 år, efter at barnet er blevet diagnosticeret og sat i behandling.
- ⇒ Oplevelserne hos såvel familierne selv som blandt rådgiverne er, at familierne har foretaget **en række fravalg** som følge af de ressourcer, der må allokeres til pasning af det handicappede barn. Fravalg, som rækker ind over både familielivet og arbejdslivet.
- ⇒ Hovedparten af familierne har mulighed for at trække - og trækker - på **andre ressourcer end forældrenes egne**. Ved træk på andres ressourcer er det primært den nære familie, som fx bedsteforældre og søskende.

### 5.3. Hovedoplevelser - de ydelser, som familierne modtager

#### Sammenfaldende oplevelser

- ⇒ Flertallet af familierne oplever tilfredshed med de **ydelser**, som de modtager. Rådgiverne deler denne oplevelse.

- ⇒ Både familierne og rådgiverne oplever, at ydelser og **ydelsesniveauet** i Randers Kommune er godt, sammenlignet med andre kommuner.

### Divergerende oplevelser

- ⇒ Spørgsmålet om, hvilke **ydelser der virker bedst**, afhænger naturligvis af det handicap, som familiens barn har, alvoren heraf, samt hvilke ressourcer familierne selv oplever at disponere over. På denne baggrund er det ikke overraskende, at der indbyrdes blandt familierne og ligeledes indbyrdes blandt rådgiverne er delte oplevelser af, hvilke ydelser der har den bedste virkning.
- ⇒ Blandt de familier, der er tilfredse med samarbejdet med Handicaprådgivningen, opleves råd og vejledning som værende det væsentligste. Blandt de familier, der oplever utilfredshed i samarbejdet med rådgiverne, vægtes tabt arbejdsfortjeneste højest. De familier, der har deltaget i fokusgruppeinterviews, peger - overordnet set - især på betydningen af aflastning og dækning af tabt arbejdsfortjeneste, samt en række mere specifikke ydelser, som fx antallet af tildelte støttetimer. Blandt rådgiverne er der også delte oplevelser. Dog peges der på især mulighederne for aflastning, som familierne kan modtage, samt tilbud om plads til et handicappet barn i en institution.
- ⇒ Blandt familierne og rådgiverne er der delte oplevelser af, i hvilket omfang der gives **afslag på anmodning om ydelser**. Familierne oplever i højere grad end rådgiverne, at der gives afslag. For familiernes vedkommende dog ikke nødvendigvis på en sådan måde, at et afslag er "permanent".
- ⇒ Med hensyn til **orientering til familierne om de ydelsesmuligheder, der foreligger**, er der overvejende sammenfaldende oplevelser mellem de familier, der generelt udtrykker tilfredshed med samarbejdet med Handicaprådgivningen, og rådgiverne selv. Nemlig, at familierne modtager en grundig orientering om ydelsesmulighederne og ofte på en proaktiv måde, således at det er rådgiverne, der uopfordret gør opmærksom på mulighederne. På den anden side er der dog også en del familier, som ikke oplever, at de får en grundig orientering, men selv skal "lave research" og søge råd og vejledning uden for Handicaprådgivningen. Det sidstnævnte stemmer overens med, at det i forbindelse med fokusgruppeinterviews med familierne gennemgående blev udtrykt, at familierne forbereder sig grundigt, inden der anmodes om en ydelse.
- ⇒ Familierne oplever, at der kan være **konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag**. Men samtidig er det dog ikke situationen for andre familier. Blandt rådgiverne er det generelt oplevelsen, at det nuværende ydelsesarsenal stort set er tilstrækkeligt til at dække langt de fleste familiers nuværende behov.

## 5.4. Hovedoplevelser - familiernes kontakter til rådgiverne

### Sammenfaldende oplevelser

- ⇒ Såvel flertallet af familierne som rådgiverne oplever, at **kontakterne** er gode og udbytterige.
- ⇒ Både familierne og rådgiverne oplever tillige, at der generelt set er tale om **mindre hyppige kontakter**, uanset at det for den enkelte familie kan være varierende over tid. Rådgiverne oplever, at kontaktførelsen kan være relativt mere intenst, specielt i starten efter at en familie er blevet visiteret til Handicaprådgivningen.
- ⇒ Både familier og rådgivere oplever, at der **på visse områder er behov for flere kontakter**, i særlig grad i forbindelse med rådgivernes deltagelse ved møder i institutioner og skoler.
- ⇒ Flertallet af familierne og rådgiverne oplever begge, at der i alle situationer tages hensyn til og er **forståelse for den enkelte families situation**.

- ⇒ Familier og rådgivere oplever begge, at det er af betydning, at **rådgiverne er tilgængelige**, specielt i begyndelsen af et sagsforløb. Tilsvarende er der enighed i oplevelserne af, at dette ikke altid i praksis er muligt som følge af de ressourcer, der er til rådighed.
- ⇒ Både familierne og rådgiverne oplever, at **udbyttet af kontakterne** er godt.
- ⇒ Flertallet af familierne og rådgiverne finder, at der er **behov for en bedre koordinering** på tværs mellem de forskellige parter, som familierne har kontakt med som følge af barnets handicap.
- ⇒ Både familierne og rådgiverne oplever, at det **yderligere ville kunne kvalificere kontakterne** mellem familier og rådgivere, at rådgiverne ved mere om de forskellige typer handicap, samt at ventetiden til institutioner mv. bliver bragt ned.

