

Gap-analyse

Det Centrale Handicapråd

Caroline Skov Carlsen
Sune Holm Thøgersen

Data & Insights
April 2015

advice 

Indhold

- 1. Hovedkonklusioner**
- 2. Formål**
- 3. Metode**
 - Dataindsamling
 - Spørgsmålsformuleringer
 - Analyse
- 4. Overblik over respondenter**
- 5. Opsummering af resultater**
- 6. Resultater af hovedanalyse**
 - Vurdering alt i alt
 - Service og tillid
 - Indflydelse
 - Lovgivning, adgang og viden
- 7. Resultater af særlige analyser**
 - Segmentanalyser
 - Sammenhæng mellem vurdering og vigtighed
 - Input fra kvalitative kommentarer
- 8. Bilag**
 - Spørgsmålsformuleringer for vurderingsspørgsmål
 - Baggrundsspørgsmål
 - Frekvenstabeller
 - Kvalitative kommentarer

Hovedkonklusioner

1. Borgere vurderer sagsbehandlingen lavt på alle parametre, og der er store gaps mellem hhv. borgernes og sagsbehandlerne og ledernes vurderinger
2. Borgere, sagsbehandlere og ledere er enige om, at gensidig tillid, god forberedelse og solidt kendskab til lovgivningen er blandt de vigtigste parametre for en god kontakt i sagsbehandlingen
3. Borgere oplever ikke, at de har indflydelse på deres situation, og føler ikke, at de bliver hørt i kontakten med kommunen
4. Borgere, som oplever, at sagsbehandlingen er fokuseret på deres individuelle situation, har generelt et mere positivt syn på sagsbehandlingen
5. Der er store forskelle mellem borgernes og de professionelles oplevelse af stemningen i mødet mellem borger og sagsbehandler – her er der både en stor andel med meget positive og negative oplevelser
6. Borgere oplever, at sagsbehandlere har en meget lav grad af viden om deres specifikke handicap
7. Borgere, som oplever sagsbehandlere med en højere grad af viden om tilbud og deres specifikke handicap, oplever også at de får en mere skræddersyet rådgivning
8. Lederne vurderer sagsbehandlingen mere positivt end sagsbehandlerne på lidt over halvdelen af parametrene

Formål

Det Centrale Handicapråd ønsker med denne undersøgelse at dokumentere, hvorledes kontakten mellem borgere med handicap og den kommunale forvaltning opfattes af henholdsvis borgere med handicap, borgernes pårørende, sagsbehandlere og ledere. Svarene på undersøgelsen skal bruges til at styrke brugerindflydelse og tillid mellem borger og kommune.

Hovedfokus i afrapporteringen vil være sammenligningen mellem de to målgrupper med henblik på at identificere barrierer og potentialer for øget brugerindflydelse og tillid.

Undersøgelsen har fire centrale temaer:

- Vurdering alt i alt
- Service og tillid
- Indflydelse
- Lovgivning, adgang og viden

Undersøgelsen er en gap-analyse. Udover at der vil blive set på, hvordan henholdsvis borgere med handicap og de professionelle vurderer de forskellige områder hver for sig, vil der også være fokus på gap'et mellem vurderingerne. Gap'et er altså et udtryk for, i hvor høj grad borgerne, sagsbehandlere og lederne opfatter et givent emne – fx kendskab til lovgivning – forskelligt.

Dataindsamling

Udgangspunktet for analysen er en online spørgeskemaundersøgelse gennemført i februar-marts 2015. Der blev lavet to spørgeskemaer – et målrettet borgere med handicap og deres pårørende, og et målrettet kommunale sagsbehandlere og ledere, som har kontakt med borgere med handicap i hverdagen. Spørgeskemaet indeholder udover baggrundsspørgsmål 17 spørgsmål, som spørger ind til oplevelser omkring sagsbehandling. Derudover var der i slutningen af undersøgelsen et åbent kommentarfelt, hvor både borgere og sagsbehandlere og ledere har haft mulighed for at bidrage med kvalitative kommentarer.

Spørgeskemaerne er blevet distribueret som åbne links af Danske Handicaporganisationer (DH) og forskellige fagforbund for kommunale sagsbehandlere og ledere (HK Kommunal, Ergoterapeutforeningen, Dansk Socialrådgiverforening og Socialchefforeningen), som har videreformidlet skemaerne til deres medlemmer gennem nyhedsmails og opslag i Facebook-grupper. DJØF er også blevet inviteret til at videreformidle et link til undersøgelsen til deres medlemmer, men har valgt ikke at deltage.

Idet spørgeskemaerne er blevet distribueret som åbne links, er der ikke registreret informationer om respondenterne, hvilket sikrer 100 pct. anonyme besvarelser. Indsamlingen gennem åbne links kan dog have visse uønskede effekter. Det har således været muligt for alle, der har haft adgang til linket til skemaet at besvare dette – også mere end én gang. Det kan derfor ikke afvises, at personer uden for målgruppen har besvaret spørgeskemaet, hvilket bringer en risiko for en forringet reliabilitet og validitet. For at sikre os imod disse uønskede effekter er der i starten af skemaet indført en række spørgsmål, som har til formål at screene personer uden for målgruppen fra. Respondenterne har således skulle have en bestemt profil for at kunne fuldføre spørgeskemaet, ellers er de blevet videresendt til en afslutningsside.

I skemaet for borgere og pårørende har kriterierne været, at respondenterne har sagt ja til enten selv at have et handicap, eller at have en støttende funktion til en person med handicap. Derudover skal de have haft kontakt med kommunen inden for de sidste to år. I alt har 2336 personer klikket sig ind på borgerspørgeskemaet. Af disse har 1628 besvaret det første spørgsmål. 315 er blevet screenet fra på baggrund af screeningsspørgsmålene. Vi har valgt også at sortere de besvarelser fra, som kun er udfyldt delvist. Det kan tænkes, at nogle respondenter i første omgang har svaret på nogle af spørgsmålene, gået væk, for derefter senere at vende tilbage for at besvare skemaet fuldt. Da besvarelserne ikke bliver registreret på personniveau, er disse personer startet forfra. Hvis disse delvise besvarelser derfor ikke var blevet frasorteret, ville der være en risiko for, at nogle respondents svarafgivelse var blevet talt med mere end en gang. Da antallet af fulde besvarelser samtidig er højt, vurderes det at være mere validt kun at inkludere de fulde besvarelser. Dette giver et samlet antal besvarelser fra borgere med handicap og deres pårørende på 965.

Også på sagsbehandler- og ledersiden er der anvendt åbne links, hvilket giver de samme udfordringer, som på borgersiden. Der er derfor også indsat screeningsspørgsmål i spørgeskemaet målrettet sagsbehandlere og ledere. I alt har 1011 personer klikket sig ind på sagsbehandlerspørgeskemaet. Af disse har 783 besvaret det første spørgsmål. Sagsbehandlere og ledere, som ikke arbejder i kommunalt regi, er blevet frascreenet. Derudover er sagsbehandlere, som ikke er i jævnlig kontakt med borgere, ligeledes blevet screenet fra. I alt er 457 sagsbehandlere og ledere frafaldet og 95 blevet screenet fra, hvilket giver et samlet antal besvarelser fra sagsbehandlere og ledere på 459.

