



Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde

Brugerundersøgelsen 2023/2024
Udvalget for børn og unge med særligt
behov for støtte



Indhold

Introduktion	3
Læsevejledning	3
Afsnit 1: Baggrunden for undersøgelsen	4
Formål og afgrænsning	4
Målgruppe	4
Tidslinje for projektet	
Afsnit 2: Udformningen af undersøgelsen	6
Undersøgelsens form	7
Spørgeskema og interview	7
Om generaliserbarheden	8
Afsnit 3: Undersøgelsens resultater	9
Tema 1: Opdagelse og anerkendelse af mistvivelsproblematikken	9
Spørgeskemaets resultater	9
Fritekst og interview	12
Tema 2: Opstart af forløb	13
Spørgeskemaets resultater	13
Fritekst og interview	15
Tema 3: Fokus på barnets trivsel og udvikling	16
Spørgeskemaets resultater	16
Fritekst og interviews	18
Tema 4: Forældrenes generelle oplevelse af støtte og opfølgning	20
Spørgeskemaets resultater	20
Fritekst og opsummering	22
Visualisering af forældrenes fritekst	24
Afsnit 4: Perspektivering	26



Introduktion

Denne rapport er udarbejdet for Udvalg for børn og unge med særligt behov for støtte (§17 stk. 4). Rapporten præsenterer undersøgelsen ”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde”, der er blevet udført for samme udvalg i efteråret/vinteren 2023/2024.

Undersøgelsen er lavet for at få et indtryk af, hvordan forældre oplever det første møde med Albertslund Kommune, når deres barn konstateres i mistrivsel. Formålet er at bruge undersøgelsen som inspiration til videre drøftelser blandt ledere og fagfolk af tematikker, områder eller situationer.

Læsevejledning

- **Afsnit 1: Baggrunden for undersøgelsen**
Dette afsnit indeholder en beskrivelse af formålet med udførelsen af undersøgelsen, som er at få et indtryk af forældres oplevelse af det første møde med Albertslund Kommune i den periode, hvor mistrivsel bliver konstateret hos et barn/en ung, og frem til der bliver truffet beslutning om at iværksætte hjælp. Efterfølgende kommer en beskrivelse af afgrænsningen og en præsentation af den målgruppe, som undersøgelsen er rettet mod. Afsnittet rundes af med en tidslinje for projektet.
- **Afsnit 2: Udformningen af undersøgelsen**
Afsnittet indeholder en redegørelse for undersøgelsens form og udførelse. Her beskrives, hvilke tematikker der fokuseres på, hvordan spørgeskemaundersøgelsen er bygget op, og hvordan der er udført 3 interviews med forældre fra målgruppen. 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 visualisering af spørgeskemaet.
- **Afsnit 4: Perspektivering**
Dette sidste afsnit oplister kort nogle refleksioner i forhold til den samlede undersøgelse.



Afsnit 1: Baggrunden for undersøgelsen

I det følgende afsnit beskrives formålet med og afgrænsningen af undersøgelsen. Efterfølgende præsenteres den målgruppe, som undersøgelsen er rettet mod. Afsnittet rundes af med en tidslinje.

Formål og afgrænsning

Formålet med at udføre undersøgelsen ”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde” er at lave en stikprøve af 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 tilbud efter serviceloven (Barnets Lov i 2024) eller folkeskoleloven.

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

Undersøgelsen er afgrænset til at have et fokus på forældrenes bedømmelse af den afgrænsede tidsperiode og deres umiddelbare vurdering. 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, som ikke kan generaliseres. 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 at drøfte kommende tematikker, der ønskes undersøgt.

Undersøgelsen består af to delelementer: en spørgeskemaundersøgelse og en supplerende interviewrunde. Undersøgelsens hovedfokus er spørgeskemaundersøgelsen.

Målgruppe

Målgruppen for undersøgelsen er forældre med en førstegangsaftagelse i 2023. Det vil sige forældre med et barn, som i 2023 har fået sin første sag i Albertslund Kommune.

Spørgeskemaundersøgelsen blev sendt ud til 24 forældre i Familieafsnittet i 1.-3. årskvartal, 48 forældre i 1. årskvartal i Dagtilbud og Skoler (kendt som PPR i 2023) og 35 forældre i 2.



årskvartal i Dagtilbud og Skoler (PPR i 2023). Det vil sige, at 107 personer modtog spørgeskemaet i deres e-Boks.

Spørgeskemaundersøgelsen har en svarprocent på 29 procent. Det vil sige, at 31 ud af 107 personer har besvaret undersøgelsen. Ud af de 31 besvarelser har 16 forældre skrevet deres mail afslutningsvis i besvarelsen for at få en invitation til interview. Alle 16 forældre blev inviteret til interviewrunden. Ud af de 16 var der 3 forældre, der mødte op til interview. De 3 forældre fra interviewrunden har alle en sag hos Dagtilbud og Skoler (PPR i 2023).

I rapportens 3. afsnit vil spørgeskemabesvarelserne blive præsenteret, og de vil blive suppleret med citater fra spørgeskemaundersøgelsen og fra de tre interviews med forældrene. Spørgeskemaets udformning vil blive præciseret i rapportens 2. afsnit.

Tidslinje for projektet

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

Del 1: Spørgeskemaundersøgelsen:

- 9. til 29. oktober 2023: Surveyundersøgelse, runde 1.
- 30. oktober til 12. november 2023: Surveyundersøgelse, runde 2.
- 10. november til 12. november 2023: Surveyundersøgelse, runde 3.
- 13. til 21. november 2023: Behandling af surveyundersøgelse.
- 22. november 2023: Præsentation af surveyundersøgelse for Udvalg for børn og unge med særligt behov for støtte.

Del 2: Interviewrunde:

- December 2023 - januar 2024: Udformning af interviewguide og udsendelse af breve til forældre med invitationer.
- Februar 2024: Udførelse af tre kvalitative interviews.
- Februar 2024: Behandling af interviews og citater fra henholdsvis interviews samt spørgeskemaundersøgelsens fritekst.
- 13. marts 2024: Præsentation af interviewundersøgelse for Udvalg for børn og unge med særligt behov for støtte.

Del 3: Rapport:

- April 2024: Behandling af rapport og aflevering d. 17. april 2024 til Udvalget for børn og unge med særligt behov for støtte.