### **Divergerende oplevelser**

- ⇒ Rådgiverne oplever, at der i alle tilfælde tages **udgangspunkt i den enkelte families behov**, og at der arbejdes professionelt i forhold til familierne. Samtidig er det dog indtrykket, at rådgiverne, som følge af arbejdspress mv., i dagligdagen i kontakterne med familierne i nogle tilfælde kan være "korte for hovedet" og måske af familierne blive oplevet som irriterede. Nogle familier oplever på den anden side, at rådgiverne ikke i alle tilfælde synes at være tilstrækkeligt professionelle. Dels er der nogle familier, der affinder sig med situationen, eksempelvis i forbindelse med afslag på en ydelse, idet de oplever, at det kan indebære risici for, at familierne måske efterfølgende ikke vil blive lige så godt behandlet, hvis de klagede. Dels er der - i endnu højere grad - familier, som ved kontakt med rådgiverne altid forbereder sig grundigt for at have argumentationen i orden, jf. foran.
- ⇒ Familierne og rådgiverne har forskellige oplevelser af, i hvilket omfang det er muligt at styrke **familiernes evne til at hjælpe sig selv**. Familierne oplever, både på det generelle og det konkrete plan, at der er forhold, der kan styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv. Rådgiverne oplever på den anden side, at det er vanskeligt at finde frem til områder, der kan styrke familiernes evne til at være mere selvhjulpne. Familierne oplever, at såfremt der er mulighed for en større fleksibilitet ved tildelingen og udmålingen af ydelserne til familierne, vil det styrke familiernes evne til at hjælpe sig selv. Ved fleksibilitet forstås her, at familierne i endnu højere grad selv kan træffe beslutning om, hvordan (økonomiske) ydelser skal anvendes. Tilsvarende oplever familierne, at det vil styrke familiernes evne til at være selvhjulpne, såfremt familierne hurtigere vil kunne erkende og acceptere, at de har et handicappet barn, samt mulighed for (flere) kontakter med forskellige uddannede faggrupper, fx psykologer.

### **5.5. Overblik - Sammenfaldende og divergerende oplevelser**

På en hel del af områderne stemmer familiernes og rådgivernes oplevelser overens. Det betyder i praksis, at der også er et godt udgangspunkt for at konkludere, at der her også forventningsmæssigt er overensstemmelse. Hvor der er tale om divergerende oplevelser, er der udgangspunkt for at udvikle disse til at blive sammenfaldende oplevelser.

Et overblik over de sammenfaldende og divergerende oplevelser fremgår af nedenstående i oversigt:

**Oversigt over områder, hvor der overvejende er henholdsvis sammenfald eller divergens mellem familiernes og rådgivernes oplevelser<sup>1)</sup>**

	Oplevelser	
	Sammenfald	Divergens
<b>Familiernes dagligdag</b>		
• Påvirkning af dagligdagen	+	
• Antal timer, som familierne ugentligt gennemsnitligt anvender i forbindelse med det handicappede barn	+	
• Familierne foretager en række fravalg	+	
• Familiernes træk på andres ressourcer	+	
<b>Ydelser, som familierne modtager</b>		
• Tilfredshed med ydelser	+	
• Ydelsesniveauet i Randers Kommune	+	
• Ydelser, der virker bedst		+
• Afslag på ydelser		+
• Orientering om ydelsesmuligheder		+
• Konkrete behov for ydelser, som ikke findes i dag		+
<b>Familiernes kontakter til rådgiverne</b>		
• Tilfredshed med kontakter	+	
• Kontaktfrekvens	+	
• Behov for flere kontakter - nogle områder	+	
• Forståelse for den enkelte families situation	+	
• Behov for, at rådgiverne er tilgængelige	+	
• Udbyttet af kontakterne	+	
• Behov for bedre koordinering på tværs	+	
• Rådgiverne - bedre viden om de forskellige typer handicap	+	
• Udgangspunkt i den enkelte families behov		+
• Styrke familiernes muligheder for at hjælpe sig selv		+

1) De henholdsvis sammenfaldende og divergerende oplevelser skal tolkes som overvejende tendenser.



## **KAPITEL 6 - Konklusioner - værdikæden**

### **6.1. Hovedformål**

Formålet med kapitlet er tosidigt.

Dels at fremhæve de konklusioner, som det samlede datamateriale og de gennemførte analyser er resulteret i.

Dels at redegøre for værdikæden, nemlig de forhold, der i særlig grad synes at have indflydelse på, om familier med handicappede børn i Handicaprådgivningen generelt oplever tilfredshed med både ydelser og samarbejdet med rådgiverne i Handicaprådgivningen.

### **6.2. Konklusioner**

#### **⇒ Familiernes generelle oplevelser af tilfredshed med ydelser og samarbejde med rådgiverne i Handicaprådgivningen**

61 pct. af familierne oplever generel tilfredshed med både ydelser og samarbejde. 24 pct. oplever tilfredshed med ydelser, men utilfredshed med samarbejdet. 7 pct. oplever tilfredshed med samarbejdet, men utilfredshed med ydelserne og 8 pct. af familierne oplever hverken tilfredshed med ydelser eller samarbejdet.

