



# Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde

Brugerundersøgelse 2024  
Udvalget for børn og unge med særligt  
behov for støtte



## Indhold

Introduktion .....	3
Læsevejledning .....	3
Afsnit 1: Baggrund for undersøgelsen .....	4
Formål og afgrænsning.....	4
Målgruppe .....	4
Tidslinje for undersøgelsen .....	5
Afsnit 2: Udformning af undersøgelsesdesign .....	6
Undersøgelses tematikker .....	6
Undersøgelses form .....	6
Om generaliserbarheden .....	7
Afsnit 3: Undersøgelsens resultater .....	8
Tema 1: Opdagelse og anerkendelse af mistrivselproblematikken .....	8
Undersøgelsens resultater .....	8
Forældrenes egne ord .....	10
Tema 2: Opstart af forløb.....	11
Undersøgelsens resultater .....	11
Forældrenes egne ord .....	14
Tema 3: Fokus på barnets trivsel og udvikling .....	15
Undersøgelsens resultater .....	15
Forældrenes egne ord.....	17
Tema 4: Forældrenes generelle oplevelse af støtte og opfølgning.....	18
Undersøgelsens resultater .....	18
Forældrenes egne ord.....	21
Opsummering på forældrenes ordvalg.....	22
Afsnit 4: Opsamlende opmærksomheder .....	23
Om svarprocenten og målgruppen .....	23
Sammenligning af 2023- og 2024-undersøgelsen.....	23



## Introduktion

Rapporten præsenterer den anden af to undersøgelser med titlen ”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde”, der er blevet gennemført i regi af Udvalg for børn og unge med særligt behov for støtte (§17 stk. 4) i efteråret 2024.

Første undersøgelse blev gennemført i efteråret 2023, og denne anden undersøgelse er bygget op efter samme design. Formålet med undersøgelsen er at få et billede af, hvordan forældre oplever deres første møde og forløb med Albertslund Kommune, når deres barn kommer i mistrivsel. Undersøgelsens resultater kan desuden bruges som inspiration til videre drøftelser blandt ledere og fagfolk af tematikker, områder eller situationer.

Formålet med at gennemføre to undersøgelser med et års mellemrum er at undersøge, om der er sket en ændring i forældres oplevelser af forløbet fra deres barn kommer i mistrivsel, til der bliver truffet en afgørelse om at iværksætte støtte.

## Læsevejledning

Afsnit 1: Baggrund for undersøgelsen

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af formålet med undersøgelsen, som er at få et indtryk af forældres oplevelse af deres første møde med Albertslund Kommune fra det tidspunkt, hvor mistrivsel bliver konstateret hos et barn/en ung, og frem til der bliver truffet beslutning om at iværksætte hjælp. Efterfølgende følger en beskrivelse af afgrænsningen samt en præsentation af den målgruppe, som undersøgelsen er rettet mod.

Afsnit 2: Udformning af undersøgelsen

Afsnittet indeholder en redegørelse for undersøgelsens form og udførelse. Her beskrives det, hvilke tematikker der fokuseres på, og hvordan undersøgelsen er udformet. Dette afsnit rundes af med et opmærksomhedspunkt i forhold til undersøgelsens generaliserbarhed.

Afsnit 3: Undersøgelsens resultater

Her kortlægges resultaterne. Dette afsnit består af fire delafsnit, der tager udgangspunkt i undersøgelsens tematikker: 1) Opdagelsen af mistrivselproblematikken, 2) Opstart af forløb, 3) Fokus på barnets trivsel og udvikling og 4) Den generelle oplevelse. Afsnittet rundes af med en opsamling af forældrenes ordvalg i forhold til temaerne.

Afsnit 4: Opsamlende opmærksomheder

Dette sidste afsnit oplister kort nogle refleksioner i forhold til den samlede undersøgelse.



# Afsnit 1: Baggrund for undersøgelsen

## Formål og afgrænsning

Formålet med ”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde” er at undersøge forældres oplevelse af perioden, fra mistrivsel bliver konstateret hos et barn eller en ung, til der bliver truffet beslutning om at iværksætte hjælp i form af en foranstaltning eller et tilbud efter Barnets Lov eller folkeskoleloven. Dette undersøgelsesdesign blev til i 2023 og går igen i denne anden undersøgelse, udført i 2024.

Undersøgelsen skal give forvaltningen såvel som Udvalg for børn og unge med særligt behov for støtte et indblik i mulige udviklingspunkter og samtidigt være med til at kvalificere fremtidige drøftelser på området blandt ledere og politikere.

Undersøgelsesdesignet har fokus på forældrenes bedømmelse af den afgrænsede tidsperiode og deres umiddelbare vurdering af en række forhold. Det vil sige, at undersøgelsen ikke går i dybden med forældrenes oplevelse og bedømmelse af selve specialtilbuddet eller foranstaltningen.

Undersøgelsen afgrænser sig ligeledes fra længere dybdegående samtaler om de medvirkendes igangværende sager. Derfor skal den ses som et førstehåndsindtryk eller et eksempel på det umiddelbare møde mellem kommunen og borgeren. Undersøgelsen kan bruges til at give et skøn eller indtryk af nogle tematikker, som har fyldt i forbindelse med forældrenes møde med kommunen. Skønnet eller indtrykket kan videre bruges som inspiration til drøftelser.

## Målgruppe

Målgruppen for undersøgelsen er forældre, som for første gang har modtaget en afgørelse om at iværksætte en forbyggende indsats i tidsperioden 1. januar 2024 til 30. juni 2024. Det vil sige forældre med et barn eller en ung, som i 2024 for første gang modtager en afgørelse om støtte i Albertslund Kommune.

Rapportens resultater bygger på udsnit af forældre fra målgruppen. Undersøgelsen er sendt ud til 89 forældre i Familiesnittet i 1.-3. årskvartal og til 21 forældre i Dagtilbud og Skoler i 1.-3. årskvartal. Det vil sige, at 110 personer modtog en invitation til at deltage i undersøgelsen.

Der er 25 personer, der har medvirket i spørgeskemaundersøgelsen. Det er en svarprocent på 23 pct. Ud af de 25 besvarelser har 9 forældre bedt om at få en invitation til interview. Ud af de 9 var der 1 forælder, der takkede ja og mødte op til interview.



