

Servicestyrelsen

Undersøgelse af døvblindblevneområdet

Indhold

1.	Baggrund og formål med undersøgelsen	1
1.1	Læsevejledning	2
2.	Døvblindblevnes behov og kontaktpunkter	4
3.	Kommunens forudsætninger for sagsbehandling og valg af specialrådgivere	8
3.1	Kommunens interne organisering af døvblindblevneområdet	8
3.2	Administrative krav til kommunen og interne processer	10
3.3	Kendskabet til og forståelsen af livet som døvblindblevne	14
3.4	Kommunale forudsætninger for leverandørvalg	16
3.5	Kommunernes baggrund for valg af specialrådgivere	20
4.	VISO som rådgiver	23
4.1	Brugen af og tilfredshed med VISO	25
5.	Brug af specialrådgivere	28
5.1	Hvor ofte involveres de kommunale leverandører i sagsbehandlingen?	28
5.2	Hvem samarbejder kommunernes sagsbehandlere med?	29
5.3	Hvilke opgaver løser de kommunale leverandører?	31
5.4	Tilfredshed med de kommunale leverandører	32
6.	Serviceydelsen – døvblindblevnes tilfredshed	39
6.1	Kontaktpersonordningen	39
6.2	Oplevelse af service og rådgivning fra døvblindkonsulenterne	42
6.3	Oplevede serviceniveauer i kommunerne	44
6.4	Hjælpecentre og tale-høre-synsinstitutter	50
7.	Oplevet service afhængig af alder og handicap	51
7.1	Ældre kontra yngre døvblindblevne	51
7.2	Oplevet service afhængigt af handicappets egenart	53
8.	Konklusion	57
8.1	Viden, kommunerne trækker på i relation til deres døvblindblevne borgere	57

8.2	Forskelle på rådgivning og ydelser, de døvblindblevne modtager, afhængigt af om VISO og de kommunale leverandører har været inddraget	58
8.3	Forskelle på ydelser, ældre døvblindblevne modtager i forhold til yngre	59
8.4	Andre forhold, man bør være opmærksom på	59
A.	Analysens tilrettelæggelse og metode	61
A.1	Det kommunale niveau	62
A.2	Borgerniveau	64
A.3	Projektorganisering	67
B.	Supplerende data fra spørgeskemaundersøgelserne	68
B.1	Supplement til afsnit 3.3.1	68
B.2	Supplement til afsnit 7.1	69
B.3	Supplement til afsnit 7.2	70
B.4	Supplement til afsnit 6.3	71
C.	Oversigt over kommunale besvarelser	72
D.	Anvendte spørgeskemaer	74

1. Baggrund og formål med undersøgelsen

En gruppe borgere med særlige behov for proaktiv service

Døvblindblevne eller synshørehæmmede¹ borgere lever med et meget alvorligt handicap, der i varierende grad kan afskære dem fra resten af samfundet, herunder adgang til offentlig service. Der er derfor tale om en gruppe borgere, der i særlig grad har behov for en særlig aktiv service fra det offentliges side.

Der har været fremført en række kritikpunkter fra interesseorganisationernes side angående kvaliteten af denne service efter kommunalreformens gennemførelse. De institutionelle og ansvarsmæssige ændringer i rammerne for specialrådgivningen har ifølge kritikken medført en svingende, uklar og i visse tilfælde fraværende rådgivning af døvblindblevne. Det hævdes således, at ekspertise og indsigt i handicapet ofte er mangelfuld på kommunalt niveau.

På den baggrund har Servicestyrelsen taget initiativ til denne uvildige analyse af området.

Hvordan varetager kommunerne deres rådgivningsopgaver for døvblindblevne borgere

Undersøgelsen har haft som hovedformål at belyse specialrådgivningen til døvblindblevne borgere gennem en afdækning af kommunernes varetagelse af det overdragede ansvar og deres praksis i forbindelse med rådgivning og hjælp til døvblindblevne og i forlængelse heraf belyse, hvordan dette kommer til udtryk for den enkelte døvblindblevne. Der er med andre ord tale om en afdækning af forskellige kommunale valg og organisering på døvblindblevneområdet samt de døvblindblevne borgeres afledte tilfredshed og oplevede serviceniveau.