#### **⇒ Familiernes topografi**

Familiernes situation svarer på næsten alle punkter stort set til det, der kendetegner befolkningen i almindelighed. Det gælder eksempelvis antallet af hjemmeboende børn, hjemmeboende børns alder, forældrenes alder, civilstand, boligform, forældrenes erhvervsfrekvens samt familiernes årlige husstandsindkomst efter skat.

De familier, som hverken er tilfredse med ydelserne eller med samarbejdet, skiller sig en smule ud sammenlignet med de øvrige familieprofiler ved relativt at ligge lavere på nogle områder. Det drejer sig om andelen af familierne, der er henholdsvis gift/samboende, bor i eget hus, forældrenes beskæftigelsesforhold samt den årlige husstandsindkomst efter skat.

#### **⇒ Familier med et handicappet barn - gennemsnitligt set**

Familier med et handicappet barn har gennemsnitligt set 2 hjemmeboende børn, der er i aldersgruppen 5-16 år. Familien har 1 handicappet barn. Forældrene er i aldersgruppen 31-50 år og for hovedpartens vedkommende gift/samboende med hinanden. Familien bor i eget hus, og den årlige husstandsindkomst efter skat er beliggende i intervallet 200.000-700.000 kr. Begge forældre er beskæftiget uden for hjemmet.

#### **⇒ Forældrenes dagligdag**

Såvel familierne selv som rådgiverne oplever, at det at have et handicappet barn påvirker familiernes dagligdag. Typisk bruger familierne mellem 0-25 timer ugentligt på barnet, som følge af dets handicap. Der er dog også familier, der ugentligt bruger væsentligt flere timer. Familierne har foretaget en række fravalg vedrørende både hjemmeliv og arbejdsliv. Rådgiverne vurderer, at familiens anvendelse af ressourcer som følge af det handicappede barn er størst i de første år efter diagnostisering og iværksættelse af behandling. Hovedparten af familierne trækker også regelmæssigt på andre end egne ressourcer, primært bedsteforældre. Godt 20 pct. af familierne trækker dog slet ikke på andres ressourcer.

Nogle typer handicap hos barnet lader til at være mere ressourcekrævende for familierne end andre typer af handicap. Det gælder fx et fysisk handicap, autisme eller lignende samt børn, som generelt er udviklingshæmmede.

Blandt de familier, der er utilfredse med både ydelser og samarbejdet, synes der at være en relativt højere andel, der ikke trækker regelmæssigt på andres ressourcer overhovedet, og som gennemsnitligt bruger et relativt højere ugentligt timetal på det handicappede barn.

#### ⇒ **Ydelserne til familierne**

De ydelser, som familierne primært modtager, er henholdsvis råd og vejledning, dækning af merudgifter ved forsørgelse i hjemmet, tabt arbejdsfortjeneste, aflastning samt forskellige former for hjælpemidler. Trækket på andre ydelser som fx familiekonsulent, familiebehandling, personlig rådgiver, kontaktperson, støtte til kost- og efterskoleophold samt anbringelse uden for hjemmet, anvendes mindre hyppigt.

De familier, der er tilfredse med samarbejdet med Handicaprådgivningen, oplever i relativt højere grad at få råd og vejledning, sammenlignet med de familier, der oplever utilfredshed med samarbejdet.

Blandt de familier, der oplever tilfredshed med ydelserne fra Handicaprådgivningen, er der relativt set dobbelt så mange, der i høj grad oplever, at det handicappede barn hjælpes af ydelserne i forhold til familier, som oplever utilfredshed med ydelserne. De familier, der oplever utilfredshed med ydelserne, oplever dog samtidig, at ydelserne - alt i alt - hjælper det handicappede barn i nogen grad eller i mindre grad.

I forhold til ydelser, som familierne kunne tænke sig blev tilbudt af Handicaprådgivningen, men som ikke tilbydes i dag, oplever familierne først og fremmest et behov for større fleksibilitet i ydelserne, således at familierne i højere grad selv får mulighed for at disponere over anvendelsen af ydelserne. Blandt rådgiverne er der delte oplevelser af, hvilke ydelser der virker bedst.

#### ⇒ **Familiernes 1. kontakt med Handicaprådgivningen**

Hovedparten af familierne er blevet henvist til Handicaprådgivningen. Den første samtale med rådgiveren har for hovedparten af familiernes vedkommende fundet sted i hjemmet. De fleste familier oplever, at den første samtale med rådgiveren foregik i rette omgivelser. Familierne har oplevet modtagelsen i handicaprådgivningen positivt, dog varierende i forhold til familiernes generelle tilfredshedsniveau.

De familier, som er tilfredse med både ydelser og samarbejdet, har i langt højere grad end de øvrige familier, oplevet modtagelsen i Handicaprådgivningen positivt.

Stedet for den første samtale med en rådgiver i Handicaprådgivningen øver indflydelse på, hvordan familien oplever den første kontakt. Familierne foretrækker, at første samtale finder sted i eget hjem. Endvidere viser familiernes oplevelser, at førstehåndsindtryk har indflydelse på familiens videre oplevelsesforløb i forhold til Handicaprådgivningen. Det samme oplever rådgiverne.