## Tidslinje for undersøgelsen

”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde” er udarbejdet ud fra nedenstående tidsplan:

### **Del 1: Surveyundersøgelse**

15. august til 30. august: Udsendelse af runde 1

30. august til 9. september: Udsendelse af runde 2

16. september til 24. september: Udsendelse af runde 3

### **Del 2: Invitationer til interviews**

9. september: Udsendelse af runde 1

24. september: Udsendelse af runde 2

30. september til 4. oktober: Udsendelse af opfølgingsbreve

7. oktober: Gennemførelse af et interview

### **Del 3: Rapport**

Oktober-november 2024: Behandling af resultater og fremlæggelse af rapport den 27. november til Udvalget for børn og unge med særligt behov for støtte



## Afsnit 2: Udformning af undersøgelsesdesign

### Undersøgelsens tematikker

Der tages udgangspunkt i fire tematikker for at belyse flere forskellige områder af forældrenes første møde med kommunen. De fire tematikker er følgende:

- Tema 1: Opdagelsen af mistrivselproblematikken  
Her undersøges det, i hvilken grad og hvordan den/de nærmeste daglige fagprofessionelle har hjulpet med opdagelsen og anerkendelsen af mistrivselproblematikken.
- Tema 2: Opstart af forløb  
Her fokuseres der på, hvordan forældrene føler sig forberedt til og inddraget i forløbet samt i beslutninger vedrørende deres barns sag.
- Tema 3: Fokus på barnets trivsel og udvikling  
Her spørges der ind til, om forældrene oplever, at deres barns trivsel og udvikling har været i fokus løbende.
- Tema 4: Den generelle oplevelse  
Her undersøges forældrenes generelle oplevelse af deres forløb. Forældrene opfordres i dette tema til at sætte egne ord på, hvad de oplevede fungerede, og hvad der ikke fungerede.

Tema 1 og 2 har fokus på at belyse tidsperioden, fra mistrivselen bliver opdaget, til barn/ung og forældre får deres første sag i kommunen. Formålet med tema 1 og 2 er at kortlægge forældrenes oplevelse af opstarten af deres barns sag.

Tema 3 og 4 har henholdsvis fokus på at komme mere i dybden med, hvordan forældrene har oplevet kommunens fokus på deres barns velbefindende, og deres generelle oplevelse af forløbet. Formålet med tema 3 og 4 er at få et indtryk af familiens situation som helhed og dens oplevelse af samarbejdet med Albertslund Kommune.

I rapportens 3. afsnit vil de fire tematikker blive præciseret og defineret i forhold til ordvalget i spørgsmålene.

### Undersøgelsens form

Undersøgelsesdesignets hovedfokus er en spørgeskemaundersøgelse.

Spørgeskemaet består af 4 tematikker: 1) Opdagelsen af mistrivselproblematikken, 2) Opstart af forløb, 3) Fokus på barnets trivsel og udvikling og 4) Den generelle oplevelse (beskrivelsen af tematikkerne er uddybet ovenfor).



Under hvert tema i spørgeskemaundersøgelsen bedømmer forældrene spørgsmålene på en skala fra 1-5, hvor tilfredsheden på en række udsagn måles på følgende måde:

1 = i meget lav grad

2 = i lav grad

3 = i nogenlunde grad

4 = i høj grad

5 = i meget høj grad

Derudover stilles der ét åbent spørgsmål under hvert tema, der opfordrer forældrene til at skrive opmærksomheder med egne ord (omtales som 'fritekst' her i rapporten). I alt er der 23 spørgsmål i denne anden version af "Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde". Til forskel fra første version (2023), er der 3 spørgsmål mere. Grunden til dette er, at et enkelt spørgsmål i det oprindelige undersøgelsesdesign er delt op til to (se spørgsmål 3 og 4 i tema 4), og at der er tilføjet et ekstra spørgsmål (se spørgsmål 1 i tema 2).

Som et supplement blev alle medvirkende spurgt ind til, om de ønskede at deltage i et opfølgende interview. Formålet med dette tilbud var at give forældrene mulighed for at uddybe deres oplevelser. Der var 9 ud af 25 forældre, der bad om en invitation til interview. Ud af de 9 var der 1 forælder, der ønskede at deltage. Interviewet var struktureret i samme fire tematikker som spørgeskemaet og tog cirka en halv time.

Citaterne fra interviewet kan læses under hvert tema efter citaterne fra friteksten i spørgeskemaet.

Alle forældre er anonymiserede i deres besvarelser og udtalelser. Citaterne er uredigerede og står med forældrenes egne ord. Enkelte steder kan citaterne være korrigeret grammatisk for at gøre dem lettere at læse.

I rapportens 3. afsnit vil der være en gennemgang af undersøgelsens besvarelser.

## Om generaliserbarheden

Som i 2023-undersøgelsen skal denne undersøgelse ses som et eksempel på forældres førstehåndsindtryk af mødet mellem kommunen og borgeren. Undersøgelsen kan bruges til at give et skøn eller indtryk af nogle tematikker, som har fyldt i forbindelse med forældrenes møde med kommunen, og kan derfor ikke generaliseres eller stå konkluderende alene. Dette skyldes dels svarprocenten og dels det lave antal af interviews (et). Der kan findes en mere detaljeret refleksion over begge undersøgelsers svarprocent i afsnit 4: Opsamlende opmærksomheder.



## Afsnit 3: Undersøgelsens resultater

Det følgende afsnit gennemgår undersøgelsens besvarelser.

Undersøgelsesdesignets hovedfokus er spørgeskemaundersøgelsen. Her besvarer forældrene spørgsmål under hvert tema på en skala fra 1-5, hvor tilfredshedsgraden måles således:

1 = i meget lav grad

2 = i lav grad

3 = i nogenlunde grad

4 = i høj grad

5 = i meget høj grad

Besvarelserne fra spørgeskemaet er fremvist i form af grafer, hvor y-aksen viser tilfredsheds-skalaen fra 1-5, og x-aksen viser antal forældre.

Derudover stilles der et åbent spørgsmål i hvert af spørgeskemaets tematikker, der opfordrer forældrene til at skrive frit med egne ord. Citater fra friteksten kan findes afslutningsvis under hvert tema, hvor der også kan læses citater fra det ene interview, der blev udført.