Afsnit 2: Udformningen af undersøgelsen

Følgende afsnit beskriver undersøgelsens sammensætning og udførelse. Undersøgelsens tematikker og form præsenteres, og afsnittet rundes af med et opmærksomhedspunkt i forhold til generaliserbarhed.

Undersøgelsens tematikker

”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde” tager udgangspunkt i følgende fire tematikker:

- 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, hvordan de overordnet har oplevet deres barns forløb, og de spørges ind til, 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

”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde” er udført som en blanding af kvantitative og kvalitative metoder. Dette er praktiseret ved at udarbejde en spørgeskemaundersøgelse og en interviewguide, som beskrives nedenfor.

Formålet med det todelte metodiske valg er at bruge kvalitative interviews til at vægte forståelse og et kvantitativt spørgeskema til at vægte det målbare. Denne form er benyttet med intentioner om både at komme i dybden med forældrenes italesættelser men også ramme i bredden for at kunne måle på nogle eventuelle tendenser.

Det skal fremhæves, at svarprocenten i spørgeskemaundersøgelsen samt det lille antal af interviews (tre) ikke kan leve op til et ønske om et fuldstændigt indblik i hverken dybde eller bredde af det undersøgte.

Spørgeskema og interview

Undersøgelsens hovedfokus er spørgeskemaundersøgelsen.

Spørgeskemaet består af 4 tematikker: 1) Opdagelsen af mistrivselsproblematikken, 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 i relation til temaet (omtales som ‘fritekst’ her i rapporten). I alt er der 20 spørgsmål. Spørgeskemaet er sendt ud til målgruppen via e-Boks med et link.

Spørgeskemaundersøgelsen suppleres af tre interviews med forældre fra målgruppen. Denne supplerelse skal ses som et ønske om at bringe en ekstra grad af fleksibilitet ind i forhold til det undersøgte. Formålet var at lade forældrene bringe nye eller andre oplevelser ind i undersøgelsen, som spørgeskemaet ikke nødvendigvis opfordrede til at sætte ord på.



De tre interviews blev afholdt efter indsamlingen af svar fra spørgeskemaundersøgelsen. Hvert interview var struktureret i samme fire tematikker og tog cirka en halv time.

I rapportens 3. afsnit vil der være en gennemgang af spørgeskemaets resultater, som løbende understøttes med citater fra de tre interviews samt friteksten fra spørgeskemaundersøgelsen.

Om generaliserbarheden

Undersøgelsen skal 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, og kan derfor ikke generaliseres eller stå konkluderende alene. Dette skyldes dels svarprocenten og dels det lave antal af interviews (tre).

Indtrykket af, hvilke opmærksomheder forældrene fremhæver i undersøgelsen, kan bruges som inspiration til videre drøftelser af kommende tematikker, områder eller situationer, der ønskes undersøgt eller sat fokus på af ledere eller fagpersoner.



Afsnit 3: Undersøgelsens resultater

”Forældres stemmer: Mistrivsel, støtte og samarbejde” består af to delelementer: en spørgeskemaundersøgelse og en interviewrunde. Undersøgelsens hovedfokus er spørgeskemaundersøgelsen. Det følgende afsnit gennemgår de sammenlagte resultater fra de to dele og holder dem op mod hinanden i relation til de gennemgående temaer, som undersøgelsen fremhæver.

Som beskrevet i afsnit 2 bedømmes spørgsmålene under hvert tema på en skala fra 1-5, hvor tilfredsheden måles således:

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 et åbent spørgsmål i hvert tema, der opfordrer forældrene til at skrive frit med egne ord.

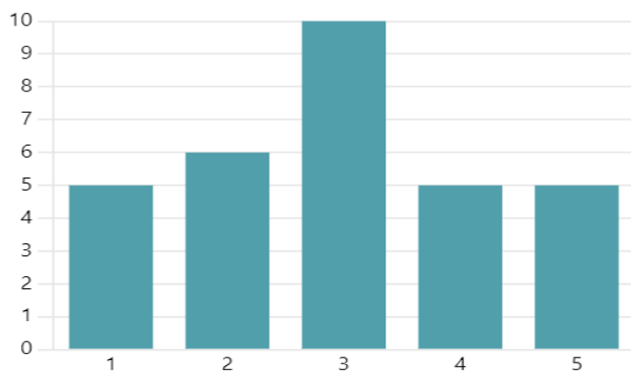
Besvarelserne fra spørgeskemaet er fremvist i form af grafer, hvor y-aksen viser antal forældre, og x-aksen viser tilfredshedsskalaen fra 1-5.

Tema 1: Opdagelse og anerkendelse af mistrivselproblematikken

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

Spørgeskemaets resultater

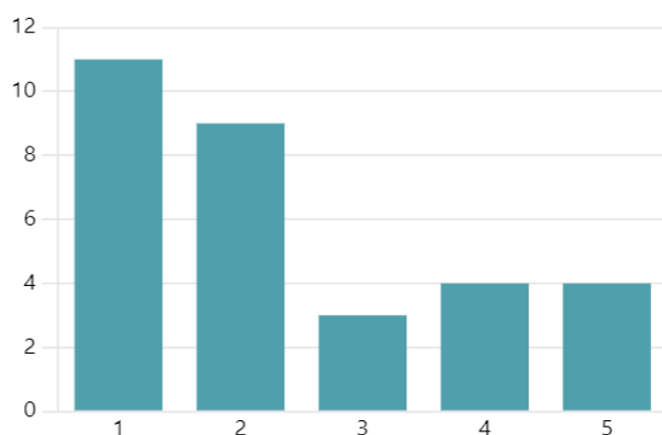
Spørgsmål 1: I hvilken grad var den nærmeste fagprofessionelle* opmærksom på tegn på mistrivsel?



I spørgsmål 1 ses, at der er 10 ud af 31 forældre, der bedømmer, at den/de nærmeste fagprofessionelle var opmærksom(me) på tegn på mistrivsel hos deres barn "i nogenlunde grad". Der er henholdsvis 5 forældre, der bedømmer dette "i meget lav grad" og 6 forældre "i lav grad". Der er henholdsvis 5 forældre, der bedømmer, at den/de nærmeste fagprofessionelle var opmærksom(me) "i høj grad" og 5, der bedømmer dette "i meget høj grad".