Spørgsmålsformuleringer

Segmenterne i analysen er inddelt i to hovedsegmenter med to undersegmenter hver. Borgere med handicap og deres pårørende udgør "borger"-besvarelser, og vil i det følgende blive betegnet med begrebet "borgere". Sagsbehandlere og ledere i sagsbehandlingssager udgør "kommune"-besvarelserne og vil i det følgende blive betegnet som enten "sagsbehandlere og ledere" eller under samlebegrebet "de professionelle". Spørgeskemaerne er blevet målrettet de enkelte segmenter, hvorfor der er små forskelle i spørgsmålsformuleringerne. I afrapporteringen er disse formuleringer samlet i én betegnelse. De præcise formuleringer for hvert segment fremgår i bilagsmaterialet. Et eksempel på en sådan samlebetegnelse ses her:

Borgeren har en fast sagsbehandler i kommunen, de kan kontakte	
Borger I hvilken grad oplever du at have en fast sagsbehandler, du kan kontakte i kommunen?	Sagsbehandler I hvilken grad oplever du, at de borgere med handicap, som du har kontakt med, har en fast sagsbehandler, de kan kontakte (dig selv eller en anden)?
Pårørende I hvilken grad oplever du, at din pårørende har en fast sagsbehandler, I kan kontakte i kommunen?	Leder I hvilken grad oplever du, at de borgere med handicap, som din afdeling har kontakt med, har en fast sagsbehandler, de kan kontakte?
0 – I meget lav grad / 10 – I meget høj grad / Ved ikke / Ikke relevant	

Alle respondenter er blevet bedt om at vurdere hvert spørgsmål på en skala fra 0-10, hvor 0 markerer det mest kritiske svar og 10 det mest positive. Det har også været muligt at svare ved ikke / ikke relevant. Disse svar er sorteret fra i analysen, hvilket kan ses ved afvigelse i n (antal svar) på figurene. Hvis et spørgsmål har haft et usædvanligt højt antal ved ikke-besvarelser, er dette noteret i rapporten

Der er et enkelt spørgsmål, der er blevet udtaget af analysen, da det er blevet vurderet, at svarene er forbundet med en stor grad af usikkerhed. Dette er spørgsmålet om, hvorvidt der efterspørges ydelser, der ligger udover behovet. I både borger- og kommunebesvarelserne har dette spørgsmål et gennemsnit meget tæt på midterkategorien 5. Ligeledes har en stor del af respondenterne svaret "ved ikke" til dette spørgsmål (hhv. 8 pct. og 9 pct.). Der er ligeledes ingen sammenhæng mellem svarene i dette spørgsmål og nogle af de øvrige spørgsmål. Disse faktorer giver en indikation af, at respondenterne har haft svært ved at vurdere spørgsmålet, hvorfor mange har valgt at afgive et neutralt svar. Derudover har skalaen været "omvendt" i forhold til de øvrige spørgsmål, hvor 0 har været den mest positive svarmulighed og 10 den mest negative. På grund af disse faktorer, som kan have skabt usikkerhed omkring forståeligheden, er spørgsmålet taget ud af analysen. De præcise formuleringer af spørgsmålet, som det er blevet stillet til de fire undersegmenter, fremgår i bilagsmaterialet.

Analyse

Rapportens indhold og struktur

Undersøgelsens primære fokus er at se på forskellene mellem de to hovedsegmenter (borgere/pårørende og sagsbehandler/ledere). Disse forskelle er netop gap'et mellem segmenterne. Et større gap markerer en større uenighed mellem de to segmenter. Der vil løbende i rapportens hovedafsnit blive kommenteret på forskelle mellem de fire undersegmenter. Sidst i rapporten fremgår et afsnit med segmentanalyser, hvor forskelle mellem forskellige baggrundsvariable (borgere hhv. over og under 18 år, psykisk og fysisk handicap, kommunestørrelse, faglig organisation) bliver præsenteret. Der er løbende inddraget kvalitative kommentarer fra henholdsvis borgerne og de kommunalt ansatte, når disse supplerer de kvantitative fund.

Der vil igennem analysen også blive kommenteret på, i hvor høj grad der er fundet sammenhænge mellem to spørgsmål. Dette er blevet undersøgt ved at foretage statistiske test af korrelationer mellem spørgsmålene. Korrelationer er netop et statistisk mål for, i hvor høj grad, der er sammenhæng mellem to spørgsmål, som bliver målt i spændet fra -1 til 1. En korrelation på 1 mellem to spørgsmål vil sige, at respondenterne har svaret helt ens på de to spørgsmål. I det følgende ses en skala for, hvor stærke korrelationerne er:

0,0 0,4	0,4 0,6	0,6 0,75	0,75 1
Svag sammenhæng	Moderat sammenhæng	Stærk sammenhæng	Meget stærk

Det er kun muligt at tale om sammenhænge mellem to spørgsmål, men ikke direkte kausalitet. En korrelation mellem to spørgsmål (eksempelvis at borgeren føler sig hørt i sagsbehandlingen og har tillid til, at sine sager bliver behandlet korrekt i lovgivningen) kan altså kun sige, at der er en sammenhæng mellem de to parameterestimer. Det er ikke muligt ud fra den statistiske metode at påvise, hvad påvirker hvad. Dette må konkluderes kvalitativt.

Der er i alle tilfælde, hvor der udtales om forskelle mellem forskellige grupper, blevet foretaget signifikanstests. Dette er en statistisk test af, om en sammenhæng er stærk nok til også at kunne findes i populationen. Dette styrker generaliserbarheden af analysen ved at sikre, at der kun beskrives reelle forskelle.

Undersøgelsens validitet og generaliserbarhed

Som der blev nævnt i dataindsamlingsafsnittet, er der alt i alt indsamlet 1424 fulde besvarelser. Det høje antal besvarelser styrker generaliserbarheden af resultaterne samt signifikansen af de statistiske tests. Da både populationen af borgere med handicap og deres pårørende samt populationen af sagsbehandlere og ledere inden for handicapområdet er ukendt, er det svært at sige, om stikprøvestørrelserne er relativt store eller små i ft. populationsstørrelsen. Det må formodes, at gruppen af borgere med handicap og deres pårørende er relativt større end gruppen af professionelle, hvorfor stikprøveforskellen ikke vækker grund til bekymring. Det lave antal ledere (69) i stikprøven kan give lidt mere ekstreme og usikre svar. At ledere generelt er mere positive end sagsbehandlere kan derfor delvis være influeret af det lave antal ledere. Ledere tyder dog på at være meget enige. Det ses når der køres statistiske test af standardafvigelse i deres svar, hvor man finder, at der ikke er store afvigelser. Selvom antallet af ledere er lavt, ser det altså ikke ud til at påvirke analysens resultater i udpræget grad. Grundlæggende kan det konstateres, at stikprøverne rent statistisk er store nok til at producere efficiente estimater.

Svarafgivelse kan være påvirket af, hvad der inden for socialvidenskaben kaldes en '*social desirability effect*'. Sagsbehandlere og især deres ledere kan således have svaret mere positivt end deres reelle oplevelse er, idet det er mere socialt attraktivt og ønskeligt at have et godt forhold til sine borgere. Ligeledes kan borgerne og deres pårørende have svaret mere ekstremt, end hvad deres reelle oplevelse er, som følge af en forventning om, at en mere ekstrem besvarelse vil have højere indflydelse end en mere neutral. Vi kan dog se, at kun 36 borgere (3,5% af borgerbesvarelserne) har givet en bund-vurdering på 0 eller 1 til samtlige vurderings spørgsmål. Ingen sagsbehandlere eller ledere har udelukkende givet vurderinger af 9 og 10. Vi vurderer derfor ikke, at svarene er misvisende af denne grund.