Der er 25 forældre, der har besvaret spørgeskemaet. Der er 1 forælder, der har ønsket at lade sig interviewe.

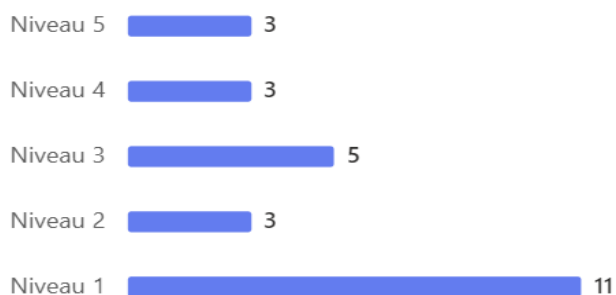
### Tema 1: Opdagelse og anerkendelse af mistrivelsesproblematikken

I det første tema undersøges det, i hvilken grad den/de nærmeste daglige fagprofessionelle har hjulpet med opdagelsen og anerkendelsen af mistrivelsesproblematikken.

#### Resultater

##### Spørgsmål 1:

I hvilken grad var pædagogen/skolelæreren/sundhedsplejersken opmærksom på, at dit barn havde brug for ekstra støtte eller opmærksomhed?



I spørgsmål 1 ses, at der er 11 ud af 25 forældre, der bedømmer, at den/de nærmeste fagprofessionelle var opmærksomme på, at barnet havde brug for ekstra støtte eller opmærksomhed





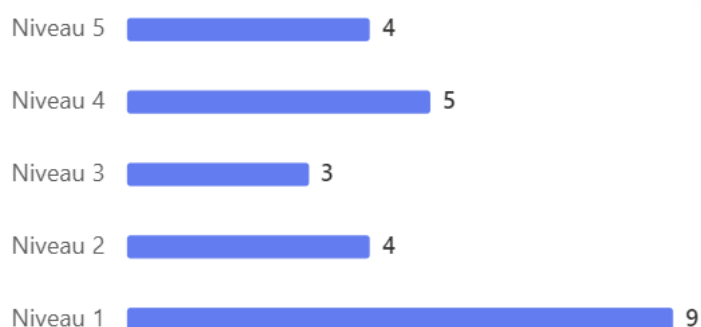
“i meget lav grad”, mens der er 5 forældre, der bedømmer dette ”i nogenlunde grad”. Der er henholdsvis 3 forældre, der bedømmer, at den/de nærmeste fagprofessionelle var opmærksomme ”i lav grad”, ”i høj grad” og ”i meget høj grad”.

Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 2,36.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,97.

### Spørgsmål 2:

I hvilken grad er du tilfreds med den tid, der gik, fra du udtrykte bekymring til det første møde med pædagogen/læreren eller lignende?



I spørgsmål 2 ses, at der er 9 ud af 25 forældre, der bedømmer, at de “i meget lav grad” er tilfredse med den tid, der gik, fra de udtrykte bekymring omkring deres barns trivsel til det første møde med en fagperson. Der er 5 forældre, der bedømmer, at de “i høj grad” er tilfredse. Det ses, at der henholdsvis er 4 forældre, der udtrykker tilfredshed “i lav grad” og 4 forældre, der er tilfredse “i meget høj grad”. 3 forældre vurderer, at de er tilfredse “i nogenlunde grad”.

Forældrenes gennemsnitsvurdering i dette spørgsmål er 2,64.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,39.

### Spørgsmål 3:

I hvilken grad deltog pædagogen, læreren eller lignende i en dialog med dig om dit barns mistrivsel?



I spørgsmål 3 ses, at henholdsvis 6 ud af 25 forældre bedømmer, at deres barns nærmeste fagprofessionelle “i lav grad” og ”i meget høj grad” deltog i en dialog med forældrene om



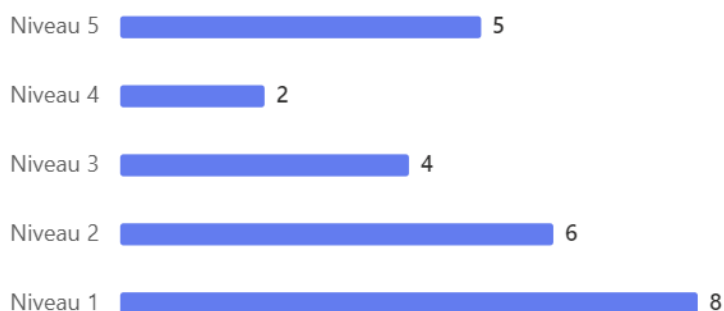
barnets mistrivsel. Der er 5 forældre, der bedømmer dette til at være “i meget lav grad”. Det ses også, at der er henholdsvis 4 forældre, der bedømmer at den nærmeste fagprofessionelle deltog i med dem “i nogenlunde grad” og “i høj grad”.

Gennemsnitsvurderingen for dette spørgsmål er 3,00.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 3,32.

#### Spørgsmål 4:

I hvilken grad lyttede pædagogen, læreren eller lignende til dine synspunkter og bekymringer?



I spørgsmål 4 ses, at der er 8 ud af 25 forældre, der bedømmer, at den/de nærmeste fagprofessionelle “i meget lav grad” lyttede forældrenes synspunkter og bekymringer. Der er 6 forældre, der har bedømt dette “i lav grad”, 5 har bedømt “i meget høj grad”, 4 “i nogenlunde grad” og 2 ”i høj grad”.

I dette spørgsmål er forældrenes gennemsnitsvurdering 2,60.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 3,03.

\*Lydhørheden defineres i undersøgelsen som fagpersoners ressourcer og evne til at lytte til forældrenes tanker, eventuelle bekymringer og situation.