*Den/de nærmeste fagprofessionelle er i undersøgelsen defineret som pædagogen, skolelæreren, sundhedsplejersken eller lignende.

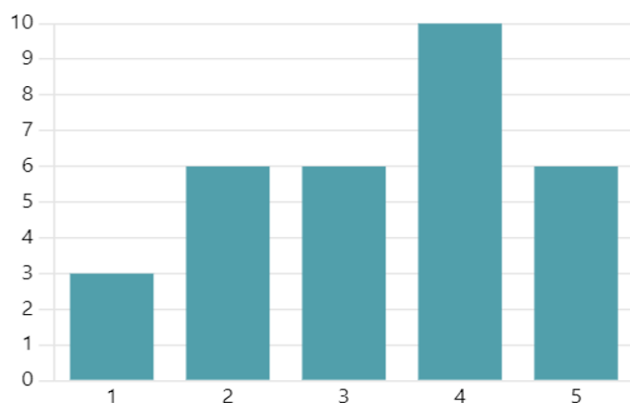
Spørgsmål 2: I hvor høj grad er du tilfreds med den tid, der gik, fra du udtrykte bekymring til det første møde med en fagperson?



I spørgsmål 2 ses, at der er 11 ud af 31 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 9 forældre, der bedømmer, at de "i lav grad" er tilfredse. Det ses, at der henholdsvis er 4 forældre, der udtrykker tilfredshed "i høj grad" og 4 forældre der er tilfredse "i meget høj grad". 3 forældre vurderer, at de er tilfredse "i nogenlunde grad".

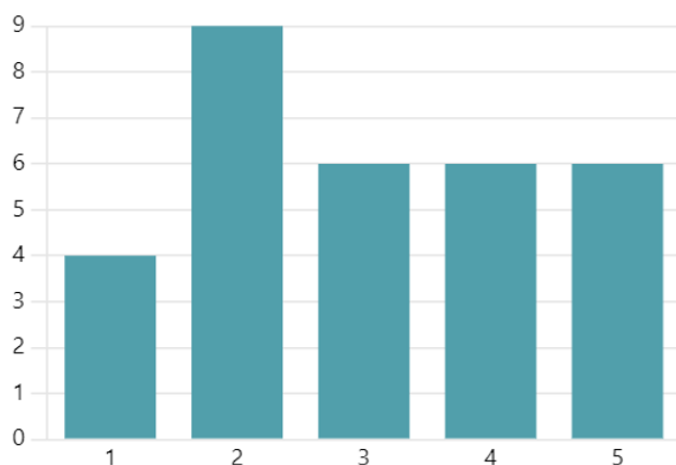


Spørgsmål 3: Har barnets nærmeste fagprofessionelle deltaget i en åben dialog med dig om eventuelle udfordringer eller tegn på mistrivsel?



I spørgsmål 3 ses, at 10 ud af 31 forældre bedømmer, at deres barns nærmeste fagprofessionelle “i høj grad” har deltaget i en åben dialog med forældrene om eventuelle udfordringer eller tegn på mistrivsel. Der er 6 forældre, der bedømmer dette til at være “i meget høj grad”. Det ses også, at der er henholdsvis 6 forældre, der bedømmer den nærmeste fagprofessionelle til at deltage i åben dialog “i nogenlunde grad” og “i lav grad”. Der er 3 ud af 31 forældre, der bedømmer dette “i meget lav grad”.

Spørgsmål 4: I hvilken grad var dit barns nærmeste fagprofessionelle lydhør* over for dine observationer og eventuelle bekymringer?



I spørgsmål 4 ses, at der er 9 ud af 31 forældre, der bedømmer, at den/de nærmeste fagprofessionelle “i lav grad” var lydhør(e) overfor forældrenes observationer og eventuelle bekymringer. Der er 6 forældre, der henholdsvis har bedømt dette “i nogenlunde grad”, “i høj grad” og “i meget høj grad”. Der er 4 ud af 31 forældre, der bedømmer den/de nærmeste fagprofessionelles lydhørhed “i meget lav grad”.



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

Fritekst og interview

Ud fra besvarelserne i spørgeskemaets første tema ses, at der er blandede oplevelser blandt forældrene i forhold til opdagelsen og anerkendelsen af barnets mistrivsel. Disse oplevelser kommer også til udtryk i friteksten under tema 1, hvor forældrene er blevet opfordret til at beskrive deres oplevelser med egne ord. Eftersom dette felt var valgfrit, er det ikke alle forældre, der har valgt at svare.

I friteksten beskriver mange forældre, at de blev opmærksomme på deres barns mistrivsel i barnets tidlige år eller i begyndelsen af folkeskolen (fra før vuggestuen til indskoling). Flere af forældrene beskriver deres individuelle oplevelser omkring mødet med fagpersonerne, og en forælder beskriver for eksempel:

“Skolelæreren har været god til at se, at vores barn havde brug for ekstra støtte fra starten, og har hele tiden været en rigtig god støtte for os alle.”

I de tre interviews bliver opdagelsen og anerkendelsen af mistrivlsen beskrevet på følgende måde:



Forælder 1: Oplevede ingen opfølgning, mange udskiftninger og en langsom reaktion fra kommunens side.



Forælder 2: Skolen var imødekommende, og tonen var venlig. Dog lang ventetid og ønskede sig mere opfølgning igennem forløbet.



Forælder 3: Positivt møde med fagpersoner til at starte med, men oplevede stor uenighed med skolen senere i forhold til udredning af barnet.

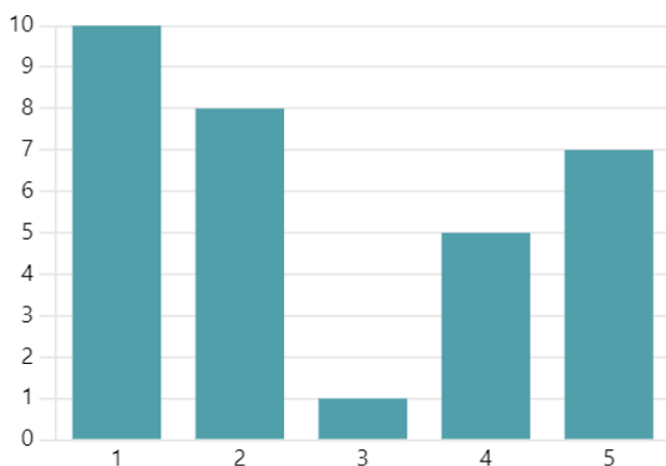


Tema 2: Opstart af forløb

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.