¹ En skarp definition findes ikke, men en borger er døvblind, når han/hun har en alvorlig grad af kombineret syns- og hørenedsættelse (jf. fælles nordisk definition for døvblindhed, formuleret af Nordisk Nævn for Handicapspørgsmål i 1980 og tiltrådt af myndighederne i de enkelte nordiske lande).

Mere specifikt har undersøgelsen taget udgangspunkt i følgende hovedspørgsmål:

- Hvilke eksperter og/eller hvilken viden trækker kommunerne på i relation til den hjælp, de yder?
- Er der forskel på, hvilken rådgivning og ydelser de døvblindblevne modtager, alt efter om VISO og/eller andre leverandører til kommunerne har været inddraget eller ej – og i så fald hvordan kommer dette til udtryk?
- Er der forskel på, hvilke ydelser ældre døvblindblevne modtager i forhold til yngre – og i så fald hvordan kommer dette til udtryk?

Viden indhentet fra kommuner og døvblindblevne

Dataindsamlingen er gennemført på henholdsvis et kommunalt niveau og et borgerniveau. De to niveauer eller indgangsvinkler bidrager med komplementær viden til rapporten. På begge niveauer er undersøgelserne foretaget såvel kvantitativt ved hjælp af spørgeskemaer som kvalitativt ved hjælp af personlige interview med kommunale nøglepersoner og døvblindblevne borgere.

Rapportens konklusioner bygger på et validt og alsidigt datagrundlag:

- En kommunal spørgeskemaundersøgelse, som 59 kommuner har besvaret, svarende til 60% af de udsendte skemaer
- En spørgeskemaundersøgelse blandt de døvblindblevne borgere med 318 besvarelser, svarende til 58% af de udsendte skemaer²
- Kommunale interview gennemført med ti kommuner med forskellige leverandørkonstellationer, geografisk beliggenhed og størrelse
- Borgerinterview gennemført med 19 døvblindblevne borgere med spredte erfaringer, forskellige behov og i forskelligartede kommuner.

Undersøgelsen dækker hele gruppen af voksne døvblindblevne, både yngre og ældre. Døvblindblevne udgør en meget heterogen gruppe med meget forskellige forudsætninger og behov. Rapporten tager udgangspunkt i gruppen som helhed og ikke i specifikke grupper (alder, handicap eller lignende).

1.1 Læsevejledning

Undersøgelsen afrapporteres i følgende kapitler:

Om døvblindblevnes verden og kommunernes rolle

På baggrund af gennemførte research og interview gives i kapitel 2 en overordnet beskrivelse af døvblindblevnes behov og aktører, som døvblindblevne har kontakt med.

² Skemaet blev udsendt til i alt 619 personer, der blev lokaliseret via registre hos Center for Døve og VISO. Heraf blev 72 skemaer returneret fra postvæsenet. I 87% af tilfældene skyldtes dette, at personen var ubekendt på adressen, og i 13% af tilfældene var personen afdød ved døden. I alt har 547 døvblindblevne personer altså modtaget spørgeskemaet.

Kapitel 3 beskriver kommunernes forudsætninger for sagsbehandling og valg af specialrådgiver samt giver en kort beskrivelse af kommunernes ansvar og løsningsrum inden for gældende love, regler og bestemmelser.

Kommunernes
leverandører

I kapitel 4 fokuseres på kommunernes brug af specialrådgivningsenheden VISO, hvad angår hjælp til døvblindblevne, og på, hvorvidt den oplevede tilfredshed blandt døvblindblevne borgere varierer, afhængigt af om VISO anvendes eller ej.

I kapitel 5 følger en tilsvarende gennemgang og vurdering af betydningen af kommunernes brug af andre leverandører. Der svares altså på, hvilke eksperter og leverandører kommunerne inddrager for at støtte de døvblindblevne.

Betydningen af alder og
handicap

I kapitel 6 beskrives de døvblindblevne borgeres vurderinger af de væsentligste aktører.

Endelig i kapitel 7 behandles spørgsmålet om betydningen af alder og forskellige handicap i relation til den rådgivning og service, kommunerne tilbyder deres borgere.

Til sidst samles der op på konklusioner fra undersøgelsen i kapitel 8.

I bilag A er det metodiske grundlag, fakta om analysen samt validiteten af datagrundlaget beskrevet. Bilag B, C og D indeholder henholdsvis supplerende dataanalyser, oversigt over deltagende kommuner og de anvendte spørgeskemaer i undersøgelsen.