#### ⇒ **De løbende kontakter med Handicaprådgivningen**

De fleste familier har kun sjældent kontakt med Handicaprådgivningen. Familiernes oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen har efterkommet ønsker om møder/opfølgning, varierer i forhold til familiernes generelle tilfredshedsniveau. Det samme gælder møder i forbindelse med, at bevilling er udløbet, samt drøftelser vedrørende mulighederne for det handicappede barn efter dets fyldte 18. år. De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejdet, har generelt set klart mere positive oplevelser af kontaktførelsen, uanset om det drejer sig om, i hvilken grad Handicaprådgivningen har efterkommet ønsker om møder/opfølgning, samt møder med familien i forbindelse med, at bevillinger er udløbet.

Familierne oplever, at der er behov for, at rådgiverne i højere grad, end tilfældet er i dag, deltager i møder med institutioner og skoler. Rådgiverne deler denne oplevelse.

⇒ **Familiernes oplevelser af ydelser og samarbejdet**

Familiernes oplevelser af, i hvilken grad henholdsvis det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som handicaprådgivningen leverer, familien selv hjælpes af samarbejdet med Handicaprådgivningen, om Handicaprådgivningen tager hensyn til familiens samlede situation, samt familiens oplevelse af den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen, varierer systematisk med familiernes oplevelser af den generelle tilfredshed. Jo større den er, jo mere positive oplevelser har familierne på de forannævnte områder - og modsat.

Blandt familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejde, er der en helt klar tendens til, at familiernes oplevelse af, om det handicappede barn hjælpes af de ydelser, som modtages, og familiens oplevelse af, i hvilken grad Handicaprådgivningen tager hensyn til familiens situation, gensidigt påvirker hinanden. Blandt familier, der er utilfredse med ydelserne, men som oplever problemer i samarbejdet, er billedet mere uensartet.

De familier, der er tilfredse med både ydelser og samarbejdet, oplever i langt højere grad end øvrige familier at være meget tilfredse med den samlede indsats/de samlede ydelser fra Handicaprådgivningen. Næsten en ligeså høj andel oplever at være tilfreds. Ingen oplever utilfredshed. Blandt familier, der er utilfredse med ydelser og/eller samarbejdet, tegner der sig det modsatte billede.

Styrende for familiernes helhedsoplevelser synes at være relationen til den rådgiver i Handicaprådgivningen, som familierne samarbejder med. Specielt har det betydning, at familierne oplever at have en fast relation til en rådgiver, der har sat sig tilstrækkeligt ind i - og har viden om familiernes situation. Endvidere er det væsentligt, at familierne oplever, at rådgiverne er tilgængelige, proaktivt informerer om støttemuligheder, samt at familierne hurtigt kan få besvaret spørgsmål og modtage svar på ansøgninger.

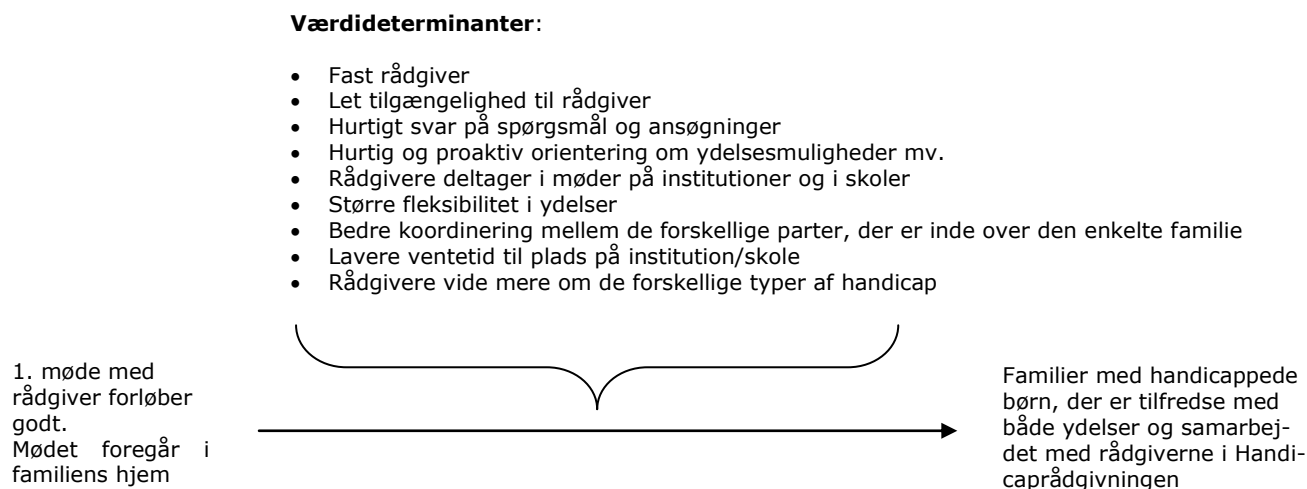
⇒ **Familiernes oplevelse af selv at påtage sig en større rolle, såfremt Handicaprådgivningen tilbød en anden form for støtte**

Der er mulighed for, at familierne i forholdsvis høj grad vil kunne påtage sig en større rolle, såfremt de blev tilbudt en anden form for støtte. For nogle ydelsers vedkommende er familiernes oplevelse, at der kun i mindre grad eller slet ikke vil være mulighed for, at (ændringer i) ydelserne kan medføre, at familierne kan påtage sig en større rolle. Det gælder eksempelvis ydelser som tabt arbejdsfortjeneste, merudgift ved forsørgelse i hjemmet, hjælpemidler samt råd og vejledning. For andre typer af ydelser oplever familierne, at (ændringer heri) kan medføre, at familierne i nogen grad eller i høj grad kan påtage sig en større rolle. Det gælder fx aflastning, støtte til kost- og efterskoleophold, samt hvis ydelserne blev gjort mere fleksible, således at familierne fik mulighed for i højere grad at bestemme anvendelsen heraf.