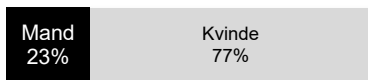
Borgere og pårørende

Nedenfor er fordelingen af borgerundersøgelsen opgjort på en række parametre. Der findes ikke nogle offentligt tilgængelige opgørelser over antal og fordeling af danske borgere med handicap, som er jævnligt i kontakt med kommunen. Det er derfor svært at tale om repræsentativitet, da vi ikke kender populationens egentlige størrelse. Ud fra Det Centrale Handicapråds viden på området vurderes det dog, at fordelingen på området er tilfredsstillende til at kunne udtale sig.

87% af respondenterne, som har deltaget, er borgere med handicap, og 13% er pårørende.

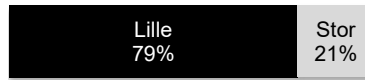
I gruppen af store kommuner indgår Københavns, Frederiksberg, Aalborg, Aarhus og Odense kommune. De øvrige kommuner indgår alle i gruppen af små kommuner.

Køn



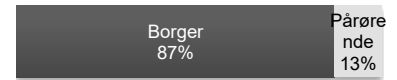
n: 965

Kommunestørrelse



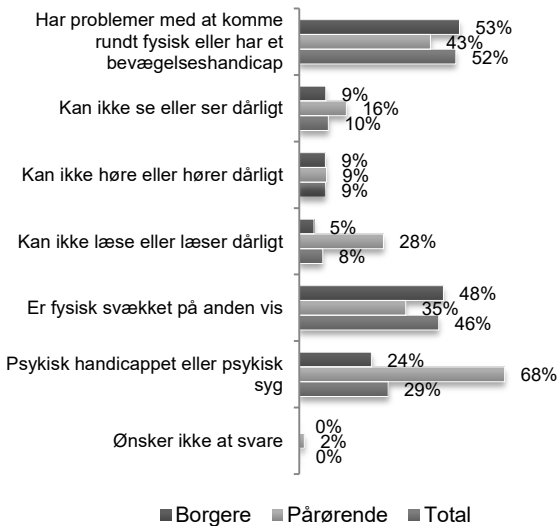
n: 965

Borgere/pårørende



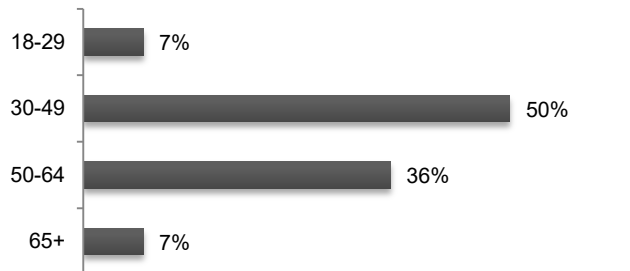
n: 965

Handicaptype



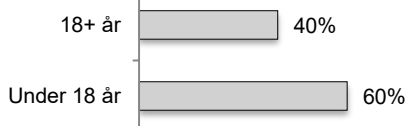
n: 965

Alder af borgere med handicap



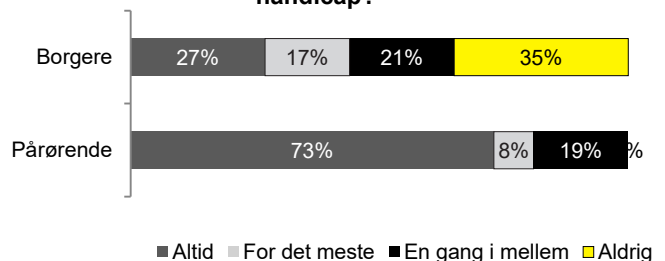
n: 843

Alderen på de borgere, som er tilknyttet de pårørende, som har svaret



n: 122

Borgere: Hvor ofte har borgerne pårørende involveret i kontakten med kommunen? Pårørende: Hvor ofte er de pårørende til stede på vegne af/sammen med borgeren med handicap?



n: 965

Sagsbehandlere og ledere

Nedenfor er fordelingen af kommuneundersøgelsen opgjort på en række parametre. Det har heller ikke været muligt at finde præcise tal for fordelingen af sagsbehandlere, som arbejder med borgere med handicap, fordelt på demografiske variable, faglig organisation og arbejdsområde, og det er derfor heller ikke for sagsbehandlere muligt at udtale os endegyldigt om repræsentativitet. Men ud fra viden om området vurderer Det Centrale Handicapråd, at fordelingen på området også her er tilfredsstillende til at kunne udtale sig. Der er pæn variation i både arbejdsområdet og i hvorvidt man arbejder med unge eller voksne borgere med handicap, hvilket gør det muligt at udtale sig om forskelle mellem grupperne.

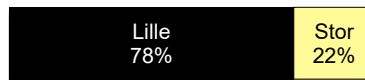
Hyppigheden af kontakt mellem de professionelle og borgerne har været et screeningsspørgsmål. Sagsbehandlere skal have haft kontakt med borgere med handicap mere end fire gang om året enten pr. telefon, e-mail eller ved fysisk møde for at kunne deltage i undersøgelsen – hvis disse ikke er opfyldt, er de blevet screenet fra. Der har ikke været samme krav for ledernes deltagelse, da det er blevet vurderet, at disse typisk har kontakt til borgerne på et mere overordnet niveau.