2. Døvblindblevnes behov og kontaktpunkter

Gruppen af døvblindblevne er udpræget heterogen

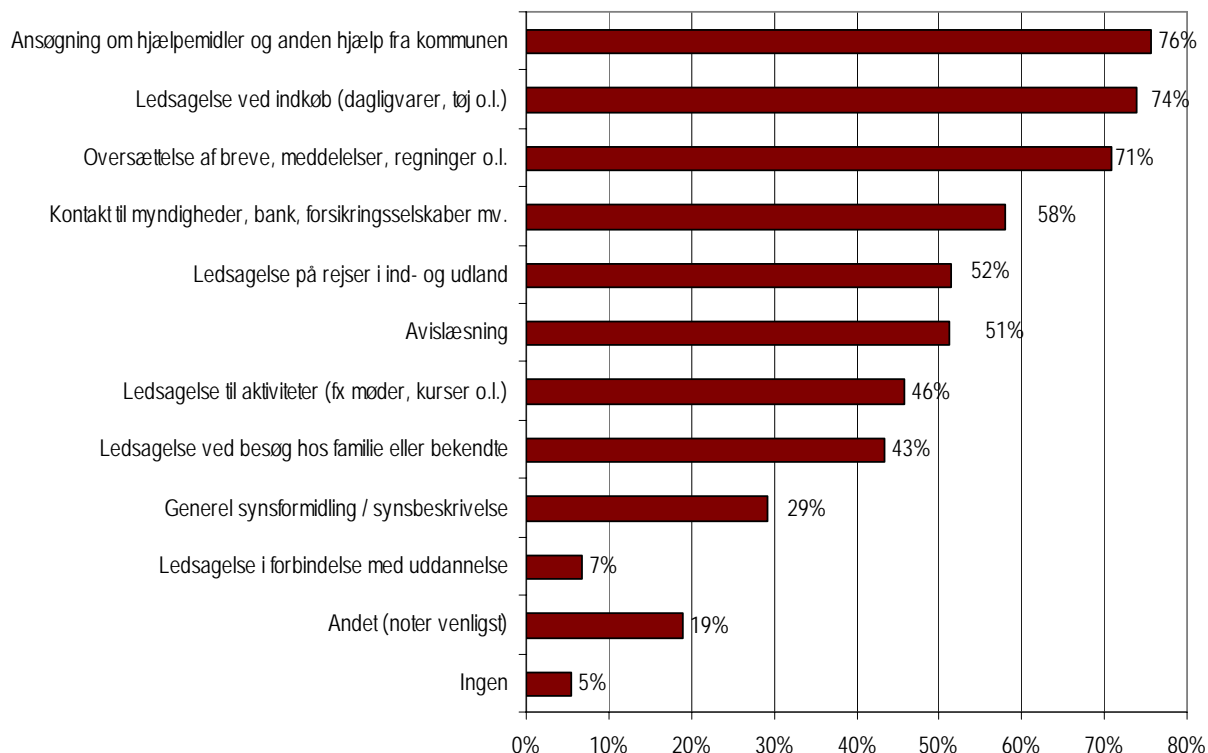
Gruppen af døvblindblevne er meget heterogen. Handicappet udvikler sig forskelligt, både med hensyn til, i hvilken alder det sætter ind, og med store variationer i den udviklingsgrad, hvormed sanserne rammes. Hertil kommer, at der også er store individuelle forskelle i copingstrategierne – dvs. hvordan man bedst begår sig med sit handicap – og i kvaliteten af det sociale netværk. Afhængigt af handicappets karakter varierer kommunikationsformer, støtteformer og hjælpemidler meget. Indsigt og rådgivning i disse variationer kan således få stor betydning for døvblindblevnes livskvalitet. Fælles for alle er, at de to vigtigste fjernsanser rammes, og døvblindhed er således et særdeles alvorligt handicap, som medfører særlige vanskeligheder og risiko for isolation af den døvblindblevne. Specielt hæmmes den døvblindes mulighed for at kommunikere med og få information fra omverdenen, ligesom muligheden for at bevæge sig frit uden for hjemmet indskrænkes. I nogle tilfælde kan den handicappede kompensere via speciel teknik og taktik, men i andre situationer er det nødvendigt at tildele en særlig kontaktperson, særlig tolkning m.v. til den døvblinde.