### Forældrenes egne ord

I tema 1 bedes forældrene beskrive, hvordan de opdagede, at deres barn havde brug for ekstra støtte eller opmærksomhed. Nogle af forældrene beskriver følgende:

*”Vi oplevede en øget mistrivsel i hjemmet (hun var ofte ked af det). Skolen oplevede også at hun var ked af det og trist”.*

*”Jeg opdagede det via skolen”.*

*”Han reagerede uhensigtsmæssigt i skolen, hvilket efterfølgende blev fortalt af lærerne til skolemødet”.*



*”Jeg oplevede selv, at mit barn ofte græd og hurtigt blev vred”.*

*”Første gang bad vi ikke kommunen om hjælp. I stedet har vi modtaget flere klager fra skolen. Lærerne mente, at mit barn havde brug for hjælp fra kommunen”.*

*”Gennem dialog med pædagog”.*

*”Ved en ubehagelig besked på aula”.*

*”Mit barn havde hverken brug for ekstra støtte eller opmærksomhed. Det var kommunen, der var efter os, da min daværende mand havde et misbrug”.*

Suppleret af interviewet fortæller en enkelt forælder at:

*”Det var svært selv at hitte ud af, hvem man skulle hvide fat i, da hun begyndte at få det dårligt. Den åbenlyse indgang til hjælp var der ikke, når man stod midt i det. Jeg brugte meget energi på at få skolen til at forstå mistrivlsen”.*

## Tema 2: Opstart af forløb

I tema 2 undersøges det, hvordan forældrene føler sig forberedt til og inddraget i forløbet i Albertslund Kommune samt i beslutninger omkring tilbud og støtteforanstaltninger i forhold til deres barns mistrivsel.

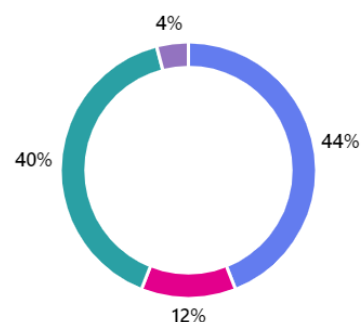
### Resultater

#### Spørgsmål 1:

Hvor har dit barn haft et sagsforløb?

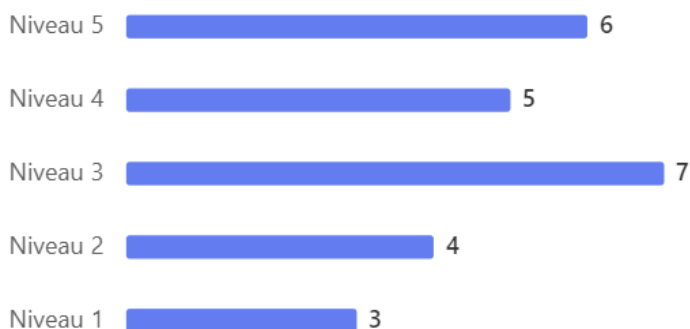
Dette spørgsmål er en ekstra tilføjelse her i 2024-versionen, og der er derfor ikke mulighed for at sammenligne med 2023-undersøgelsen.

● Familieafsnittet	11
● Dagtilbud & Skole	3
● Både i Familieafsnittet og i Dagtilbud & Skole	10
● Ved det ikke	1



*Spørgsmål 2:*

I hvilken grad forstod du den proces, der skulle sættes i gang for at hjælpe dit barn?



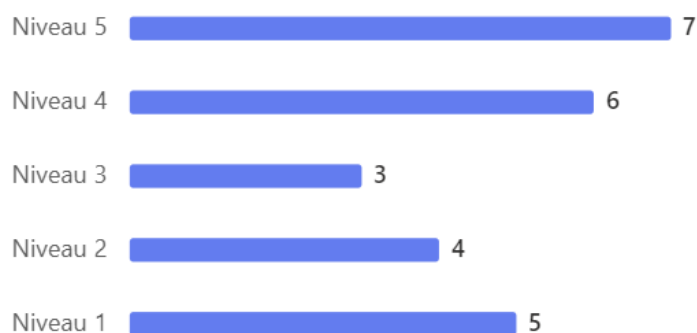
I spørgsmål 2 ses, at der er 7 ud af 25 forældre, der har bedømt, at de "i nogenlunde grad" forstod hvilken proces, der skulle igangsættes for at hjælpe deres barn. 6 forældre bedømmer dette "i meget høj grad" og 5 "i høj grad". Der er 4 forældre, der bedømmer, at de "i lav grad" forstod, hvilken proces der skulle igangsættes og 3 forældre bedømmer dette "i meget lav grad".

Gennemsnitsvurderingen for dette spørgsmål er 3,28.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,71.

*Spørgsmål 3:*

I hvilken grad fik du tilstrækkelig information\* om, hvad du kunne forvente i dit barns forløb?



I spørgsmål 3 ses, at 7 ud af 25 forældre har bedømt, at de "i meget høj grad" oplevede tilfredshed omkring at modtage tilstrækkelig information om, hvad de kunne forvente i deres barns nyoprettede forløb. 6 forældre er "i høj grad" tilfredse. 5 forældre er "i meget lav grad" tilfredse, 4 forældre er tilfredse "i lav grad", og 3 forældre "i nogenlunde grad".

Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 3,24.

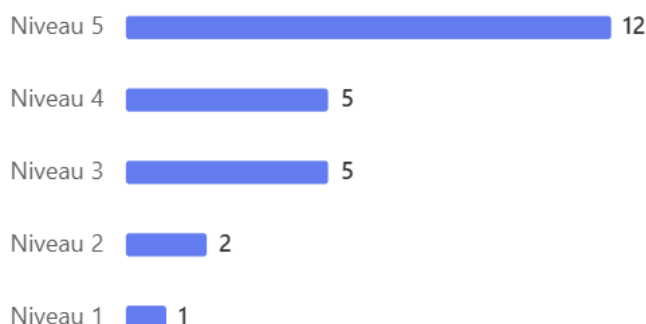
Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,32.



\*Tilstrækkelig information er defineret som fagpersoners evne til at holde forældrene ajour med sagens gang samt evne til at forklare, hvad næste skridt i forløbet er.

#### Spørgsmål 4:

I hvilken grad var dit barns sagsbehandler/psykolog/logopæd/SPUK/vejleder imødekom-mende\*?



I spørgsmål 4 ses, at 12 ud af 25 forældre har bedømt, at de "i meget høj grad" var tilfredse med imødekommenheden, som de oplevede hos barnets sagsbehandler/psykolog/logopæd/SPUK/vejleder. Der er henholdsvis 5 forældre, der har bedømt, at de var tilfredse med imødekommenheden "i høj grad" og "i nogenlunde grad". Der er 2 forældre, der har bedømt, at de er tilfredse "i lav grad", og 1 "i meget lav grad".