Køn



n: 465

Kommunestørrelse



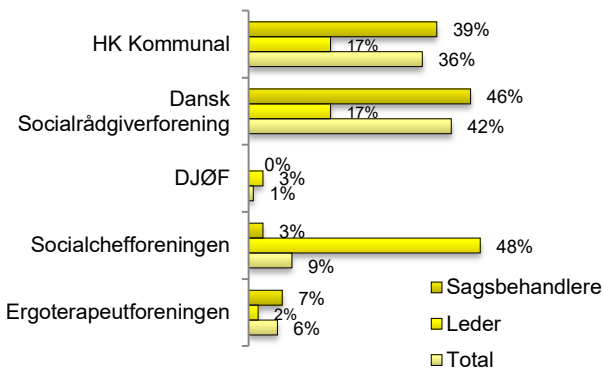
n: 465

Ledelsesansvar



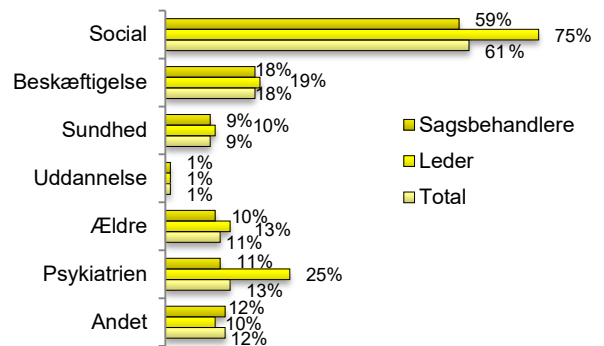
n: 465

Organisation



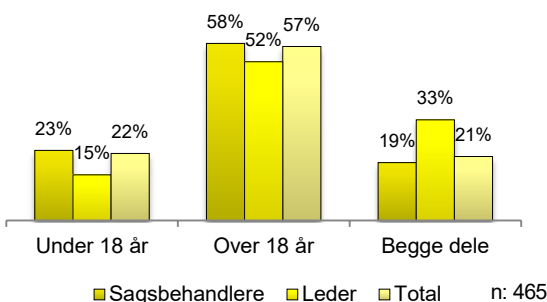
n: 465

Arbejdsområde



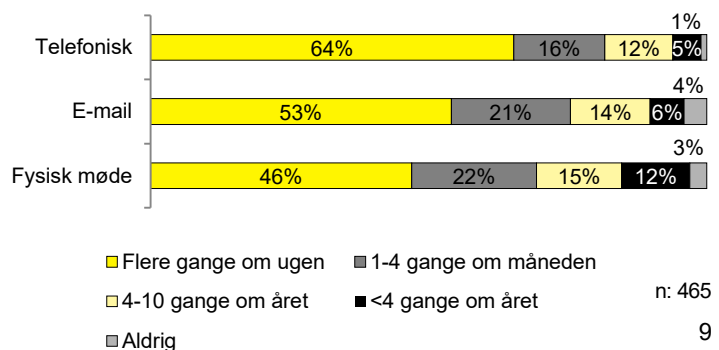
n: 465

Arbejder med borgere med handicap over/under 18 år



n: 465

Hyppighed af sagsbehandlernes kontakt med borgere med handicap ved forskellige kontaktoverflader



n: 465

Opsummering af resultater

Alt i alt	Borgere	Kommune	Gap
Sagsbehandlingen for borgere med handicap er fokuseret på borgerens individuelle situation	3,2	8,1	(4,9)
Service og tillid			
Borgeren har en fast sagsbehandler i kommunen, han/hun kan kontakte	4,1	7,2	(3,1)
Sagsbehandlingstiden er alt i alt tilfredsstillende	2,9	6,2	(3,3)
Sagsbehandlerne er tilstrækkeligt forberedte til møder og anden kontakt med borgeren	3,7	7,6	(3,9)
Stemningen i kontakten mellem borger og sagsbehandler er god	4,4	8,3	(3,9)
Borgeren har tillid til, at sagsbehandlerne træffer korrekte afgørelser i behandlingen af sager	2,9	7,5	(4,6)
Indflydelse			
Sagsbehandlerne formår at skræddersy deres rådgivning til borgerens individuelle situation	2,6	7,2	(4,6)
Borgeren har indflydelse på de ydelser, han/hun får	2,4	6,1	(3,7)
Borgeren har indflydelse på at sætte mål for, hvad de kommunale tilbud skal hjælpe ham/hende til	2,6	6,6	(4,0)
Borgeren bliver hørt i kontakten med sine sagsbehandlere	3,4	8,3	(4,9)
Borgeren har let adgang til sine sagsdokumenter	3,7	6,7	(3,0)
Lovgivning, adgang og viden			
Sagsbehandlerne håndterer borgernes sager korrekt i forhold til lovgivning om ydelser og sagsbehandling	3,2	8,0	(4,8)
Sagsbehandlerne kender til de tilbud, der kan være relevante for borgeren med hans/hendes specifikke handicap	2,6	7,4	(4,8)
Sagsbehandlerne har nok viden om borgerens specifikke handicap	1,8	6,7	(4,9)

Vurdering alt i alt

Meget lav vurdering blandt borgerne og store gaps på alle parametre

Borgernes gennemsnitlige vurderinger af spørgsmålene går fra 1,8 til max 4,9 med en gennemsnitlig vurdering på 3,1. Sagsbehandlere og ledernes vurderinger spænder fra 6,1 til 8,3 med en gennemsnitlig vurdering på 7,3.

Borgerne udtrykker altså en stor utilfredshed med systemet, som sagsbehandlere og lederne ikke altid genkender. Der er dog mange områder, hvor de professionelle også er langt fra at give topkarakterer.

"Jeg mener, at sagsbehandleren er der for at hjælpe mig, ikke modarbejde mig! Det er det indtryk, jeg får fra kommunen."
 – Mand med handicap, 40 år

Gensidig tillid, god forberedelse og solidt kendskab til lovgivningen er blandt de vigtigste parametre for en god kontakt i sagsbehandlingen ifølge begge parter

Borgerne og de professionelle er blevet bedt om at vælge, hvilke fire forhold de vurderer som vigtigst for en god kontakt i sagsbehandlingen. Der er enighed blandt borgere og sagsbehandlere om, at gensidig tillid, god forberedelse og et solidt kendskab til lovgivningen er blandt de vigtigste forhold for en god kontakt. Begge har disse parametre i top fem, hvor over 45% af de adspurgte har valgt dem.

Borgere prioriterer en fast sagsbehandler samt viden om deres specifikke handicap højt, mens de professionelle i højere grad prioriterer tydelige mål for indsatsen

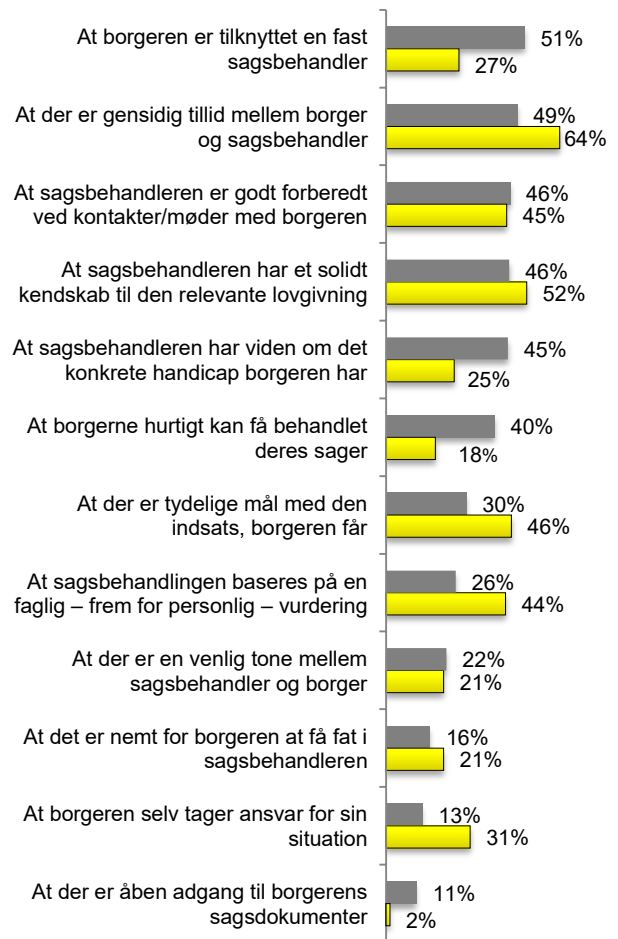
Der er også forskelle i prioriteringerne. Over halvdelen af borgerne synes, at det er vigtigt at have en fast sagsbehandler, mens ca. 25% af sagsbehandlere har samme holdning, hvilket gør, at det kun ligger på en 7. plads på de professionelle prioriteringsliste. Herudover prioriterer 45% af borgerne, at det er et af de vigtigste parametre for en god kontakt, at sagsbehandleren har viden om deres konkrete handicap – sammenlignet med kun 25% af de professionelle.

På samme måde prioriterer de professionelle også nogle andre forhold, som de fire vigtigste. 46% prioriterer tydelige mål for den indsats, borgeren får – et parameter som er valgt af 30% af borgerne.