Over tre fjerdedele har behov for hjælp til ansøgningen til kommunen

Figuren herunder viser udvalgte behov, som døvblindblevne måtte have, og hvor frekvent disse behov er. Som det fremgår af figuren, er oversættelse af breve m.v., ledsagelse ved indkøb samt ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen de tre gøremål, som flest (71%-76%) har brug for hjælp til³. Derudover angiver mindst halvdelen, at de også har brug for hjælp til kontakten med myndigheder, ledsagelse på rejser samt avislæsning. Dels handler det altså om hjælp til at tilvejebringe de daglige fornødenheder i form af dagligvarer og tøj, dels handler det om hjælp i forhold til kontak-

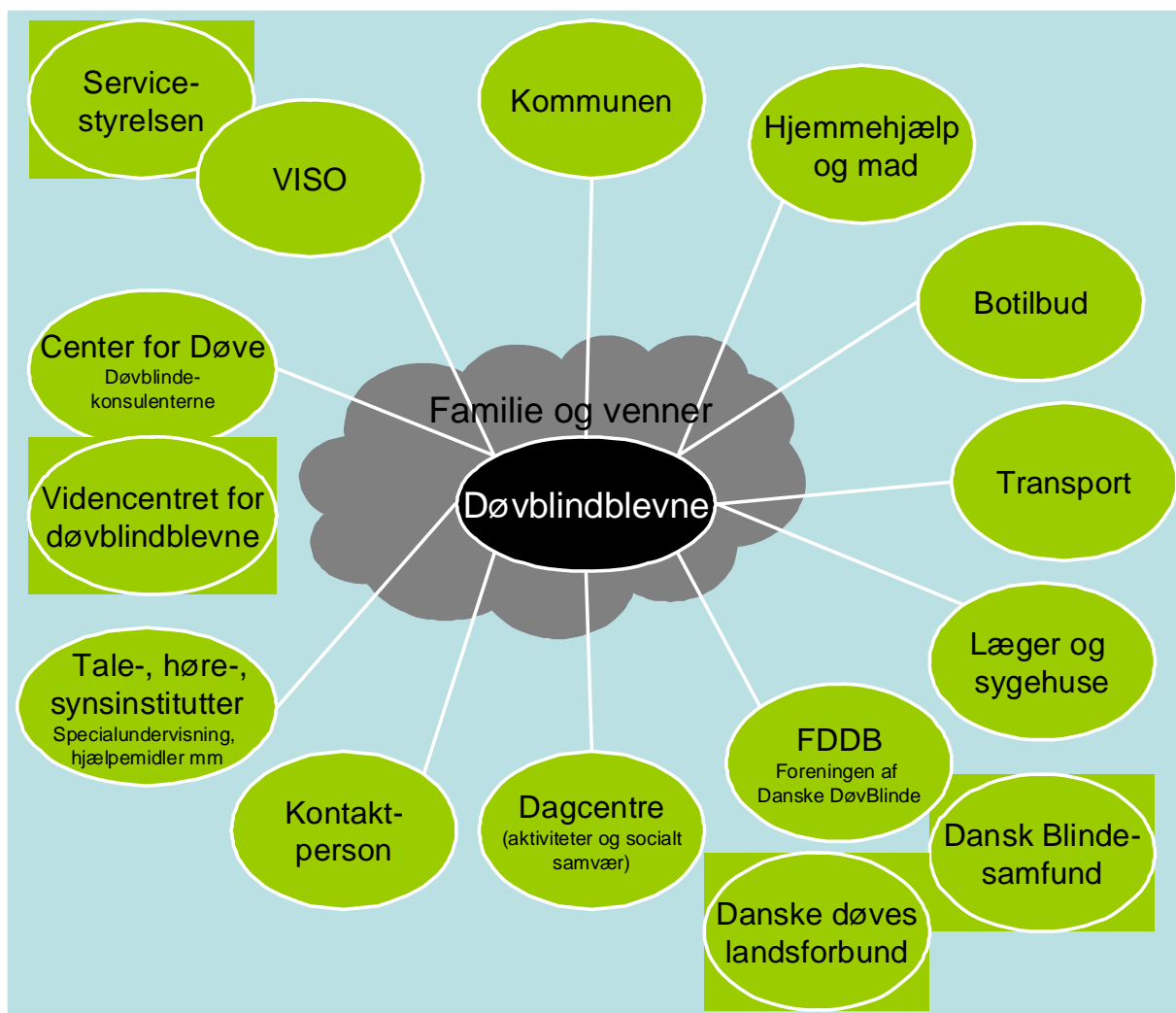
³ Døvblindblevne borgere, for hvem der forefindes en VISO-sag, har markant større behov for synsformidling/synsbeskrivelse samt ledsagelse af forskellig art. Det er en mulighed, at dette er udtryk for VISO-sagernes højere kompleksitet og følgelig borgerens kraftigere handicap. For uddybelse af den statistiske baggrund for denne vurdering henvises der til bilag B.