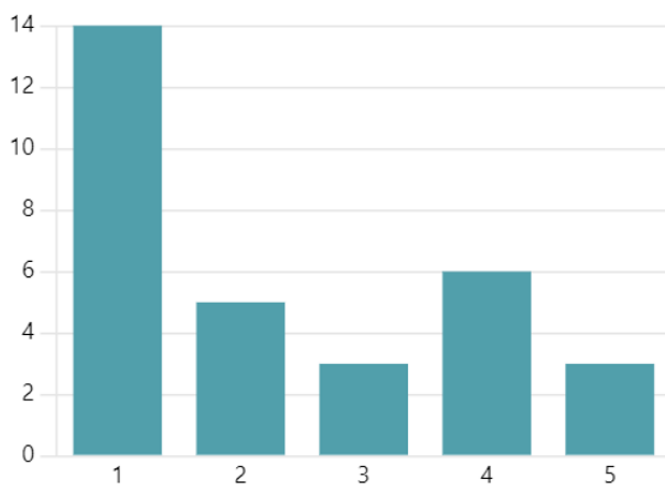
Spørgeskemaets resultater

Spørgsmål 1: Stod klart for dig, hvilken proces der skulle igangsættes for at hjælpe dit barn?



I spørgsmål 1 ses, at der er henholdsvis 10 og 8 forældre, der har bedømt, at de “i meget lav grad” eller “i lav grad” var klar over, hvilken proces der skulle igangsættes for at hjælpe deres barn. Der er henholdsvis 7 og 5 forældre, der bedømmer, at de “i meget høj grad” eller “i høj grad” er klar over, hvilken proces der skulle igangsættes. Kun én forælder bedømmer at være klar over den kommende proces “i nogenlunde grad”.

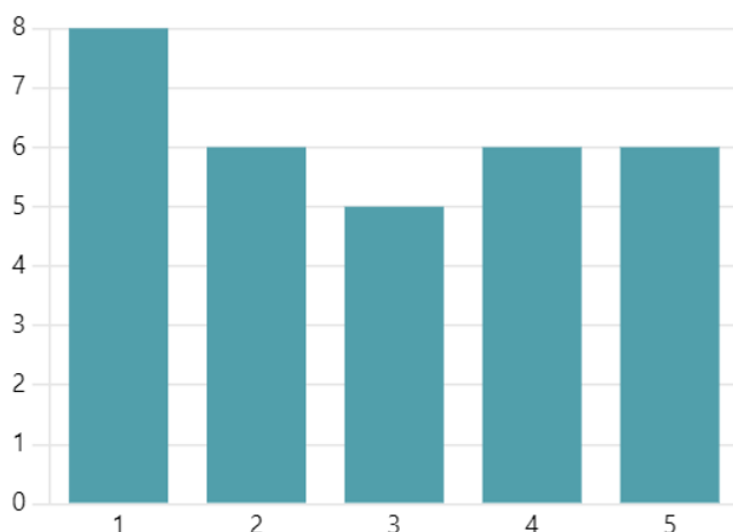
Spørgsmål 2: Oplevede du at få tilstrækkelig information* om, hvad du kunne forvente i dit barns forløb omkring afdækningen af behov for støtte?



I spørgsmål 2 ses, at 14 ud af 31 forældre har bedømt, at de 'i meget lav grad' oplevede tilfredshed omkring at modtage tilstrækkelig information om, hvad de kunne forvente af deres barns nyoprettede forløb. 5 forældre er "i lav grad" tilfredse. 3 forældre er "i nogenlunde grad" tilfredse og henholdsvis 6 forældre er tilfredse "i høj grad" og 3 forældre "i meget høj grad".

*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 3: I hvor høj grad mener du, at dit barns sagsbehandler/PPR-psykologen var imødekomme?*

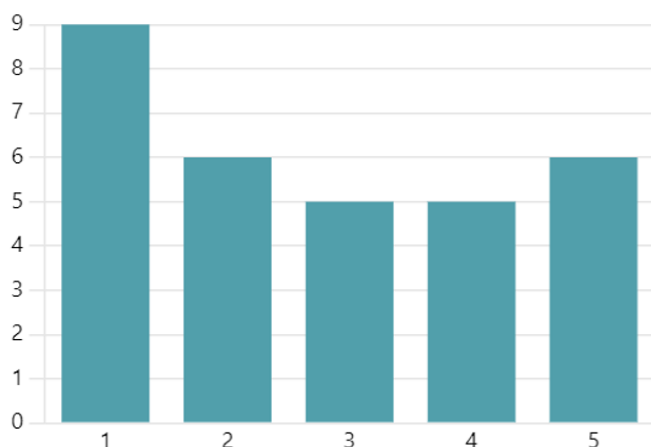


I spørgsmål 3 ses, at 8 ud af 31 forældre har bedømt, at de "i meget lav grad" var tilfredse med imødekommenheden, som de oplevede hos barnets sagsbehandler/PPR-psykolog. De resterende 23 besvarelser fordeler sig næsten jævnt ud på de øvrige bedømmelser, hvor der er 6 forældre der henholdsvis har bedømt, at de var tilfredse med imødekommenheden i "lav grad", i "høj grad" og i "meget høj grad". Der er 5 forældre, der har bedømt, at de er tilfredse i "nogenlunde grad".

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



Spørgsmål 4: Oplevede du at have mulighed for åbent at stille spørgsmål til sagsbehandleren/PPR-psykologen og få uddybet information omkring jeres forløb?



I spørgsmål 4 ses, at 9 ud af 31 forældre bedømmer, at de i “meget lav grad” oplevede, at de havde mulighed for åbent at stille spørgsmål til sagsbehandleren/PPR-psykologen. De resterende 22 besvarelser fordeler sig næsten jævnt ud på de øvrige bedømmelser: Der er 6 forældre, der bedømmer henholdsvis at de “i lav grad” og “i meget høj grad” oplevede åbent at kunne stille spørgsmål. Der er 5 forældre, der henholdsvis bedømmer, at de “i nogenlunde grad” og “i høj grad” oplevede åbent at kunne stille spørgsmål.