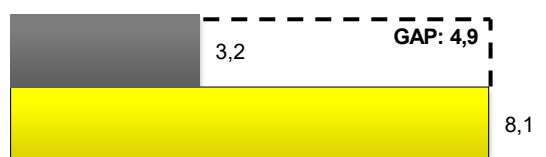
Borgere som oplever, at sagsbehandlingen er fokuseret på deres individuelle situation, har generelt et mere positivt syn på sagsbehandlingen

De borgere, der oplever at sagsbehandlingen er fokuseret på deres individuelle situation, scorer generelt højere på de fleste andre spørgsmål. De eneste parametre, hvor der ikke er en stærk sammenhæng er i oplevelsen af at have en fast sagsbehandler, samt hvorvidt man har let adgang til sine sagsdokumenter.

Hvilke fire forhold, mener du, er vigtigst for en god kontakt i sagsbehandlingen for borgere med handicap?



Sagsbehandlingen for borgere med handicap er fokuseret på borgerens individuelle situation



n: 957/440

Service og tillid I

Borgerne mener, at sagsbehandlere er sværere at komme i kontakt med, end de professionelle gør

Borgerne oplever i mindre grad, at de har en fast sagsbehandler tilknyttet, end sagsbehandlere og ledere gør. Ligeledes vurderer borgerne sagsbehandlingstiden som meget længere end de professionelle, og de oplever også, at det tager længere tid at komme i kontakt.

"Overordnet føler jeg mig som en kastebold i systemet (lang sagsbehandlingstid, skiftende sagsbehandlere, manglende afklaring)." – Kvinde med handicap, 34 år

Der er en moderat sammenhæng (-0,43) mellem, i hvor høj grad borgerne har tillid til, at sagsbehandlere træffer korrekte afgørelser, og hvor hurtigt, de føler, at de kommer i kontakt med sagsbehandleren. Der ses ikke samme sammenhæng hos sagsbehandlere og ledere.

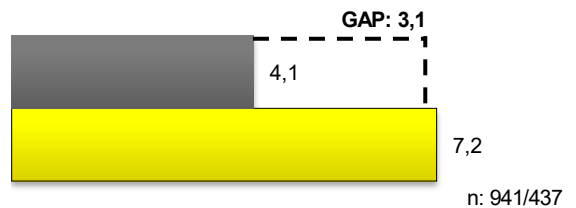
I de kvalitative kommentarer kommenterer flere borgere på, at det særligt er i samarbejdet eller overgangen mellem en forvaltning og en anden, at det kan være et problem at navigere imellem forskellige kontaktpersoner:

"Der er stor variation i sagsbehandlingen. At skulle gå på tværs af forvaltninger (fx fra Børne-ungeforvaltning til Ældre-Handicap) er et bureaukratisk mareridt - manglende koordination, manglende kommunikation og i det hele taget samkøring af sager og af sagsbehandlingsmæssige logikker." – Kvinde med handicap, 20 år

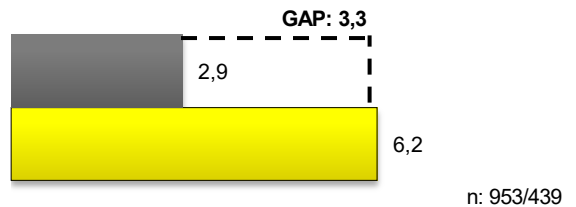
Sagsbehandlere (6,0) giver en noget lavere vurdering end ledere (7,0) i spørgsmålet om, hvorvidt sagsbehandlings-tiden alt i alt er tilfredsstillende. Dette er et af de to spørgsmål, som sagsbehandlere giver den laveste vurdering.

"Jeg oplever, at sagsbehandlere i kommunen gør alt hvad de kan for at følge med arbejdspresset, men at det er svært. For borgerne har det de sidste 10 år betydet mange sagsbehandlerskift og hver gang skal der startes forfra med at forklare handicappets betydning - og det er ressourcekrævende for borgerne." – Sagsbehandler, Dansk Socialrådgiverforening

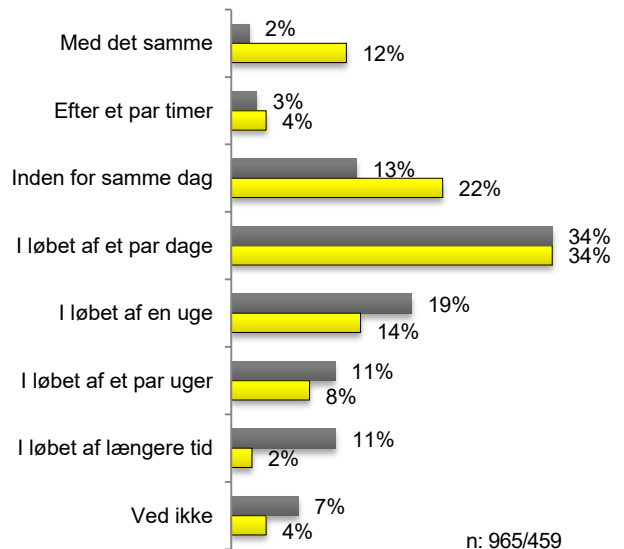
Borgeren har en fast sagsbehandler i kommunen, de kan kontakte



Sagsbehandlingstiden er alt i alt tilfredsstillende



Hvor hurtigt kan borgeren og sagsbehandleren normalt få fat i hinanden, når de har behov for det?



Service og tillid II

Store gaps i vurderingerne af service- og tillidsniveauet

Sagsbehandlere vurderer service- og tillidsniveauet forholdsvis højt med scorer over 7,5, når det kommer til parametre som forberedelse til møder, stemningen i kontakten samt hvorvidt borgere har tillid til, at der træffes korrekte afgørelser i behandlingen af deres sager. Borgere giver her markant lavere vurderinger med gaps mellem 3,9 og 4,6. De har i særlig grad lav tillid til, at sagsbehandlere træffer korrekte afgørelser i deres sager.

Ledeme (8,1) giver en højere vurdering af, hvorvidt sagsbehandlere er forberedte til møder og anden kontakt med borgeren, end sagsbehandlere gør (7,6). På de øvrige spørgsmål er der ingen forskel mellem de to undersegmenter.

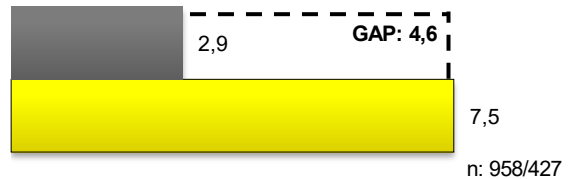
Der er en meget stærk sammenhæng (0,76) mellem, hvorvidt borgere har tillid til, at sagsbehandlere træffer korrekte beslutninger, og om de oplever, at sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte.

Stor variation i borgernes oplevelse af stemningen mellem borger og sagsbehandler

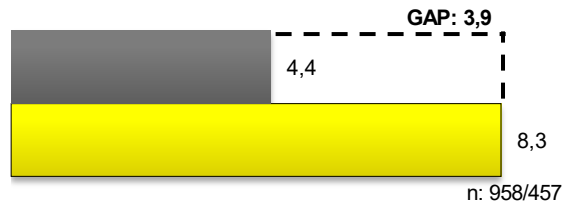
Stemningen i kontakten er det spørgsmål i undersøgelsen, hvor borgere alt i alt er mest tilfredse. Forklaringen af dette kommer nok fra, at oplevelserne på området er meget differentierede. Borgere giver mange top-og bundscorer på dette spørgsmål. 31% af borgere scorer stemningen mellem 1 og 3, mens 22% scorer den mellem 8 og 10. Til sammenligning giver kun 2% af sagsbehandlere en score under 5.