### 6.3. Værdikæden

Med værdikæden sigtes til de faktorer og processer, der skal medvirke til, at familier med handicappede børn, som er visiteret til Handicaprådgivningen, i endnu højere grad oplever tilfredshed med **både** ydelser **og** samarbejdet med rådgiverne i Handicaprådgivningen.

Grafisk kan værdikæden illustreres som vist nedenfor:



Værdikæden starter ved den 1. kontakt mellem en rådgiver i Handicaprådgivningen og familien, som er visiteret til Handicaprådgivningen, eller som selv har henvendt sig. Endvidere fremhæves betydningen af, at 1. møde med familien foregår i familiens hjem, medmindre familien udtrykkeligt ønsker, at samtalen skal foregå et andet sted, eksempelvis i Handicaprådgivningen. Familiens oplevelse ved 1. møde vil være retningsgivende for familiens videre oplevelsesforløb. Oplever en familie således et positivt forløb af det 1. møde, vil der være stor sandsynlighed for, at der skabes en oplevelse af en positiv spiral, således at familiens videre oplevelser også vil være positive. - Og det modsatte, såfremt familien oplever, at det 1. møde har haft et negativt forløb.

I det videre forløb vil de forskellige værdideterminanter hver for sig - og i samspil - påvirke familiernes videre oplevelser.

Værdideterminanterne kan ikke alle tillægges at have den samme betydning for at fastholde og videreudvikle familiernes oplevelse af tilfredshed eller det modsatte. En række af determinanterne må tillægges primær betydning, eksempelvis determinanter, som familierne har en fast rådgiver, at der er let tilgængelighed til rådgiverne, at familierne hurtigt modtager svar på spørgsmål og ansøgninger samt at familierne oplever, at de proaktivt bliver orienteret om (ændringer i) ydelsesmuligheder mv.

Betydningen af de forskellige værdideterminanter er følgende:

#### ⇒ **Betydningen af at have en fast rådgiver**

Familierne oplever, at det, at de har en fast rådgiver - og dermed undgår (hyppige) skift af rådgivere - er styrende for tilfredsniveauet. Det dokumenteres af henholdsvis familiernes bemærkninger i relation til, hvad de oplever som det henholdsvis mest tilfredsstillende og mest utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen samt af de udtalelser, der fremkom ved de gennemførte fokusgruppinterviews med familierne. Rådgiverne er for deres vedkommende også vidende om betydningen heraf.

Familiernes oplevelse af betydningen af at have en fast rådgiver er ikke overraskende. En fast rådgiver giver stabilitet og sikrer kontinuitet i relationen mellem familien og Handicaprådgivningen. Det medvirker også til at sikre den nødvendige tillid i samarbejdet mellem familien og rådgiveren, herunder at rådgiveren har den nødvendige og tilstrækkelige indsigt i familiens forhold. Derved skabes også fundamentet for, at familien oplever at modtage de ydelser, herunder råd og vejledning, som familien har behov for.

⇒ **Betydningen af, at rådgiverne er let tilgængelige**

For hovedparten af familierne er der forholdsvis sjældent kontakt mellem familien og rådgiverne, om end kontaktføløbet i perioder kan være mere hyppigt. Når familien oplever, at der er behov for en kontakt til rådgiver, er det derfor også familiens forventning, at rådgiveren er (let) tilgængelig, således at familien kan få afklaret sit spørgsmål. Går der lang tid, inden kontakten etableres, oplever familien et fald i tilfredshed. - Såvel familiernes bemærkninger om det henholdsvis mest tilfredsstillende og mest utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen som familiernes udtalelser i forbindelse med fokusgruppeinterviews godtgør dette. Tilsvarende er der blandt rådgiverne forståelse for betydningen af tilgængelighed.

⇒ **Betydningen af hurtige svar på spørgsmål og ansøgninger mv.**

Familiernes oplevelse af betydningen af at modtage et hurtigt svar på en ansøgning om en ydelse skal ses i sammenhæng med, at familierne naturligvis er i den situation, at de oplever at have et behov for ydelsen og derfor også ønsker at få viden om, hvorvidt ydelsen bevilges. "Hurtigt" skal ikke opleves som "5 minutter efter at en mail er sendt" eller dagen efter, at brev er afsendt. Familiernes forventninger er således ikke om et svar "i realtid", men inden for en rimelig tidshorison, afhængig af, hvor stor betydning familien tillægger den ydelse, der er ansøgt om. Betydningen af hurtigt at få svar fremgår af familiernes bemærkninger i tilknytning til, dels hvad familierne oplever som henholdsvis det mest tilfredsstillende og utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen, dels i forbindelse med fokusgruppeinterviews. Også rådgiverne er opmærksomme på den betydning, det har for familierne, at de får et hurtigt svar.