Fritekst og interview

Under friteksten i tema 2, er forældrene blevet opfordret til at beskrive øvrige opmærksomhedspunkter i forhold til opstarten af deres barns forløb. I friteksten er der nogle forældre, som beskriver lange ventetider, og nogle få forældre beskriver samtidigt, at de oplever hyppige udskiftninger af fagpersoner:

“Fra kommunens side, så har vi over en ca. 2-års periode skiftet sagsbehandler så mange gange, at der ikke er nogen herhjemme, der gider/orker at lære navnet hver gang, der kommer en ny.”

Få forældre beskriver også, at fagpersonerne omkring deres barns forløb, kunne have været bedre til at videregive information mellem relevante fagfolk:

“Ved opsigelser, langtidsfravær osv. Bliver intet videregivet, og det er ofte uklart, hvem der skal samle opgaven op. Det ligger både i forvaltning og ude i institutionerne. Det er utrygt, når man som forældre bliver bedt om at vejlede om processer, der skal være styr på.”



I de tre interviews bliver opstarten af forløbet beskrevet på følgende måde:



Forælder 1: Mangelfuld kommunikation og overlevering af information samt stor udskiftning af personale. Oplevede samtidigt at skulle presse på med mulige løsninger og oplevede usikkerhed fra kommunen.



Forælder 2: Oplevede udskiftning af skolens ledelse, og forløbet startede nærmest forfra. Manglede feedback og bedre opfølgning på forløbet.



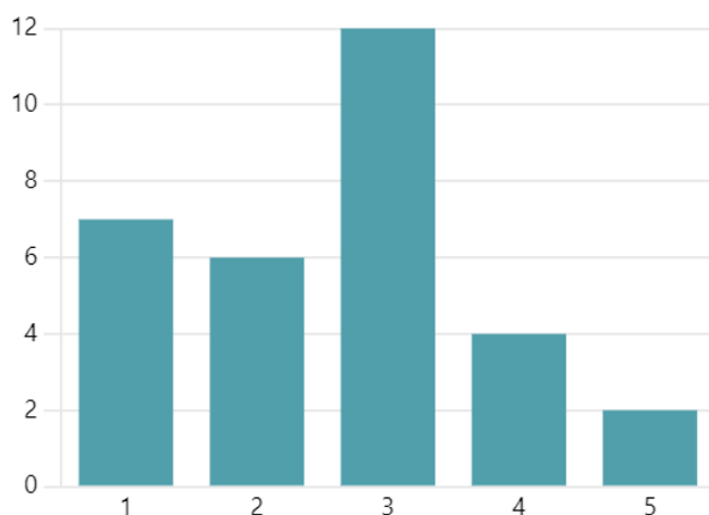
Forælder 3: Følte sig ikke taget seriøst af skolen i forhold til barnets udredning og oplevede, at fagpersonerne ikke var enige i forældrenes bekymringer.

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.

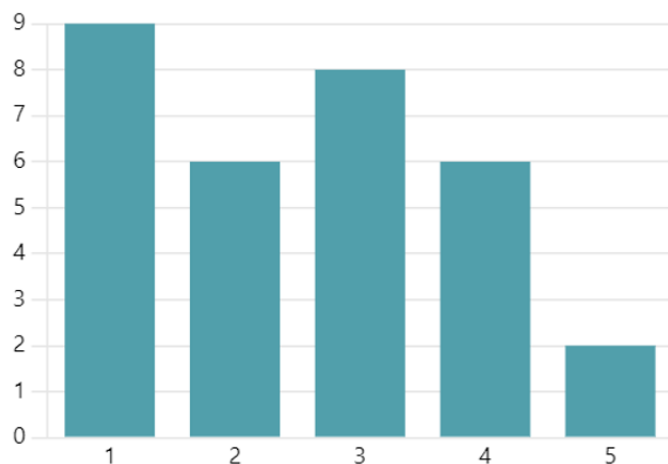
Spørgeskemaets resultater

Spørgsmål 1: Har dit barns sagsbehandler/PPR-psykologen hjulpet med at identificere og forstå de områder, hvor dit barn har brug for særlig støtte og udvikling?



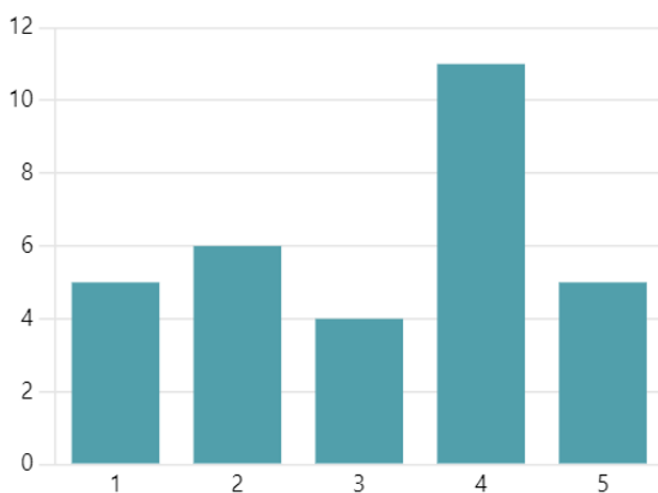
I spørgsmål 1 ses, at 12 ud af 31 forældre bedømmer, at de “i nogenlunde grad” oplevede, at sagsbehandleren/PPR-psykologen hjalp med at identificere og forstå de områder, hvor deres barn havde brug for hjælp. Derudover er der henholdsvis 7 og 6 forældre, der har bedømt, at de i “meget lav grad” og “i lav grad” oplevede at få hjælp til at forstå områderne, hvor barnet havde brug for hjælp. De resterende 6 forældre fordeler sig dermed på “i høj grad” og “i meget høj grad”.

Spørgsmål 2: Har der været fokus på dit barns trivsel og udvikling under forløbet?