ten med omverdenen og systemet – enten i form af kontakt og ansøgninger til myndigheder eller andre administrative enheder eller i form af information om "verdens gang" via nyhedsmedier.



Figur 2.1
 De døvblindblevnes behov
 for assistance og
 rådgivning

Afhængigt af det enkelte tilfældes karakter kan mange forskellige aktører være involveret i at dække disse og andre behov for assistance og rådgivning, som den døvblindblevne måtte have, og det er i høj grad op til kommunen, hvordan udredning af hjælpebehov og assistance skal organiseres og implementeres. Undersøgelsen har identificeret adskillige kontaktpunkter til den døvblindblevne, som har relevans i forbindelse med personens handicap, jf. figur 2.2. Kontaktpunkter, som har relevans såvel i relation til identifikation og afklaring som i relation til rådgivning og assistance.



Figur 2.2
Døvblindblevnes kontaktpunkter

Kommunerne har det primære ansvar for sikring af servicelovens bestemmelser, herunder sikre overholdelse af gældende retskrav for de døvblindblevne. Finansieringen af assistance, hjælpemidler m.v. er – med mulighed for statslig refusion i visse tilfælde – også et kommunalt ansvar. I udøvelsen af dette ansvar kan kommunerne på forskellig måde benytte en lang række personer og institutioner spændende fra borgeren selv, pårørende, praktiserende læge, dagcentre m.v. til kommunale, regionale specialinstitutioner samt VISO. Hertil kommer selvejende eller private konsulentvirksomheder, hvoraf Center for Døve – døvblindekonsulenterne er den absolut væsentligste leverandør.

Kommunerne må selv bestemme, hvordan de imødekommer lovgivningskrav osv.

Kommunen er naturligvis bundet af styrelsesvedtægter, lovgivning og bestemmelser, men har også stor valgfrihed i forhold til, hvordan den vil organisere og implementere serviceområdet med assistance fra ovenstående aktører.

Borgerne er usikre på
aktørernes rollefordeling

Set fra et borgerperspektiv har vi via vores interview hos døvblindblevne borgere lejlighedsvis kunnet konstatere usikkerhed omkring rollefordeling, finansiering og myndighedsfordeling mellem de forskellige aktører. En usikkerhed, som, når ovenstående skitsering tages i betragtning, ikke er helt uforståelig.

Her følger indledningsvist en gennemgang og vurdering af kommunens forudsætninger for sagsbehandling og valg af specialrådgivere.

3. Kommunens forudsætninger for sagsbehandling og valg af specialrådgivere

I nærværende kapitel belyses kommunens forudsætninger for sagsbehandling og valg af specialrådgivere, dvs. samspillet mellem de administrative krav til kommunen, områdets organisering samt kommunernes kendskab til området. Følgende spørgsmål besvares:

Kommunens forudsætninger for sagsbehandling og valg af specialrådgiver vurderes

- Er forudsætningerne til stede for tilfredsstillende sagsbehandling i kommunerne?
 - Hvordan er kommunen organiseret på døvblindblevneområdet?
 - Føler kommunens sagsbehandlere, at de kender relevante love og bestemmelser?
 - Er kommunens sagsbehandlere tilfredse med regler og bestemmelser på døvblindblevneområdet?
 - Hvordan vurderer sagsbehandlerne kommunens egen praksis, procedurer og processer?
 - Er sagsbehandlerne tilfredse med deres indsigt og forståelse af livet som døvblindbleven?
- Hvilke forudsætninger og hvilken baggrund har kommunerne for valg af specialrådgivere?