⇒ **Betydningen af hurtig og proaktiv orientering om ydelsesmuligheder mv.**

Familierne tillægger det væsentlig betydning, at de proaktivt bliver informeret om de (ændringer i) ydelsesmuligheder, der foreligger. I sidste ende er det et spørgsmål, om en familie har en sådan tillid til sin rådgiver, at de oplever at modtage en proaktiv orientering, herunder at rådgiveren har den tilstrækkelige indsigt i - og viden om familiens situation, således at rådgiveren også har et godt udgangspunkt for at vurdere de behov, som familien oplever. Det dokumenteres af såvel familiernes bemærkninger om, hvad der er henholdsvis det tilfredsstillende og mest utilfredsstillende i forhold til samarbejdet med Handicaprådgivningen samt de bemærkninger, der er fremkommet i forbindelse med fokusgruppeinterviews med familierne. Også rådgiverne er opmærksomme på betydningen heraf, i og med at rådgiverne oplever, at de i alle tilfælde giver en grundig og proaktiv orientering til familierne med udgangspunkt i familiernes behov.

Undersøgelsen synes imidlertid her at godtgøre, at der er behov for en videreudvikling. Det fremgår således af de gennemførte fokusgruppeinterviews med familierne, at flertallet af familier altid forbereder sig grundigt forud for ansøgning om en ydelse. Det gælder også familier, der er tilfredse med såvel ydelser som samarbejdet med rådgiverne. Den grundige forberedelse og eventuelle forudgående "research" fra familiernes side kan kun fortolkes på den måde, at familierne oplever, at det er nødvendigt at have denne viden i bagagen, inden kontakten og dialogen med rådgiverne om ansøgningen om en bestemt ydelse. Med andre ord oplever de pågældende familier, det ikke er tilstrækkeligt, at de i sig selv påpeger et behov, som de oplever. Det er nødvendigt at forberede sig på en dialog, såfremt der skulle vise sig at opstå behov herfor i kontaktføløbet.

⇒ **Betydningen af, at rådgiver deltager i møder i institutioner og på skoler mv.**

Familierne tillægger det betydning, at rådgivere i så stor udstrækning som muligt deltager i møder med institutioner og skoler. Dels for at være sikre på, at rådgiverne har mulighed for at deltage i dialogen, dels at blive orienteret om forløbet af mødet, samt dels at familierne oplever rådgiverne som "familiens mand". Det fremgår af familiernes udtalelser i forbindelse med de gennemførte fokusgruppeinterviews. Også rådgiverne er opmærksomme herpå, men ressourcemæssige hensyn kan betyde, at rådgiverne ikke kan deltage i den nævnte type møder i samme omfang, som familierne forventer.

⇒ **Betydningen af fleksibilitet i ydelser**

Baseret på de gennemførte fokusgruppeinterviews oplever familierne, at det både er af generel betydning for familiernes tilfredshed med ydelserne og i forhold til familiernes muligheder for selv at kunne foretage en yderligere indsats (være mere selvhjulpne), såfremt der for nogle af ydelsernes vedkommende blev mulighed for større fleksibilitet. I praksis betyder det, at det i højere grad overlades til familierne selv at træffe beslutning om, hvordan ydelserne skal anvendes. Eksempelvis ydelser til rengøringshjælp. Baggrunden er familiernes ønsker om i endnu højere grad at kunne være sammen med det handicappede barn. Det virker eksempelvis i praksis vanskeligt for en familie at forstå, såfremt der gives afslag på rengøringshjælp med et samtidigt tilbud om mere aflastning.

Også rådgiverne er opmærksomme på familiernes ønske om en højere grad af fleksibilitet for nogle af ydelsernes vedkommende.

Realisering af større fleksibilitet for nogle af ydelsernes vedkommende, jf. foran, må ledsages af et krav til familierne om dokumentation for, hvordan beløbene er blevet disponeret. Der betyder i praksis potentielt, at det kan resultere i flere administrative opgaver for Handicaprådgivningen.

⇒ **Betydningen af bedre koordinering mv.**

For familierne har det betydning, at der koordineres mere mellem de forskellige parter, som de er i kontakt med som følge af indsatsen over for det handicappede barn. Familierne oplever, at koordinering er nødvendig for at sikre, at indsatsen bliver så god som muligt. Familierne ser gerne, "at den ene hånd ved, hvad den anden gør". Betydningen heraf fremgår af dels de bemærkninger, som familierne er fremkommet med i tilknytning til, hvad man anser for at være henholdsvis det mest tilfredsstillende og utilfredsstillende i samarbejdet med Handicaprådgivningen, dels i forbindelse med fokusgruppeinterviews. Fra rådgiverside er man også opmærksom på betydningen heraf, dels i sig selv for familierne, dels i lyset af, at familierne i stigende grad synes at efterspørge, at det er rådgiverne, der skal stå for koordineringen i de enkelte sager, som de er tildelt. (En koordinering, som rådgiverne så også udfører i det omfang, det er muligt inden for de givne tidsmæssige rammer).

(I forhold til undersøgelsens resultater er det ikke muligt at udtale sig klart om, hvor koordineringsopgaven snitflademæssigt bør være placeret mellem på den ene side rådgiverne og på den anden side familierne selv).