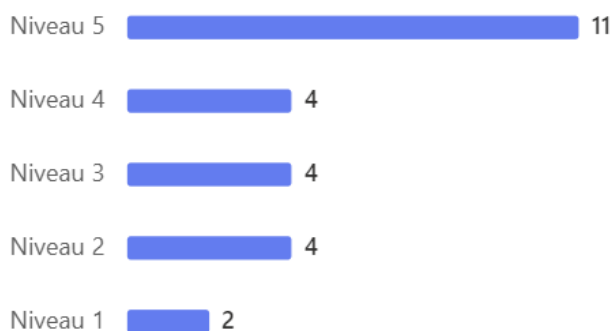
Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 4,00.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,87.

\*Imødekommenheden er defineret som fagpersonens evne til at møde forældrene på en god og professionel måde.

#### Spørgsmål 5:

I hvilken grad kunne du stille spørgsmål og få uddybet information af sagsbehandleren/psykologen/logopæden/SPUK'en/vejlederen?



I spørgsmål 5 ses, at 11 ud af 25 forældre bedømmer, at de i "meget høj grad" oplevede, at de havde mulighed for at stille spørgsmål og få uddybet information af sagsbehandleren/psykologen/logopæden/SPUK'en/vejlederen. Der er henholdsvis 4 forældre, der bedømmer dette "i



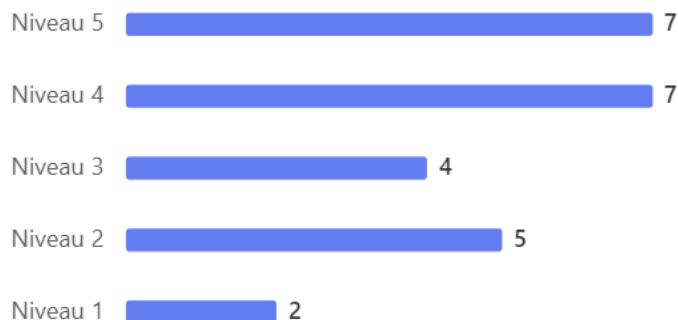
høj grad”, ”i nogenlunde grad” og ”i lav grad”. Der er 2 forældre, der bedømmer, at de ”i meget lav grad” oplevede at kunne stille spørgsmål og få uddybet information.

Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 3,72.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,77.

#### Spørgsmål 6:

I hvilken grad kunne du få indflydelse på planerne for dit barns forløb?



I spørgsmål 6 ses, at der er henholdsvis 7 forældre, der bedømmer, at de ”i meget høj grad” og ”i høj grad” oplevede at kunne få medindflydelse på planerne for deres barns forløb. Der er 5 forældre, der bedømmer dette ”i lav grad”, 4 ”i nogenlunde grad”, og 2 forældre ”i meget lav grad”.

Gennemsnitsvurderingen er i dette spørgsmål 3,48.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 3,00.

#### Forældrenes egne ord:

Under friteksten i tema 2 er forældrene blevet opfordret til at beskrive øvrige opmærksomhedspunkter i forhold til opstarten af deres barns forløb. Nogle af forældrene beskriver følgende:

*”Vores sagsbehandler har været super fantastisk, men vores møde med PPR har mildest talt været mangelfuldt”.*

*”Vi har oplevet stor imødekommenhed og forståelse. Vi synes, det har været nemt at få hjælp”.*

*”Vi har været glade for vores hjælp i Familiehuset. Sagsbehandler er skiftet 3-4 gange i forløbet, og skolen er bestemt ikke noget at prale af”.*

*”Jeg har været så ked af forløbet. Ingen instanser har arbejdet sammen. Jeg har selv betalt*



*for behandling, udredning og det videre arbejde med min søn, fordi det er gået så langsomt i kommunen”.*

*”Man står som forældre i en meget forvirrende situation, som gør, at man ikke selv har overblikket i forhold til det forløb, der kan startes op. Det føles som om, at man selv skal have den faglige viden. Samtidig går der rigtig meget tid med administration osv. Når det så er sagt, så har jeg kun mødt en kæmpe vilje til at ville hjælpe hos alle, når jeg har været i kontakt med i Familieafsnittet/Familiehuset. Jeg er ikke i tvivl om, at alle vil mit barn det bedste”.*

*”Det er os, der anmoder om, at der bliver udarbejdet en underretning. Derefter har familieundersøgelse osv. foregået forholdsvis hurtigt og af kompetente og imødekommende medarbejdere”.*

*”Jeg synes, kommunens sagsbehandler var god til at møde os og vores barn og fremlægge muligheder”.*

*”Det har været en lang proces med skolevægring i knap 2 år, men hun sluttede af med en fantastisk flot afgangsprøve. Den lange ventetid på samtaler er under al kritik, og i ventetiden må man jo ikke bruge eksterne [fagpersoner], så det gør bare, at min datter har fået det dårligere.”*

Suppleret af interviewet fortæller en enkelt forælder, at:

*”Da først hun fik udredningen og fik et forløb med en sagsbehandler, der vidste en masse om autisme, var det rigtig godt. Der gik to år, hvor hun ikke var fuld tid i skole. Hvis hun var blevet spottet tidligere, havde det måske været anderledes. Tiden før udredningen var lang og svær. Tiden efter udredningen var fin.”.*

### Tema 3: Fokus på barnets trivsel og udvikling

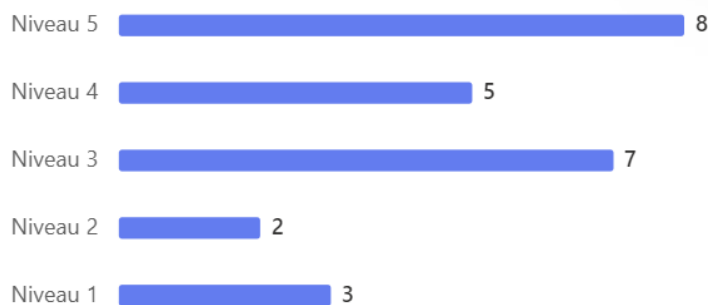
I dette tema spørges forældrene ind til, om de oplever, at deres barns trivsel og udvikling har været i fokus løbende i forløbet i Albertslund Kommune.

#### Resultater

##### Spørgsmål 1:

I hvilken grad kunne sagsbehandleren/psykologen/logopæden/SPUK'en/vejlederen forstå de behov, dit barn havde?