"Mange sagsbehandlere vil gerne hjælpe, men bliver selv mødt af et system der arbejder imod dem, med nye regler og love hele tiden."
Kvinde med handicap, 34 år

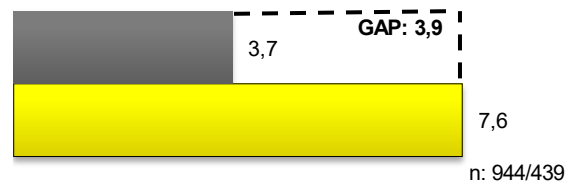
Borgeren har tillid til, at sagsbehandlere træffer korrekte afgørelser i behandlingen af sager



Stemningen i kontakten mellem borger og sagsbehandler er god



Sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder og anden kontakt med borgeren



Indflydelse

Meget stort gap mellem borgernes og sagsbehandleres oplevelse af, hvorvidt borgere bliver hørt i kontakten

Dette område har et gap på 4,9, som er et af de største i undersøgelsen. Sagsbehandlere og ledere vurderer området meget positivt (8,3), men giver dog en mere negativ vurdering af, hvorvidt borgere rent faktisk får indflydelse (6,1-6,6). På samme måde mener borgere også i højere grad, at de bliver hørt (3,4), end at de reelt har indflydelse, men vurderingerne er markant lavere (2,4-2,6).

Ledere vurderer i lidt højere grad end sagsbehandlerne, at borgere får indflydelse på ydelser (6,7 vs. 6,0) og mål (7,3 vs. 6,4).

Borgere oplever generelt ikke at have indflydelse og modtage skræddersyet rådgivning

Borgere vurderer deres grad af indflydelse samt hvorvidt, de modtager skræddersyet rådgivning, meget lavt på blot mellem 2,4-2,6. Dette er blandt de laveste vurderinger i undersøgelsen.

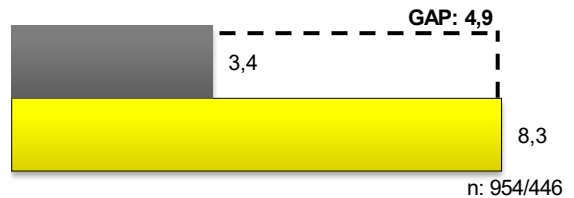
Som det eneste spørgsmål i undersøgelsen, hvor der er en signifikant forskel mellem de to undersegmenter i borgerbesvarelsene, giver de pårørende en mere positiv vurdering af graden af indflydelse på ydelser (3,3), end borgere med handicap selv gør (2,3). Vurderingen er dog stadig på et lavt niveau.

"Sagsbehandlingen er præget af, at sagsbehandleren har defineret det ønskede resultat på forhånd. Opgaven er så, at få mig til at sige noget, der kan støtte planen. Vejledning ydes ikke længere." – Kvinde med handicap, 64

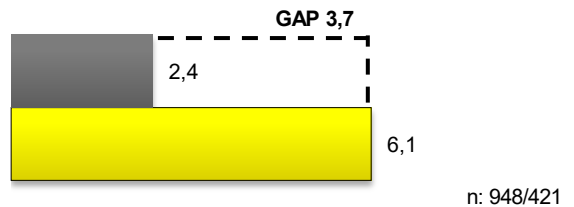
Borgere, som føler sig hørt, oplever en større grad af skræddersyet rådgivning og har større tillid til sagsbehandlingen

Der er en meget stærk sammenhæng (>0,8) mellem, om borgere føler sig hørt i kontakten, og om de hhv. oplever skræddersyet rådgivning og oplever, at deres sager bliver håndteret korrekt ift. lovgivningen. Der er også relativt stærke sammenhænge mellem disse spørgsmål for sagsbehandlerne og ledere, selvom de ligger på et lavere niveau (0,47-0,61)

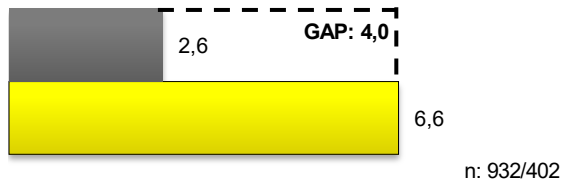
Borgeren bliver hørt i kontakten med sine sagsbehandlere



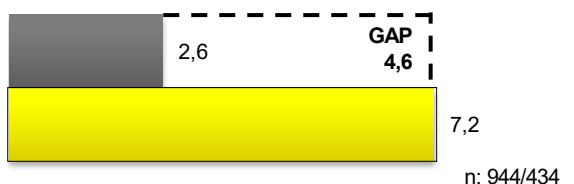
Borgeren har indflydelse på de ydelser, han/hun får



Borgeren har indflydelse på at sætte mål for, hvad de kommunale tilbud skal hjælpe ham/hende til



Sagsbehandlerne formår at skræddersy deres rådgivning til borgerens individuelle situation



Lovgivning, adgang og viden

De største gaps findes i oplevelsen af sagsbehandleres kendskab til lovgivning og relevant viden om området

Borgerne har generelt meget lille tiltro til, at sagsbehandlerne har nok viden om borgernes specifikke handicap, samt om hvilke tilbud, der er relevante for dem. Borgerne har lidt større tiltro til, at sagsbehandlerne agerer korrekt ift. lovgivningen, dog er deres vurdering stadig på et lavt niveau.

"Vi mangler sagsbehandlere med specialviden om de enkelte diagnoser, og at de er lydhøre for borgerens egen viden og erfaring ift. hjælpeordninger, hjælpemidler, mv. De bør naturligt søge sparring med eksperterne i de organisationer, der har denne ekspertviden på de enkelte diagnoser."

– Kvinde med handicap, 67 år

"Sagsbehandlerne er altid søde og rare at tale med. Det opleves dog ikke som at sagsbehandlerne er fagligt kompetente i forhold til muligheder, lovgivning samt det præcise handicap, og de har sjældent sat sig ind i hvad handicappet består i, og hvilken betydning det har for livsførelse og livskvalitet."

– Mand med handicap, 70 år

Borgere, som oplever en høj grad af viden oplever også at få en skræddersyet rådgivning

Borgernes svar viser, at borgere, der oplever, at sagsbehandlerne har kendskab til relevante tilbud og har viden om deres specifikke handicap også oplever, at deres rådgivning bliver skræddersyet til deres individuelle situation. Korrelationerne er meget stærke på et niveau fra 0,75-0,76.

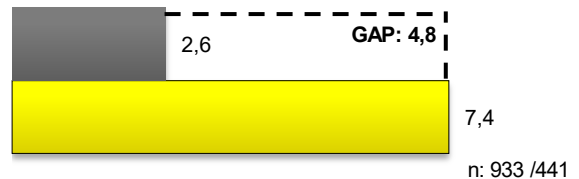
Ledeme vurderer deres og deres afdelings vidensniveau og håndtering af sagerne mere positivt, end sagsbehandlerne

Ledeme mener i højere grad, at de og deres afdeling har kendskab til relevante tilbud og viden om borgernes specifikke handicap end sagsbehandlerne gør. Ledeme giver her scorer på hhv. 8,4 og 7,4 sammenlignet med sagsbehandlerne, som scorer 7,2 og 6,5. Derudover vurderer ledeme i højere grad også, at de og deres afdeling håndterer sagerne korrekt ift. lovgivning (8,6 vs. 7,9).