⇒ **Betydningen af lavere ventetid til plads på institutioner og skoler mv.**

Baseret på de gennemførte fokusgruppeinterviews med familierne tillægger familierne det betydning, hvis der skabes mulighed for, at ventetid til placering i institutioner/skoler for det handicappede barn kan reduceres. Baggrunden herfor er familiernes oplevelse af den betydning, som et sådant ophold vil have for den samlede indsats over for det handicappede barn. I lyset heraf ser familierne derfor også helst, at opholdet kan gennemføres så hurtigt som muligt.

Også fra rådgiverside er der en oplevelse af betydningen heraf.

⇒ **Betydningen af, at rådgivere ved mere om de forskellige typer af handicap**

På grundlag af de gennemførte fokusgruppeinterviews med såvel familier som rådgivere tillægges det betydning, at rådgiverne har den nødvendige viden om de forskellige typer af handicap, som de handicappede børn har. En viden, som kan være med til yderligere at kvalificere rådgivernes vurdering af familiernes behov. For familiernes vedkommende vil yderligere viden medvirke til at styrke grundlaget for, at rådgiverne kan tage endnu bedre hensyn til familiernes situation.

Samlet set viser værdikæden, at muligheden af, at endnu flere familier med handicappet barn bliver tilfredse med både ydelser og samarbejdet med Handicaprådgivningen, afhænger af et samspil mellem et betydeligt antal værdipåvirkende faktorer.

## KAPITEL 7 - anbefalinger

### 7.1. Hovedformål

Hovedformålet er at omtale de anbefalinger, som datamaterialet, analyserne og fortolkningen kan godtgøre. Anbefalingerne er rubriceret efter, om der er tale om anbefalinger vedrørende samarbejdet mellem familierne og rådgiverne i Handicaprådgivningen og ydelser til familier med et handicappet barn.

Den rækkefølge, hvori anbefalingerne er nævnt, er ikke udtryk for en prioritering.

### 7.2. Anbefalinger - samarbejdet mellem familier og rådgivere

#### ⇒ Sikre, at 1. kontaktsamtale mellem en familie med et handicappet barn og en rådgiver (i Handicaprådgivningen) forløbet godt og i de rette rammer

En realisering af anbefalingen kræver blandt andet:

At der afsættes de tilstrækkelige tidsmæssige rammer til, at den 1. kontaktsamtale "kommer rundt i alle hjørner" i forhold til familiens situation og behov.

At samtalen foregår i familiens eget hjem, hvis det er muligt.

At rådgiveren før ud for mødet med familien har forberedt sig til samtalen og dermed allerede indhentet en vis viden om familiens situation - og mulige behov.

At rådgiveren proaktivt orienterer om de forskellige ydelsesmuligheder.

At der sker en forventningsafstemning i forhold til, hvad familien selv oplever, der er behov for, og de faktiske muligheder.

At det kortlægges, i hvilket omfang familien har mulighed for (yderligere) at hjælpe sig selv.

#### ⇒ Styrke mulighederne for, at familierne med et handicappet barn oplever at have en fast rådgiver

Realisering af anbefalingen kan ske ved, at der ændres på tildelingen af familier til de respektive rådgivere. Eksempelvis på en sådan måde, at der for hver af familierne laves en form for dobbeltdækning på rådgiversiden, således at én rådgiver er primært ansvarlig og en anden rådgiver sekundært ansvarlig (fx "forvagt og bagvagt"). Dobeltdækningen vil kunne sikre, at familierne ikke oplever et egentligt skift af sagsbehandler, således som tilfældet er i dag. Det vil medvirke til, at familierne oplever kontinuitet og dermed også, at grundlaget for den tillid, der har været mellem en familie og den primært ansvarlige rådgiver ("forvagten"), forholdsvis hurtigt vil kunne komme tilbage på samme niveau, i og med at familierne også tidligere formodes at have været i kontakt med den sekundært ansvarlige ("bagvagten").

#### ⇒ Sikre, at rådgivere er let tilgængelige

Realisering af anbefalingen er løsning af et "klassisk" dimensioneringsproblem mellem på den ene side familiernes oplevelse af (let) tilgængelighed og på den anden side det antal rådgivertimer, der er til rådighed. Ét middel kan fx være, at der etableres faste træffetider for rådgiverne, herunder telefonisk, og for de øvrige perioders vedkommende etablering af en "vagtordning", som samler op på henvendelser fra familierne, distribuerer videre til den primært ansvarlige rådgiver eller den sekundært ansvarlige.



⇒ **Sikre, at familierne hurtigt modtager svar på ansøgninger**

Realisering af anbefalingen er også her en dimensioneringsopgave. En nærmere analyse må godtgøre, hvor lang tid der behøves for besvarelse af forskellige typer af spørgsmål. Det kan i sammenhængen overvejes at fastlægge maksimale svartider og orientere familierne herom, blandt andet via Randers Kommunes webside.

⇒ **Sikre, at familier med et handicappet barn proaktivt orienteres om ydelsesmuligheder mv.**

Realisering af anbefalingen kan ske såvel på individuelt som kollektivt plan.

Individuelt kan den enkelte rådgiver i forbindelse med kontakter til familierne løbende afstemme, om familierne oplever, at de er tilstrækkeligt orienteret om mulighederne.