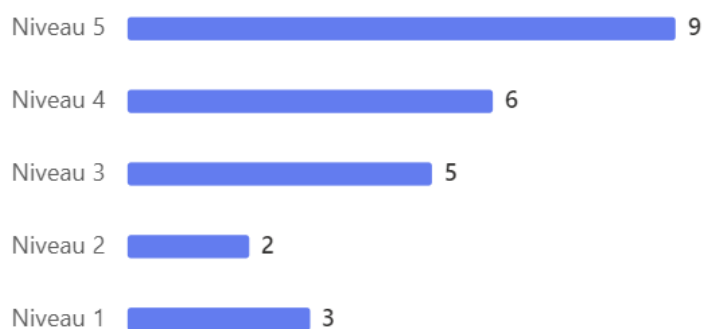
I spørgsmål 1 ses, at 8 ud af 25 forældre bedømmer, at de “i meget høj grad” oplevede, at sagsbehandleren/psykologen/logopæden/SPUK’en/vejlederen kunne forstå de behov, deres barn havde. 7 forældre har bedømt dette ”i nogenlunde grad”, og 5 “i høj grad”. Der er 3 forældre, der oplevede, at fagpersonerne kunne forstå barnets behov “i meget lav grad”, og 2 “i lav grad”.

Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 3,52.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,61.

### Spørgsmål 2:

I hvilken grad var der fokus på dit barns trivsel og udvikling under forløbet?



I spørgsmål 2 ses, at 9 ud af 25 forældre har bedømt, at der “i meget høj grad” har været fokus på deres barns trivsel og udvikling under forløbet. 6 forældre har bedømt, at der “i høj grad” har været fokus, mens 5 forældre har bedømt dette “i nogenlunde grad”. 3 forældre har bedømt, at der ”i meget lav grad” har været fokus på barnets trivsel og udvikling, og 2 forældre bedømmer ”i lav grad”.

Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 3,64.

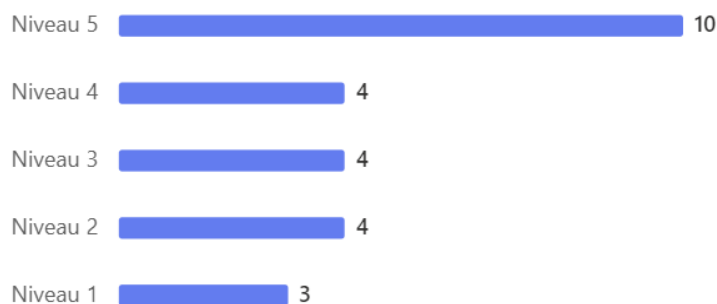
Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,55.

### Spørgsmål 3:

I hvilken grad kunne du dele dine synspunkter omkring dit barns behov, udfordringer og ønsker?







I spørgsmål 3 ses, at 10 ud af 25 forældre har bedømt, at de "i meget høj grad" har haft mulighed for at dele deres synspunkter omkring deres barns behov, udfordringer og ønsker. Der er henholdsvis 4 forældre, der bedømmer dette "i høj grad", "i nogenlunde grad" og "i lav grad". Der er 3 forældre, der bedømmer, at de "i meget lav grad" har haft mulighed for at dele deres synspunkter.

Gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål er 3,56.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 3,16.

### Forældrenes egne ord

Under tema 3 bedes forældrene om at beskrive, om de har bemærkninger til kommunens fokus på dit barns trivsel og udvikling. Nogle af forældrene beskriver følgende:

*"Kommunens sagsbehandlere vil gerne hjælpe, men systemet er for langsomt og langtrukket".*

*"Det er dejligt, at man har følelsen af at blive hørt og er med til at træffe valget omkring videre forløb, da man som forælder oftest er den, der kender barnet bedst".*

*"Der går rigtig meget tid i sådan et forløb, men menneskeligheden og omsorgen er der".*

*"De var gode til at lytte til ham og har være nysgerrige på hans oplevelser".*

*"Vi har intet hørt fra Familieafsnittet. Selvom vi skulle være blevet henvist".*

*"Det har været svært for alle at finde årsagen til mistrivselen".*

*"Vi havde god forståelse i Familiehuset og fra kommunens sagsbehandlere, men skolen var meget uvillige til at sætte gang i den udredning, som vi var helt overbeviste om, at vores søn havde brug for. Da vi endelig fik udredningen, viste det sig, at vores søn havde præcis den diagnose, som vi fra starten af forløbet mente, at han havde".*

*"Forstående, lyttende og stort fokus på at hjælpe ham og os".*



Suppleret af interviewet fortæller en enkelt forælder, at:

*”De fagpersoner, der har været der, har været rigtig gode og hjælpsomme, og de har givet os viden om reaktioner, før det går galt”.*

## Tema 4: Forældrenes generelle oplevelse af støtte og opfølgning

Her undersøges forældrenes generelle oplevelse af og tilfredshed med deres forløb, herunder ventetid og løbende information. Forældrene opfordres i dette tema til at sætte egne ord på, hvordan de overordnet set har oplevet deres barns forløb. Der opfordres også til at sætte ord på, hvad der fungerede og hvad der ikke fungerede.

### Resultater

#### Spørgsmål 1:

I hvilken grad var der nok information omkring den forventede tidsramme i forløbet?



I spørgsmål 1 ses, at 6 ud af 25 forældre har bedømt, at de “i nogenlunde grad” oplevede tilfredshed i forhold til mængden af information omkring tidsrammen i deres barns forløb. Der er henholdsvis 5 forældre, der bedømmer tilfredsheden “i høj grad”, ”i lav grad” og ”i meget lav grad”. Der er 4 forældre, der er tilfredse med informationen om tidsrammen “i meget høj grad”.

Gennemsnitsvurderingen er i dette spørgsmål 2,92.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 1,97.

\*Tilstrækkelig information omkring tidsrammen er i undersøgelsen defineret som fagpersoners generelle evne til at kommunikere tydeligt om, hvilket estimeret tidsforløb og løbende ændringer i dette, som forældrene har kunne forvente i deres barns forløb.



*Spørgsmål 2:*

I hvilken grad er du tilfreds med kommunikationen undervejs i forløbet?