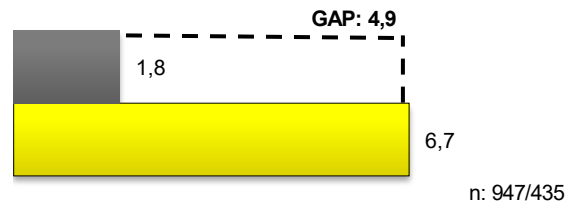
Borgere, som mener, at sagsbehandlerne træffer korrekte beslutninger, mener også i højere grad, at deres sager bliver håndteret korrekt

Ligeledes har borgere med tillid til, at sagsbehandlerne træffer korrekte beslutninger, også tillid til, at sagerne bliver håndteret korrekt ift. lovgivningen (0,78). Den samme sammenhæng ses dog ikke hos de professionelle, hvor der kun er en svag sammenhæng (0,25). Det skal dog her understreges, at mens borgerne er blevet spurgt ind til deres egen vurdering, er de professionelle blevet spurgt ind til, i hvor høj grad, at de tror, at borgere har tillid til deres afgørelser.

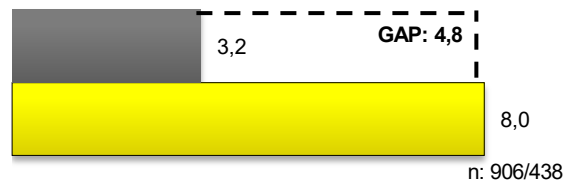
Sagsbehandlerne kender til de tilbud, der kan være relevante for borgeren med hans/hendes specifikke handicap



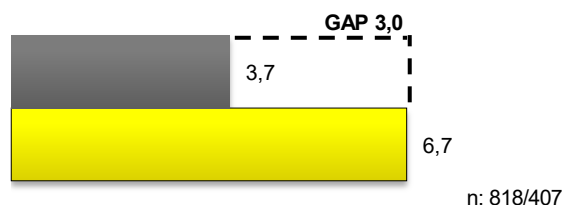
Sagsbehandlerne har nok viden om borgerens specifikke handicap



Sagsbehandlerne håndterer borgernes sager korrekt i forhold til lovgivning om ydelser og sagsbehandling



Borgeren har let adgang til sine sagsdokumenter



Segmentanalyser

Psykisk og fysisk handicap

Borgere med psykisk sygdom eller handicap er mere utilfredse med deres sagsbehandling end borgere med et fysisk handicap. På 13 ud af 14 parametre giver borgere med psykisk handicap scorer på mellem 0,9 og 1,6 lavere end borgere med fysisk handicap. Kun ved spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever at have en fast sagsbehandler, er oplevelsen ens.

For de professionelle er billedet noget anderledes. Der er således kun få forskelle i vurderingerne mellem sagsbehandlere og ledere, der arbejder i og udenfor psykiatrien. Kun ift. spørgsmålene om graden af forberedelse (8,2 vs. 7,6) og i hvor høj grad borgeren har indflydelse på målsætningen (7,3 vs. 6,6) er der signifikante forskelle. I begge tilfælde afgiver sagsbehandlere og ledere, der arbejder i psykiatrien, en mere positiv vurdering end sagsbehandler og ledere, som arbejder inden for andre områder.

Borgere over og under 18 år

Pårørende til børn og unge med handicap vurderer i højere grad at have en fast sagsbehandler end borgerne med handicap over 18 år. På samme vis vurderer de professionelle, som arbejder med børn og unge, i højere grad at deres klienter har en fast sagsbehandler, end de professionelle, som arbejder med borgere over 18 år, gør. I borgerbesvarelserne er forskellen 5,0 i forhold til 3,2 og på kommunesiden er forskellen 7,8 i forhold til 7,1.

De professionelle, der arbejder med voksne over 18 år vurderer, at stemningen i mødet med borgerne er mere positiv (8,4) end professionelle, der arbejder med børn og unge under 18 år (8,0). På samme vis oplever de professionelle på børn- og ungeområdet, at deres borgere har bedre mulighed for at udøve indflydelse på deres sagsbehandling (6,9), end de professionelle, som arbejder med borgere over 18 år (6,1).

Kommunestørrelse

Der er en tendens til, at borgere og professionelle fra de mindre kommuner har en bedre oplevelse af sagsbehandlingen end dem, fra større kommuner.

Borgere med handicap, der bor i en lille kommune, oplever i højere grad at have en fast sagsbehandler tilknyttet (4,3 vs. 3,3), og vurderer sagsbehandlerens grad af forberedelse højere (3,8 vs. 3,3) end dem, som bor i en stor kommune. Sagsbehandlere og ledere, der arbejder i en lille kommune, vurderer ligeledes, at deres borgere i højere grad har en fast sagsbehandler tilknyttet (7,6) end de der arbejder i en stor kommune (6,0).

De professionelle, der arbejder i en lille kommune tilkendegiver også, at stemningen er bedre (8,4 vs. 7,9), at borgerne har mere tillid til korrektheden af deres afgørelser (7,6 vs. 6,9), at sagsbehandlingstiden er mere tilfredsstillende (6,3 vs. 5,5), at borgerne har mere indflydelse på de ydelser, de modtager (6,2 vs. 5,6) samt at sagsbehandlingen er mere fokuseret på den individuelle situation (8,2 vs. 7,6). Borgerne fra de små kommuner giver ikke en mere positiv vurdering på disse områder.

Organisation

Da der kun er få besvarelser fra Ergoterapeutforeningen og DJØF (hvh. 6% og 1% af respondenterne), vil der primært blive set på forskelle i svar mellem respondenterne fra HK Kommunal og Dansk Socialrådgiverforening. Hvis man tager gennemsnittet af alle vurderingerne, giver respondenterne fra de to foreninger lige høje vurderinger (6,9-7,0). Der er dog forskelle, når det kommer til de enkelte parametre.

Respondenterne fra HK Kommunal tror i højere grad, at borgerne har tillid til, at sagsbehandlere træffer korrekte afgørelser (7,8 vs. 7,2), og oplever i højere grad, at sagsbehandlingstiden er tilfredsstillende (6,5 vs. 5,6). De vurderer også i højere grad, at sagsbehandlere håndterer sagerne korrekt i forhold til lovgivning (8,1 vs. 7,7).

Dansk Socialrådgiverforening oplever til gengæld i højere grad end HK Kommunal, at borgerne har indflydelse på, hvilke ydelser, de bliver tilbudt, og på at sætte mål (hvh. 6,4 vs. 5,2 og 6,6 vs. 6,1). Socialrådgiverne vurderer også i højere grad, at de kender til den relevante lovgivning på området og har viden om specifikke handicap (hvh. 7,4 vs. 7,0 og 6,7 vs. 6,2).

Sagsbehandlere og ledere fra Socialchefforeningen giver højere vurderinger end HK Kommunal og Dansk Socialrådgiverforening på samtlige parametre. Dette hænger højst sandsynligt sammen med, at respondenterne fra Socialchefforeningen i praksis har funktioner, der ligger nærmere ledelsesopgaver end konkret sagsbehandling, og derfor kan have et andet blik på sagsbehandlingen end sagsbehandlere.