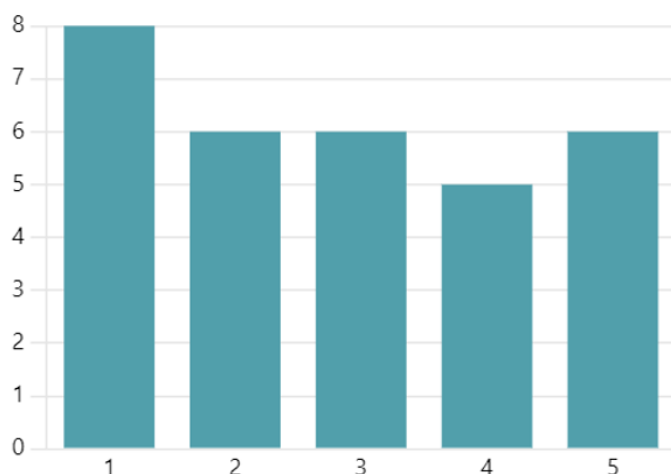
I spørgsmål 2 ses, at 9 ud af 31 forældre har bedømt, at der “i meget lav grad” har været fokus på deres barns trivsel og udvikling under forløbet. 8 forældre har bedømt, at der “i nogenlunde grad” har været fokus, mens 6 forældre henholdsvis har svaret “i lav grad” og “i høj grad”. 2 forældre har bedømt, at der “i meget høj grad” har været fokus på barnets trivsel og udvikling.

Spørgsmål 3: Har du haft mulighed for at bidrage med dine observationer og vurderinger omkring dit barns behov, udfordringer og eventuelle ønsker?



I spørgsmål 3 ses, at 11 ud af 31 forældre har bedømt, at de "i høj grad" har haft mulighed for at bidrage med egne observationer og vurderinger omkring deres barns behov og udfordringer. De resterende 20 forældre fordeler sig nogenlunde jævnt på resten af skalaen. Det vil sige, at der er henholdsvis 5 forældre, der bedømmer dette "i meget lav grad" og "i meget høj grad". Der er 6 forældre, der bedømmer "i lav grad" og 4 forældre, der bedømmer "i nogenlunde grad".

Spørgsmål 4: Har sagsbehandleren/PPR-psykologen inddraget andre relevante fagfolk eller eksperter for at sikre det bedst mulige forløb?



I spørgsmål 4 ses, at 8 ud af 31 forældre har bedømt, at sagsbehandleren/PPR-psykologen "i meget lav grad" har inddraget andre fagfolk eller eksperter for at sikre det bedst mulige forløb. 6 forældre har henholdsvis bedømt, at sagsbehandleren/PPR-psykologen "i lav grad" og "i nogenlunde grad" har involveret andre fagfolk, mens henholdsvis 5 og 6 forældre har svaret "i høj grad" og "i meget høj grad".

Fritekst og interviews

Under tema 3 har forældrene fået muligheden for at sætte ord på, om nogle af de fagprofessionelle kunne have gjort noget anderledes i deres forløb. I friteksten udtrykker nogle af forældrene, at de ønsker, at fagfolk stoler mere på deres observationer og vurderinger. Samtidigt ønsker flere forældre sig bedre vejledning.

“Brug den ressource, forældrene er, ved at medinddrage dem og lytte, særligt der hvor det professionelle personale ikke er tilgængelige, igen grundet opsigelser. Tag forældrene alvorligt, når de udtrykker bekymring for deres barns trivsel, og tag dem med på råd.”



”Vi har kort sagt måttet kæmpe for alt uden at få støtte, opbakning eller bare blive lyttet til, og vi kæmper stadig for at få et relevant skoletilbud til vores yngste barn.”

Derudover oplever nogle forældre lange ventetider, og der er nogle få forældre, der udtrykker, at de oplever at blive fanget mellem forskellige afdelinger og institutioner.

”Vær bedre forberedt ved overdragelse af medarbejdere i kommunen. Mange forskellige sagsbehandlere og for mange forskellige afdelinger, der skal overtage. Man ender med at starte forfra på sin sag mange gange.”

I de tre interviews bliver fokus på barnets trivsel beskrevet på følgende måde:



Forælder 1: Oplevede stor udskiftning af personalet og mange lederskift, og at der ikke var nok fokus på hjælp og vejledning. Derudover savnede forælderen mere faglighed omkring barnets diagnose.



Forælder 2: Oplevede at føle sig hørt af skoleledelsen, og at der var god fokus på barnets trivsel. Forælderen fremhævede desuden, at de var tilfredse med den information, de fik fra skolen.



Forælder 3: Manglede anerkendelse af behov. Oplevede lang ventetid og oplevede en mangel på personlig og faglig interesse i barnet. Derudover fremhævede forælderen, at de skulle råbe højt for at blive hørt.

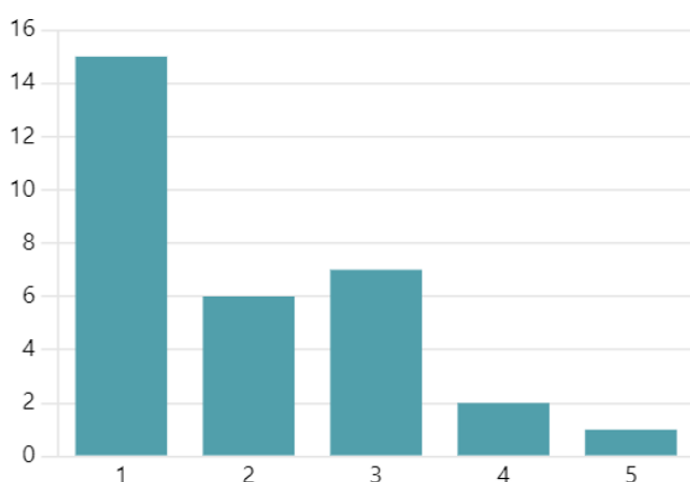


Tema 4: Forældrenes generelle oplevelse af støtte og opfølgning

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.

Spørgeskemaets resultater

Spørgsmål 1: I hvilken grad mener du, at der var tilstrækkelig information og klarhed* omkring den forventede tidsramme i forløbet?