I spørgsmål 2 ses, at 6 ud af 25 forældre bedømmer, at de "i nogenlunde grad" er tilfredse med kommunikation undervejs i forløbet. Der er henholdsvis 5 forældre, der bedømmer dette "i meget høj grad", "i høj grad" og "i meget lav grad". 4 forældre er tilfredse med kommunikationen "i lav grad".

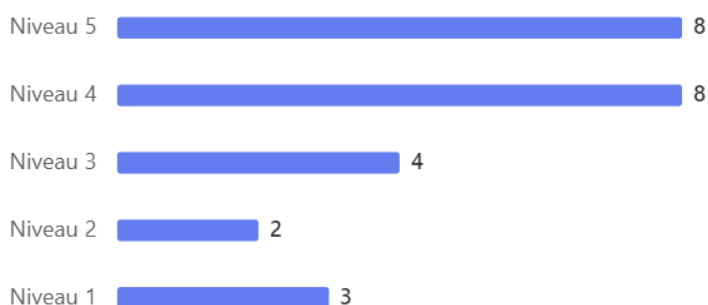
Forældrenes gennemsnitsvurdering i dette spørgsmål er 3,04.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,26.

*Spørgsmål 3:*

Dette spørgsmål er her i 2024-version af trukket ud af et dobbeltspørgsmål i 2023-undersøgelsen. Gennemsnitsvurderingen fra 2023-undersøgelsen kan derfor ikke sammenlignes en til en.

I hvilken grad er du tilfreds med den imødekommenhed\*, som du er blevet mødt med?



I spørgsmål 3 ses, at henholdsvis 8 ud af 25 forældre bedømmer, at de "i meget høj grad" og "i høj grad" er tilfredse med imødekommenheden, som de har oplevet. Der er 4 forældre, der bedømmer, at de er tilfredse "i nogenlunde grad". Der er 3 forældre, der er tilfredse "i meget lav grad", og 2 forældre "i lav grad".

Gennemsnitsvurderingen er i dette spørgsmål 3,46.

*NB: I 2023-undersøgelsen er spørgsmålet om lydhørheden og imødekommenheden slået sammen. Gennemsnitsvurderingen i spørgsmålet i 2023-undersøgelsen var 2,39.*

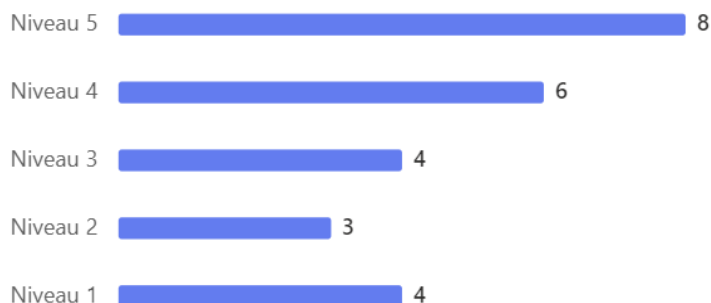


\*Imødekommenheden er defineret som evnen til at møde forældrene på en god og professionel måde.

#### Spørgsmål 4:

Dette spørgsmål er her i 2024-version af trukket ud af et dobbeltspørgsmål i 2023-undersøgelsen. Gennemsnitsvurderingen fra 2023-undersøgelsen kan derfor ikke sammenlignes en til en.

I hvilken grad er du tilfreds med den lydhørhed\*, som du er blevet mødt med?



I spørgsmål 4 ses, at henholdsvis 8 ud af 25 forældre bedømmer, at de "i meget høj grad" er tilfredse med lydhørheden, som de har oplevet. Der er 6 forældre, der bedømmer, at de er tilfredse "i høj grad". Der er henholdsvis 4 forældre, der er tilfredse "i nogenlunde grad" og "i meget lav grad". 3 forældre er tilfredse "i lav grad".

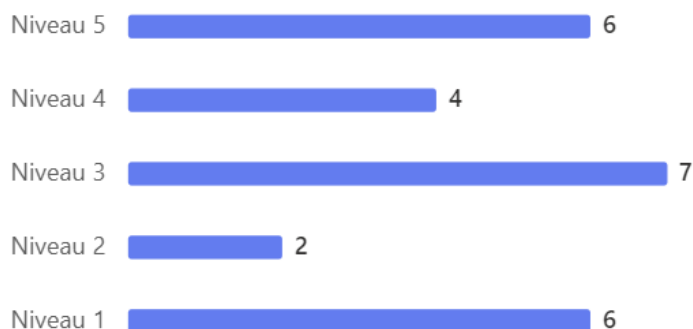
Forældrenes gennemsnitsvurdering i dette spørgsmål er 3,44.

*NB: I 2023-undersøgelsen er spørgsmålet om lydhørheden og imødekommenheden slået sammen. Gennemsnitsvurderingen i spørgsmålet i 2023-undersøgelsen var 2,39.*

\*Lydhørheden er defineret som fagpersoners evne til at lytte til forældrenes tanker/situation.

#### Spørgsmål 5:

I hvilken grad er du tilfreds med det overordnede tidsforløb?



I spørgsmål 5 ses, at 7 ud af 25 forældre har bedømt, at de "i nogenlunde grad" er tilfredse med det overordnede tidsforløb, de har oplevet i forhold til deres barns sag. Der er



henholdsvis 6 forældre, der er tilfredse "i meget høj grad" og "i meget lav grad". 4 forældre er tilfredse "i høj grad", og 2 forældre "i lav grad".

Gennemsnitsvurderingen er i dette spørgsmål 3,08.

Til sammenligning var gennemsnitsvurderingen i dette spørgsmål i 2023-undersøgelsen 2,03.