Sammenhæng mellem vurdering og vigtighed

I begge undersøgelser blev henholdsvis borgerne og de professionelle bedt om at prioritere, hvilke fire forhold ud fra en liste på 13, de mente, var de vigtigste for at skabe en god kontakt mellem borger og sagsbehandler. Svarene på disse spørgsmål blev gennemgået nærmere på side 11. Næsten alle de 13 områder havde et tilsvarende spørgsmål, hvor borgerne og de professionelle blev bedt om at vurdere parameteret fra 1-10 (disse er spørgsmålene gennemgået i de forrige afsnit). Der vil i dette afsnit blive gennemgået, hvorvidt der er en sammenhæng mellem, om man vurderer et givent område højere eller lavere, hvis man prioriterer området som et af de fire vigtigste i forbindelse med kontakten mellem borger og sagsbehandler.

Områder, hvor en vurdering af vigtighed hænger sammen med en højere vurdering

På nogle områder er der den sammenhæng, at hvis man giver et område en større vægt, giver man også en mere positiv vurdering af dette område i sagsbehandlingen.

Sagsbehandlere og ledere, der giver det at have tydelige mål en større vægt, vurderer således i højere grad, at borgerne med handicap har indflydelse på målsætningen. Således giver de professionelle, som prioriterer området som vigtigt, gennemsnitligt en score på 7,1 sammenlignet på dem, som ikke prioriterer det som vigtigt (6,1). Dette mønster er også gældende for borgere med handicap og deres pårørende, der dog alt i alt vurderer området på et lavere niveau (2,8 vs. 2,2)

Ligeledes er sagsbehandlere og ledere, der prioriterer en god forberedelse som vigtig, også mere positive over for sagsbehandleres grad af forberedelse (7,9 vs. 7,4).

Professionelle, der prioriterer et godt kendskab til lovgivningen som vigtigt, afgiver en mere positiv besvarelse i oplevelsen af, hvor korrekt sagsbehandlere handler ift. lovgivningen. Her er forskellen mellem professionelle, som prioriterer det som hhv. vigtigt og ikke vigtigt, 8,1 vs 7,8.

Borgere, der vægter gensidig tillid højt, har mere tillid til korrektheden af sagsbehandleres afgørelse end borgere, der ikke har givet gensidig tillid særlig vægt. De har således et gennemsnit på 3,2, hvorimod borgere, der prioriterer det som vigtigt, scorer 2,6.

Områder, hvor en vurdering af vigtighed hænger sammen med en lavere vurdering

Der er dog også områder, hvor en prioritering af et område som værende vigtigt, hænger sammen med en generelt lavere vurdering af dette område.

Sagsbehandlere og ledere, der ikke har givet hurtig sagsbehandling en særlig vægt, er mere kritiske over for sagsbehandlingstiden, end dem, der ikke prioriterer det som vigtigt. Forskellen ligger på 0,7 (6,3 vs. 5,6). Samme forskel ses ved borgerbesvarelserne. Her er forskellen 3,3 vs. 2,3.

Borgere, som prioriterer viden om de konkrete handicap som vigtigt, er mere kritiske over for, hvorvidt sagsbehandlere har nok viden om deres specifikke handicap. Niveaulet ligger meget lavt på kun 1,3 for borgere, der prioriterer viden om deres konkrete handicap som vigtigt. Borgere, der ikke giver det en særlig vægt, giver til sammenligning en gennemsnitlig score på 2,2.

Endelig er borgere, som vægter en åben adgang til sine sagsdokumenter højt, mere kritiske over for, om de selv har let adgang til egne sagsdokumenter. (3,9 vs. 2,6).

Input fra kvalitative kommentarer

I dette afsnit medtages nogle hovedpointer fra de kvalitative kommentarer. Kommentarene er ikke direkte relaterede til de kvantitative fund, men er alligevel et udtryk for pointer, som går igen fra flere respondenter i undersøgelsen. Disse skal altså ikke ses som målbare resultater, men i stedet som input til nogle af de tanker og be væggrunde, der ligger bag respondenternes oplevelse af sagsbehandlingen. Samtlige kvalitative kommentarer findes i bilagsmaterialet.

Borgere vil gerne have indflydelse – men også rådgivning til at kunne træffe de rigtige valg

Det er ofte ikke nok at blive hørt. Nogle borgere giver i de kvalitative svar udtryk for at have svært ved selv at sætte sig ind i regler. De efterspørger rådgivning, som kan hjælpe til, at de selv kan træffe det korrekte valg på et informeret grundlag.

”Sagsbehandling er en ting - rådgivning er en anden ting. Jeg synes bestemt, der mangler rådgivning. At have kontakt til dette system kræver nærmest at man selv er socialrådgiver med kendskab til lovgivningen, for at man kan være nogenlunde sikker på at få de ting igennem, som man har behov for.” – Kvindelig pårørende, 40 år

Mange borgere ser ikke den enkelte sagsbehandler som problemet, og bebrejder ikke ham eller hende for de strukturelle problemer, der ligger bag

Flere borgere udtrykker, at de bliver mødt af af venlige sagsbehandlere, som gerne vil dem det bedste. Dette er dog ikke nok, for på trods af dette står eksterne problemer som ressourcer og viden om handicap i vejen for en tilfredsstillende sagsbehandling.

”Jeg oplever at have en rigtig sød og lyttende rådgiver (rådgivere), men problemet er, at de ikke har kendskab til selve mit handicap i forhold til hvad der kan forventes af mig. Eller også er det fordi at de har deres retningslinjer som de skal følge, uanset hvilket handicap de møder. Og derfor bliver jeg slæbt igennem det samme igen og igen trods alle resultaterne er de samme.” – Mand med handicap, 34

”Her er ALT for dårlig økonomi i kommunerne til at Sagsbehandleren kan gøre det optimalt for den handicappede borger. Derfor et meget negativt udsagn om en ellers velmenende og sød sagsbehandler som også er meget dygtig men som ikke har særlig gode betingelser for at kunne gøre noget godt.” – Kvindelig pårørende, 42

Sagsbehandlere oplever pres på tid og ressourcer, hvilket går ud over kvaliteten af sagsbehandlingen Sagsbehandlere er ikke blevet spurgt direkte ind til deres opfattelser af ressourcer, men i de kvalitative kommentarer går det igen, at mange sagsbehandlere også selv er utilfredse med serviceniveauet i sagsbehandlingen. De henviser til stress og besparelser som forklaring på et faldende serviceniveau i sektoren.

”Det er vigtigt at sagsbehandleren har den fornødne tid til at behandle en ansøgning. Hvis man dykker ned i en sag viser det sig somme tider at den får et anden afgrænselse end hvis den var blevet ”hastebehandlet” Stress giver dårlig og mindre effektiv sagsbehandling.” – Sagsbehandler, HK Kommunal

”Den konstante fokus på besparelser i min kommune har naturligvis en indflydelse på, at serviceniveauet bliver lavere.” – Sagsbehandler, Dansk Socialrådgiverforening

”Der hvor jeg arbejder, er sagstallet hos den enkelte rådgiver over 100. Grundet det høje sagstal er det ikke muligt at have den ønskelige kontakt til den enkelte borger. Det betyder, at den relation der er mellem borger og rådgiver, ofte er problemfyldt, da rådgiver nærmest bliver en myndighedsperson, som de er lidt bange for.” – Sagsbehandler, Dansk Socialrådgiverforening