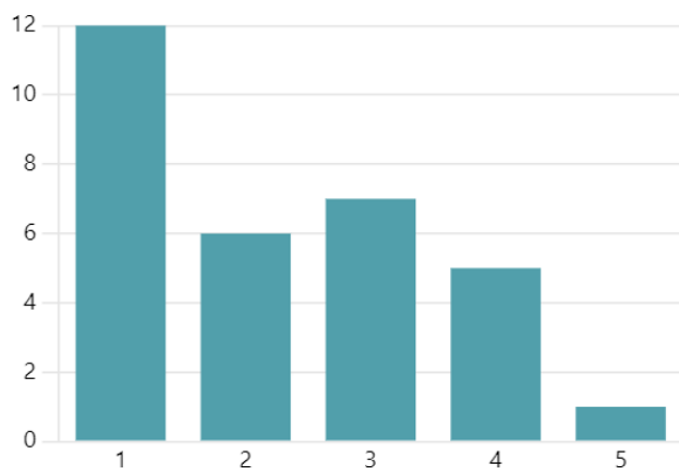


I spørgsmål 1 ses, at 15 ud af 31 forældre har bedømt, at de “i meget lav grad” oplevede tilfredshed i forhold til mængden af information og klarhed omkring tidsrammen i deres barns forløb. Der er 6 forældre, der bedømmer tilfredsheden “i lav grad”, og 7 forældre, der er tilfredse “i nogenlunde grad”. Der er henholdsvis 2 og 1 forældre, der er tilfredse med informationen og klarheden om tidsrammen “i høj grad” og “i meget høj grad”.

*Tilstrækkelig information og klarhed 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.

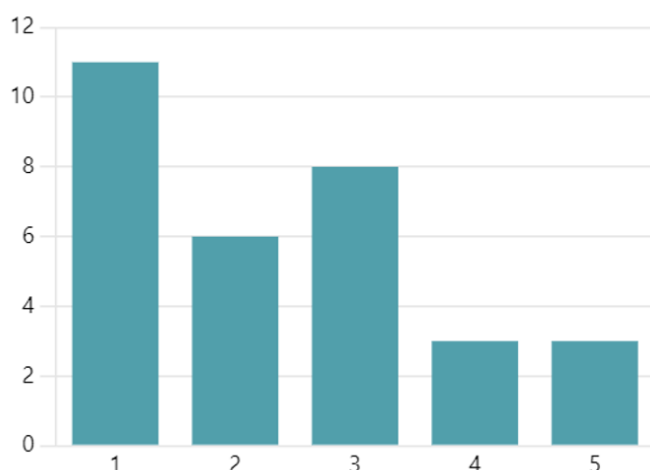


Spørgsmål 2: Hvor tilfreds er du generelt med kommunikationen mellem dig som forælder og Albertslund Kommune undervejs i jeres forløb?



I spørgsmål 2 ses, at 12 ud af 31 forældre bedømmer, at de “i meget lav grad” er tilfredse med den generelle kommunikation mellem dem og Albertslund Kommune. Der er 6 forældre, der bedømmer dette “i lav grad”. 7 forældre er tilfredse “i nogenlunde grad”, og henholdsvis 5 og 1 forælder er tilfreds med den generelle kommunikation i “høj grad” og “i meget høj grad”.

Spørgsmål 3: I hvilken grad er du tilfreds med lydhørheden og imødekommenheden*, som Albertslund Kommune har mødt jer med?

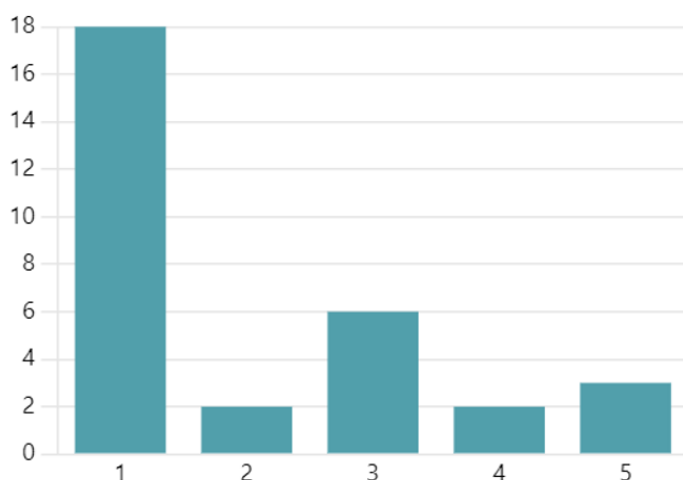


I spørgsmål 3 ses, at 11 ud af 31 forældre bedømmer, at de “i meget lav grad” er tilfredse med den lydhørhed og imødekommenhed, som de har mødt i Albertslund Kommune vedrørende deres barns sag. Der er 6 forældre, der bedømmer, at de er tilfredse “i lav grad”. Der er 8 forældre, der er tilfredse “i nogenlunde grad”, og der er henholdsvis 3 forældre, der er tilfredse “i høj grad” og “i meget høj grad”.



*I dette spørgsmål er lydhørheden og imødekommenheden slået sammen. Lydhørheden er defineret som fagpersoners evne til at lytte til forældrenes tanker/situation, og imødekommenheden er defineret som evnen til at møde forældrene på en god og professionel måde. Valget om at slå de to egenskaber sammen er taget, dels for at holde spørgsmålet generelt og opsummerende, dels fordi de to egenskaber tit følges ad i samme situation. Der er spurgt adskilt ind til samme egenskaber henholdsvis i spørgsmål 4 i tema 1 (lydhørheden) og spørgsmål 3 i tema 2 (imødekommenheden).

Spørgsmål 4: I hvilken grad er du tilfreds med den overordnede ventetid i jeres forløb?



I spørgsmål 4 ses, at 18 ud af 31 forældre har bedømt, at de “i meget lav grad” er tilfredse med den overordnede ventetid, de har oplevet i deres barns forløb. Der er 6 forældre, der er tilfredse “i nogenlunde grad” med den overordnede ventetid. De resterende bedømmelser er fordelt med 2 forældre, der er tilfredse “i lav grad”, 2 forældre “i høj grad” og 3 forældre, der er tilfredse “i meget høj grad”.

Fritekst og opsummering

I forhold til tema 4 om forældrenes generelle oplevelser, så udtrykker forældrene i spørgeskemaet blandede oplevelser. Nogle er tilfredse, mens andre kan se forbedringsmuligheder. Nogle af forældrene italesætter blandt andet ventetiden undervejs gennem hele forløbet – det vil sige fra opsporingsfasen til igangsættelsen af et tilbud eller en foranstaltning.