Kollektivt ved, at der med passende mellemrum (fx 2-3 gange årligt) indbydes til temperaturmøder mellem rådgiverne og familierne. Temperaturmøderne kan benyttes til dels at orientere om (ændringer i) lovgivning og ydelser, dels lytte til familiernes oplevelser vedrørende både ydelser og samarbejdet med rådgiverne. Endvidere kan IT tænkes anvendt proaktivt i forbindelse med orienteringen til familierne, fx via Randers Kommunes webside.

⇒ **Bedre koordinering mellem de forskellige parter, der er involveret i indsatsen for de forskellige familier med et handicappet barn**

Realisering af anbefalingen kræver, at der skal tages stilling til, hvem der foretager koordineringen i praksis. Hvis koordineringsopgaven placeres hos rådgiverne, vil en af forudsætningerne herfor kunne være, at der sker en aflastning af rådgiverne i forhold til en række af de forskellige administrative opgaver, som koordineringen er forbundet med. (Og i øvrigt også i forhold til en række af de øvrige administrative opgaver). En lidt mere utraditionel, men ikke urealisabel fremgangsmåde, kan bestå i, at de familier, der selv oplever, at de kan påtage sig koordineringsopgaven, også varetager den. Det kan igen medføre en intensiveret kontaktfrekvens mellem familien og rådgiveren, således at rådgiveren via kopi mv. løbende bliver orienteret om resultaterne af koordineringen.

Jo mere koordineringsopgaven kan varetages med understøttelse af IT, jo mindre ressourcekrævende forventes den at være i forhold til rådgivernes ressourceforbrug.

⇒ **Sikre, at rådgivere i handicaprådgivningen har (endnu) større viden om de forskellige typer af handicap**

Realisering af anbefalingen kan ske ved, at der udarbejdes en oversigt over de forskellige typer af handicap, herunder hvordan de forskellige typer handicap giver sig udslag, eksempelvis med hensyn til at påvirke barnets adfærd, samt vurderinger af, hvilke virkninger der i øvrigt kan være tale om. Oversigten bør være webbaseret, således at den løbende kan opdateres.

Oversigten vil også kunne være til fordel for forældre med et handicappet barn.

⇒ **Fastlægge kompetenceprofil for rådgivere**

Realisering af anbefalingen kræver, at der for rådgiverne (som gruppe) fastlægges en kompetenceprofil, der beskriver de samlede kompetencekrav, herunder i relation til kontakterne med familierne, som arbejdet som rådgiver er forbundet med. Når indholdet i kompetenceprofilen er fastlagt, vil det være muligt at gennemføre en kompetenceafklaring af rådgiverne individuelt og dermed også fastlægge de udviklingsbehov, der er tale om individuelt. Forudsat, at udviklingsbehov bliver dækket, vil det alt andet lige yderligere styrke rådgivernes kompetencer i forhold til indsatsen over for familier med et handicappet barn.

### 7.3. Anbefalinger - ydelser

⇒ **Udarbejde en oversigt over de forskellige ydelsesmuligheder (webbaseret og som pjece)**

Realisering af anbefalingen kræver, at der udarbejdes en samlet oversigt over de forskellige typer af ydelser, som indgår i det samlede ydelsesarsenal, og som tidligere er blevet anvendt i indsatsen over for familier med et handicappet barn. I sammenhæng hermed kan der, i det omfang det er muligt, også oplyses om de tildelings- og udmålingsregler, der er gældende. Oversigten vil kunne give familierne (og andre interesserede) et indblik i ydelsesrummet, samt hvad der skal til for at opnå ydelsen, og hvor stor ydelsen kan blive.

Oversigten kan suppleres med, at der på Randers Kommunes webside udarbejdes en oversigt over de hyppigst rejste spørgsmål vedrørende ydelserne til familier med et handicappet barn samt svarerne herpå.

⇒ **Overvej, om der for nogle af ydelserne er mulighed for at indbygge større fleksibilitet**

Realisering af anbefalingen kræver, at det - på centralt plan - nærmere overvejes og defineres, hvad der skal forstås ved fleksibilitet, udover at det principielt i højere grad overlades til familierne selv at disponere og anvende et beløb, der stilles til rådighed. Overvejelserne kan tænkes sammen med, om større fleksibilitet kan medvirke til, at familierne i (endnu) højere grad kunne være selvhjulpne.

⇒ **Overvej, om der er mulighed for endnu tydeligere begrundelser i forbindelse med svar på ansøgninger om ydelser (imødekommelse/afslag)**

Ud over de krav, der allerede følger af lovgivningen, kan det overvejes, om der er mulighed for endnu tydeligere at orientere familierne om baggrunden for det svar, der gives i forbindelse med ansøgninger om ydelser. I tilknytning til især afslag på ansøgninger vil det for familiernes vedkommende medvirke til, at der principielt ikke er tvivl om begrundelsen for afslaget. For rådgivernes vedkommende vil det forventeligt kunne medvirke til en reduktion i antallet af henvendelser fra familier, der har fået afslag, idet der måske vil være større forståelse herfor. Ligeledes skønnes det, at det vil medvirke til, at nogle familier afholder sig fra at bruge klagemulighederne.

⇒ **Indføre en målsætning om at arbejde for at nedbringe ventetiden på skoletilbud og socialt dag- og døgntilbud**

Som led i en realisering af anbefalingen foreslås, at der foretages en nærmere analyse af behov og kapacitet. På dette grundlag kan der indledes drøftelser med de relevante parter om mulighederne for at nedbringe ventetider.