3.1 Kommunens interne organisering af døvblindblevneområdet

Kommunerne har ofte mange kontaktpunkter i forhold til de døvblindblevne, og disse kontaktpunkter er ofte organisatorisk placeret i forskellige forvaltninger. Hjemmehjælpen kan eksempelvis være forankret i en pleje- og omsorgsafdeling, hjælpemidler administreres af afdelingen vedrørende vok-

senhandicap, mens kontaktpersonordningen håndteres et helt tredje sted. I forbindelse med den kommunale spørgeskemaundersøgelse angiver 17% af kommunerne, at der er etableret et samarbejde vedrørende døvblindblevne på tværs af forvaltningsområder. De kvalitative interview bekræfter eksistensen af disse samarbejdsfora, som ofte kan være meget forskellig i karakter. Nogle kommuner har periodiske møder, hvor komplicerede sager med mange kontaktpunkter kan behandles, mens andre kommuner kun sammenkalder deres samarbejdsforum lejlighedsvis.

69% har ikke etableret samarbejde på tværs af forvaltninger

Omvendt har 69% af kommunerne ikke etableret et samarbejde⁴, hvilket har betydning for de respektive sagsbehandleres overblik. Dette har også været tydeligt i undersøgelsens kommunale interview, hvor interviewpersonerne ofte har haft indsigt i meget specifikke forhold vedrørende personens fagområde, men begrænset overblik over hele området. I flere tilfælde har interviewpersonerne derfor måttet erkende, at de ikke kunne besvare vores spørgsmål, fordi spørgsmålet var rettet mod temaer eller procedurer, som lå uden for deres arbejdsområde. I spørgeskemaundersøgelsen var knap en tredjedel (31%) eksempelvis ikke i stand til at afgive en vurdering af, om de administrative krav på området er velfungerende.

At 69% af kommunerne ikke har etableret et tværforvalteligt samarbejde, kan dog også skyldes en vis specialisering i nogle kommuner, i den forstand at sagsbehandlingen kun involverer et fåtal af medarbejdere, hvilket kan være forklaringen på, at et sådant arbejde ikke er formaliseret.

	Inkl. ved ikke	Ekskl. ved ikke
To medarbejdere eller færre	31% (18)	53% (18)
Tre til fem medarbejdere	20% (12)	35% (12)
Seks medarbejdere eller flere	7% (4)	12% (4)
Ved ikke	42% (25)	-
Total	100% (59)	100% (34)

Tabel 3.1
Antallet af medarbejdere i kommunen, som er involveret i sagsbehandlingen af døvblindblevne

Som det fremgår af tabel 3.1, involverer døvblindblevnesagsbehandlingen i 31% af kommunerne højst to medarbejdere. Samtidig er det i andre kommuner væsentligt flere – helt op til 20 medarbejdere. I gennemsnit involverer sagsbehandlingen vedrørende døvblindblevne fire medarbejdere.

⁴ De resterende 14% svarer i den forbindelse "ved ikke".

Endelig er det interessant, at 42% af kommunerne ikke ved, hvor mange medarbejdere der er involveret i sagsbehandlingen af døvblindblevne i kommunen.

3.2 Administrative krav til kommunen og interne processer

En væsentlig forudsætning for, at en kommunes administrative procedurer og arbejdsgange kan fungere optimalt, er, at kommunen besidder det fornødne kendskab til døvblindblevneområdet.

Tabel 3.2 giver derfor et overblik over kommunernes vurdering af eget kendskab til regler og rettigheder for døvblindblevne samt af den information, som er givet omkring information om mulighederne for rådgivning.

	Informering af kommunen om mulighederne for rådgivning m.v. på området for døvblindblevne	Kommunens kendskab til regler og rettigheder for døvblindblevne
Tilstrækkeligt	25% (15)	22% (13)
Delvist tilstrækkeligt	27% (16)	31% (18)
Hverken/eller	14% (8)	17% (10)
Delvist utilstrækkeligt	14% (8)	12% (7)
Utilstrækkeligt	3% (2)	7% (4)
Ved ikke	17% (10)	12% (7)
Total	100% (59)	100% (59)

Tabel 3.2
Kommunernes vurdering af eget kendskab til regler og rettigheder samt af informationsniveauet om muligheder for rådgivning

Som det fremgår af tabellen, er der stor overensstemmelse mellem de to fordelinger – vurderes informeringen af kommunerne om rådgivning som tilstrækkelig, gælder det samme altså typisk også for vurderingen af kommunens eget kendskab til regler og rettigheder på døvblindblevneområdet.⁵

⁵ Det statistiske mål gamma er således også 0,89, hvilket indikerer en overordentlig stærk statistisk sammenhæng. Gamma er et statistisk sammenhængsmål for, hvor meget af variationen i valget af leverandør vi kan forklare. Tallet falder mellem -1 og 1, hvor 1 indikerer den stærkeste mulige positive sammenhæng, og er med andre ord et udtryk for, hvor stærk en sammenhæng er.