“Der gik alt for lang tid, fra vi gjorde opmærksom på hans problemer, til at skolen satte noget i værk. De rådgav os i, at han skulle gå et år om, selvom vi mente, at der var andre problemer.”



”Det har været et langt forløb, hvor der har været en masse tid som kunne være brugt anderledes i forhold til mit barns udvikling/trivsel.”

Flere forældre oplever desuden, at lydhørhed og imødekommenhed fra fagpersoner har været tilfredsstillende, men nogle forældre ønsker forbedringer. Samtidigt ønsker nogle forældre sig mere opfølgning og information.

”Det har været utroligt svært at komme i kontakt med PPR-kontaktpersonen under forløbet. Som eksempel kan det nævnes, at så snart vi blev enige om, at vores søn skulle flytte fra skolen til et andet tilbud, gik der over 6 måneder, til der blev truffet en beslutning. I mellemtiden var det enormt svært at få informationer om processen.”

”Jeg kunne ønske mig, at kommunale instanser bare siger undskyld, når der er sket en fejl. Det har jeg oplevet, at nogle søde og kompetente medarbejdere gør, og det er så helt utroligt dejligt og skaber tillid, og det fremmer sagen for alle parter.”

Et par af forældrene kommer også med forslag til konkrete forbedringer. Nogle af forældrene efterspørger blandt andet hjælp til at holde overblik og få løbende information undervejs.

”Det har som sådan været fint. Dog kunne det have været dejligt at have fået mere information undervejs.”

I de tre interviews spørges informanterne ind til, om de havde nogen forslag til forbedringer i forhold til deres egne situationer. Deres forslag er her blevet opdelt i to kategorier:

Overblik og kommunikation:

- ”Bedre og mere fyldestgørende kommunikation”.
- ”Tydeliggør, hvor man skal ringe hen”.
- ”Et katalog over mulighederne kunne være godt, fx hvor kan man søge hen for at få hjælp”.
- ”Et ønske om mere opfølgning og mere information om, hvad der foregår imellem møder”.

Fagpersoners samarbejde:

- ”At fagpersoner arbejder bedre sammen tværfagligt for at finde det bedste tilbud til barnet. Fx fagpersoner, der i teams kan samles om opgaverne”
- ”Bedre overlevering af opgaver ved udskiftning”.
- ”Mere synlighed fra PPR”.



Ud fra forældrenes forslag og ønsker til forbedring kan vi se, at temaer som ventetid, opfølgning og information går igen i den samlede undersøgelse. Derudover udtrykker nogle forældre også et ønske om mere og bedre samarbejde mellem fagpersoner, både fagpersoner imellem og med familien.

Visualisering af forældrenes fritekst

Under hvert tema i spørgeskemaet, har forældrene fået muligheden for at sætte egne ord på deres oplevelser inden for det givne tema. Denne fritekst er her blevet visualiseret med en WordCloud, der har til formål at fremhæve de ord, som fremtræder oftest i en tekst.



*WordCloud lavet med Voyant-tools.org



WordCloud'en viser de ord, der går allermest igen i forældrenes egne fortællinger, og jo større ordet fremstår, jo flere gange er det blevet skrevet. Det ses, at ordet 'barn' bliver skrevet flest gange, efterfulgt af 'ppr' og 'klasse'. Derudover er 'forløb' og 'tid' også fremhævet som gennemtrængende ord.

Med dette værktøj ses også, hvilke temaer og stemninger, som går igen i friteksterne. For eksempel ses temaer som *tid*, *sted* og *personer*. Under temaet *tid* går ord som 'lang', 'forløb' og 'år' igen; Under *sted*: 'klasse', 'skolen' og 'kommunen'; Under *personer*: 'ppr', 'sagsbehandler', 'kommunen' og 'personale'. Der ses også en kontrast ud fra denne WordCloud i form af 'svært' og 'godt', da 'svært' fremstår større end 'godt'.

Med en WordCloud som denne er det dog vigtigt at pointere, at den ikke kan stå alene. Den viser ikke de kontekster, som ordene benyttes i, og derfor viser den ikke hele sandheden. Dog kan den benyttes til at visualisere temaer og kontraster på en anderledes måde.



Afsnit 4: Perspektivering

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

1. I forhold til undersøgelsens tematikker er et opmærksomheds- og læringspunkt, at der var mange områder under hvert tema, der skulle belyses. Der var mange forskellige retninger af spørgsmål, som forældrene skulle guides igennem. Undersøgelsen var tiltænkt både at skulle ramme i bredden og i dybden. Som en overordnet refleksion på undersøgelsens indhold, kan der tænkes over, hvorvidt et mindre udvalg af spørgsmål under hvert tema ville være mere konkret at forholde sig til. Ved at fokusere på nogle få kerneområder kan det tænkes, at undersøgelsen ville opnå en mere dybdegående analyse af de vigtigste emner, samtidigt med at den undgår at blive for omfattende eller uoverskuelig for respondenterne.
2. I arbejdet med undersøgelsen er der brugt flere greb i forhold til at opfordre målgruppen til at besvare. Greb, som blandt andet at være tydelig, gentagende og opsøgende i kommunikationen omkring formålet med undersøgelsen. Hertil kommer, at der er forsøgt at vække en interesse i målgruppen i forhold til at komme til orde - både på skrift og i tale. Der er også søgt at appellere til den personlige inddragelse af hver interviewinformant ved fx at invitere til te/kaffe og rundvisning på rådhuset efter endt interview. Undersøgelsens svarprocent er ikke højt, og derfor er det værd at reflektere over, hvad der kan gøres fremadrettet for at få en lignende målgruppe til at komme til orde. Som en overordnet tanke på dette kan der eventuelt bruges mere tid på at få en fornemmelse af, hvilken situation eller tidsperiode, målgruppen befinder sig i. Er der sandsynlighed for, at målgruppen har overskuddet, tiden eller lysten til at besvare, eller kan der med fordel fx vælges et undersøgelsestidspunkt, der vægter målgruppens livssituationer bedre. Denne undersøgelse er gennemført i slutningen af efteråret og hen over jul og vinter.
3. Endeligt kan det siges, at denne undersøgelse 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.





Albertslund Kommune
Nordmarks Allé
2620 Albertslund
Tlf. 43 68 68 68
albertslund@albertslund.dk