### Forældrenes egne ord:

I forhold til tema 4 bedes forældrene om at sætte ord på, om de har nogle bemærkninger til deres generelle oplevelse af støtte og opfølgning. Nogle af forældrene beskriver følgende:

*"Jeg er rystet over tidsrammen og det faktum, at ingen fagpersoner nærmest taler sammen".*

*"Det var bedre end forventet".*

*"Skolerne skal være meget mere tilbøjelige til at sætte gang i en udredning, vi spildte 2 år på at kæmpe for at få vores søn udredt, og lige så snart han havde fået diagnosen fik vi et andet skoletilbud, som han trives markant bedre i. Vores søn har i alt inkl. corona ikke haft en normal skolegang i 4 år, og er stadig ikke kommet op i fuldt skema et halvt år efter nyt skoletilbud. Sagsbehandlerne fra kommunen har været yderst hjælpsomme, det er ledelsen på skolen, der har været fodslæbende og tidsudtrækkende".*

*"God støtte og opfølgning, specielt fra Familiehuset".*

*"Det har indtil videre været et meget positivt samarbejde med både sagsbehandlere, lærere, pædagoger og familiebehandler".*

*"Da vi først fik hans diagnose, har vi haft god hjælp, det har bare taget meget langt tid fra vi første gang henvendte os til skolen, før vi fik den hjælp, som vi havde brug for".*

*"Fint - vi får samtaler i Familiehuset, som mit barn er rigtig glade for".*

*"Familiehuset er virkelig gode til at møde den unge åbent og afsøge løsningsmuligheder".*

Suppleret af interviewet fortæller en enkelt forælder, at:

*"Man starter ligesom forfra, hver gang man får en ny sagsbehandler, så det er svært. I vores forløb følte det som om, at det meget er økonomi, der bestemmer, om børnene kan få en udredning eller ej. Det føles som om, at det er pengene, og ikke kun barnets situation, der er afgørende for et forløb og den rette hjælp".*



## Opsummering på forældrenes egne ord

Ud fra forældrenes egne beskrivelser og ordvalg, fremtræder følgende temaer:

- Oplevelsen af mødet med fagpersonerne. Herunder beskriver flere forældre positive oplevelser. Nogle forældre beskriver også, at de savnede at blive mødt på en god måde i deres situation.
- Oplevelsen af tiden, i forbindelse med sagsgangen. Herunder beskriver nogle forældre, at tiden i nogle perioder har følt sig meget lang. Nogle forældre beskriver også, at tiden i forhold til deres sagsgang var rimelig.

I forhold til 2023-undersøgelsen var temaerne:

- Oplevelsen af at få overblik og kommunikation undervejs i forløbet. Herunder beskrev flere forældre, at de havde brug for mere fyldestgørende og tydelig kommunikation. Få forældre havde et ønske om at blive informeret om, hvad der foregår i tiden imellem møderne.
- Oplevelsen af fagpersoners samarbejde. Herunder beskrev flere forældre, at de savnede et større fokus på overlevering af opgaver og information ved udskiftning af personale. Flere forældre beskrev også, at de savnede et øget fokus på fagpersonernes tværfaglige samarbejde omkring deres sag.



## Afsnit 4: Opsamlende opmærksomheder

### Om svarprocenten og målgruppen

I forhold til den samlede undersøgelse har følgende overvejelser været oppe og vende efter endt forløb:

Udfordringer med svarprocenten ses i både 2023-undersøgelsen og 2024-undersøgelsen af ”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde”. I arbejdet med begge undersøgelser er der brugt flere kommunikative greb i forhold til at opfordre målgruppen til at deltage. Der er i denne anden undersøgelse også samlet op på refleksionerne fra 2023-undersøgelsen og valgt et andet tidspunkt på året for gennemførelse af undersøgelsen.

Som en overordnet tanke på deltagerantallet har spørgeskemaundersøgelser ofte en lav deltagelsesprocent i forhold til det antal, der sendes ud til (Rigsarkivet, 2024: Guide til spørgeskemaer). Dette skyldes ofte, at det er muligt at fravælge at besvare. I denne konkrete undersøgelse kan det derudover også bemærkes, at målgruppen er i en ekstra presset og sårbar tidsperiode og situation i deres liv, da de alle har et barn med mistrivelsesproblematikker. Et overordnet skøn er, at svarprocenten er inden for normalområdet af, hvad der kan forventes af målgruppen (Aarhus universitet, 2024: Metodeguiden). Incitamentet for målgruppen om at deltage var at komme til orde, og det var ikke muligt at tilbyde yderligere. Dette har muligvis også haft en indflydelse på svarprocenten.

Udfordringer ved spørgeskemaundersøgelser er, at det primært er de mest motiverede deltagere, der vælger at svare. I denne undersøgelse kan det eksempelvis tænkes, at forældre, der oplever mest mistrivsel, eller omvendt, dem der er mest tilfredse med den støtte, de modtager, er overrepræsenteret blandt svarene, men det kan ikke siges med sikkerhed.

Når svarprocenten ikke repræsenterer hele målgruppen, er det vigtigt at fortolke resultaterne som en indikation af tendenser frem for absolutte sandheder. Det vil sige, at undersøgelsen ikke kan generaliseres, på grund af den lave svarprocent. I stedet kan den give anledning til inspiration, både til at lave nye undersøgelser og til forslag om tematikker eller områder, der kunne være værdifulde at sætte fokus på.

### Sammenligning af 2023- og 2024-undersøgelsen

Begge undersøgelser har haft samme formål, som var at indsamle erfaringer og perspektiver fra forældre til børn med mistrivelsesproblematikker i en afgrænset tidsperiode. Undersøgelsesdesignet er bibeholdt i uændret form for at kunne lave en sammenligning i forældrenes be-  
dømmelser.

I 2024-undersøgelsen blev der dog foretaget nogle justeringer i sproget i forhold til spørgsmålene baseret på feedback på undersøgelsen fra 2023. De sproglige justeringer havde til



formål at gøre spørgsmålene mere tydelige for modtageren. Der blev ikke ændret i spørgsmålenes indhold, ud over, at et enkelt spørgsmål fra 2023 blev delt op i to. Der blev derudover kun tilføjet et ekstra nyt spørgsmål i 2024, som også var en opmærksomhed fra året før.

I begge år har svarprocenten været en udfordring. Med erfaringen fra 2023-undersøgelsen er der forsøgt at finde et mere hensigtsmæssigt tidspunkt for gennemførelsen af 2024-undersøgelsen, men det havde ingen opadgående effekt på deltagerantallet. Tværtimod ses et fald fra en svarprocent på 29 pct. i 2023 til 23 pct. i 2024. Årsagen til faldet i svarprocent kendes ikke.

Samlet ses det, at der ikke er den store forskel på 2023- og 2024-undersøgelsen i forhold til deltagerantal og generaliserbarhed. Der er dog forbedringer at finde i flere forældrenes bedømmelser under hvert tema og i nogle af deres udtalelser i 2024.