Overordnet vurderer godt halvdelen af kommunerne, at deres eget kendskab samt informationsniveauet er tilstrækkeligt eller delvist tilstrækkeligt, mens knap en femtedel svarer utilstrækkeligt eller delvis utilstrækkeligt.

Foruden eget kendskab til døvblindblevneområdet og dets organisering er kommunerne også blev bedt om at vurdere de administrative krav, som forefindes på området. Nedenstående tabel 3.3 viser i den forbindelse, at kommunernes vurdering af de administrative krav er overvejende positiv blandt de respondenter, som har følt, at de kunne besvare spørgsmålet. Således har 49% af kommunerne svaret godt eller meget godt, mens ingen kommuner omvendt har svaret dårligt eller meget dårligt. Flere kommuner påpeger i forbindelse med de kommunale interview i øvrigt, at døvblindblevneområdet på grund af lovkrav og bestemmelser er sikret et meget højt serviceniveau i forhold til andre handicapgrupper.

	Procentandel
Meget godt	2% (1)
Godt	47% (28)
Hverken/eller	20% (12)
Dårligt	0% (0)
Meget dårligt	0% (0)
Ved ikke	31% (18)
Total	100% (59)

Tabel 3.3
Vurdering af, hvor godt de administrative krav, som er knyttet til sagsbehandlingen, visitationer og økonomi på området, fungerer

Tilsvarende positive er kommunerne over for kommunens egne administrative procedurer og arbejdsgange, der kun sjældent opleves som unødvendige eller unødvendigt komplicerede.

Som det fremgår af tabel 3.4 herunder, oplever 55% af kommunerne "slet ikke" eller kun "i et begrænset omfang", at arbejdet med døvblindblevne præges af unødvendige eller unødvendigt komplicerede procedurer⁶.

Dog vurderer 17% af kommunerne, at de administrative procedurer og arbejdsgange "i et vist omfang" er unødvendige eller unødvendigt komplicerede.

⁶ Alle kommuner i undersøgelsen er med i denne opgørelse, hvilket betyder, at også kommuner uden døvblindblevne (eller som ikke ved, hvor mange døvblindblevne kommunen har) har vurderet deres procedurer og arbejdsgange. Disse kommuner må dog forventes at have mindre grundlag for at foretage vurderingen.

rede, mens ingen af kommunerne vurderer, at det er tilfældet "i et stort omfang". Endelig svarer 29% "ved ikke".

	Procentandel
I et stort omfang	0% (0)
I et vist omfang	17% (10)
I et begrænset omfang	19% (11)
Slet ikke	36% (21)
Ved ikke	29% (17)
Total	100% (59)

Tabel 3.4
Vurdering af, hvorvidt kommunens administrative procedurer og arbejds-gange opleves som unød-vendige eller unødvendigt komplicerede

Procedurer på døvblind-blevneområdet er ofte udokumenterede

I spørgeskemaundersøgelsen havde kommunerne endvidere mulighed for at kommentere gode og dårlige erfaringer vedrørende sagsbehandlingen på døvblindblevneområdet⁷. Især dokumentation af kommunens processer og beslutningsgrundlag samt koordineringen af de mange aktører er værd at fremhæve.

Nogle kommuner fremhævede i den forbindelse en fast visitationsprocedure og/eller eksplicitte administrative retningslinjer som en fordel, da det "sikrer ens sagsgange ved visitation og styring af økonomi". Det er i den forbindelse interessant, at 71% af kommunerne svarer "nej" på spørgsmålet om, hvorvidt kommunen har nedskrevne retningslinjer for inddragelsen af rådgivere, tolke m.m. på området for døvblindblevne. Blot 8% tilkendegiver, at der findes nedskrevne retningslinjer, hvilket kan synes lavt, såfremt nedskrevne eksplicitte og faste procedurer faciliterer hensigtsmæssig kommunal praksis på området.

Også de kvalitative interview viser, at en række kommuner reelt har fravalgt at dokumentere arbejdsprocesser m.m., fordi volumen af døvblindblevne-sager ikke retfærdiggør denne indsats. Enkelte yngre sagsbehandlere har reageret negativt på dette med argumentet, at uden fornuftige vejledninger har de svært ved at tage beslutninger, som er konsistente i forhold til love og bestemmelser på et så specialiseret område.

⁷ En række kommuner – såvel med som uden kendskab – anførte desuden, at kommunens erfaringsgrundlag på området ikke er tilstrækkeligt stort til at kunne udtale sig

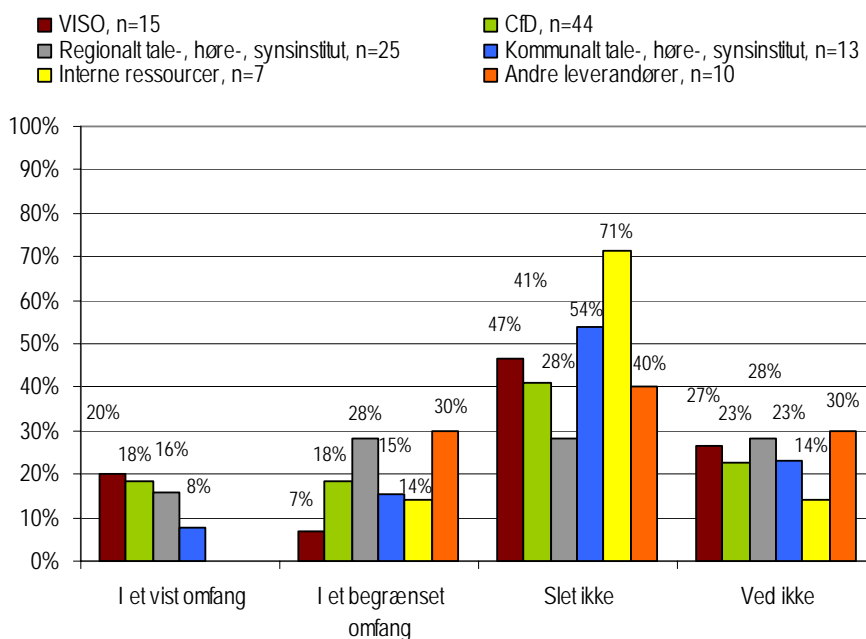
Heroverfor efterspørger nogle kommuner bedre vejledning og information om rettigheder/muligheder, som skal etableres ved, at "samarbejdet på tværs af forskellige aktører omkring borgerne ... koordineres bedre".

Flertallet af de kommunale interviewpersoner er dog fortrøstningsfulde over, at alle sager får en korrekt behandling på trods af de uformaliserede sagsgange.

I forhold til antallet af aktører fremhævede en kommune i spørgeskemaundersøgelsen problemer i forhold til koordinering af aktører og påpeger, at der er "flere aktører inde over sagsbehandlingen end i andre sager". En anden anfører, at "der er mange samarbejdspartnere efter kommunalreformen".

Der er imidlertid ikke en statistisk signifikant sammenhæng mellem antallet af benyttede leverandører og vurderingen af, hvorvidt kommunens administrative procedurer og arbejdsgange opleves som unødvendige eller unødvendigt komplicerede. I figur 3.1 er det derfor undersøgt, hvorvidt vurderingen af kommunens administrative procedurer afhænger af den anvendte leverandør⁸.

Figur 3.1
Vurdering af, hvorvidt kommunens administrative procedurer og arbejdsgange opleves som unødvendige eller unødvendigt komplicerede fordelt på leverandør



Som det fremgår af figur 3.1, kan der spores visse forskelle i vurderingen af de administrative procedurer og arbejdsgange, afhængigt af hvilken leverandør der benyttes. Således finder specielt de kommuner, som benytter interne ressourcer ansat i forvaltningen, typisk, at de administrative procedu-

⁸ Undersøgelsen skelner i dette tilfælde ikke mellem, om kommunen har direkte kontakt til CfD, eller om CfD optræder som VISO's specialrådgiver.

rer og arbejdsgange slet ikke er unødvendige eller unødvendigt komplicerede⁹. Omvendt oplever 44% af de kommuner, der bruger et regionalt talehøre-synsinstitut, at administrationen i et vist eller et begrænset omfang er unødvendig eller unødvendigt kompliceret. Det tilsvarende tal for kommunale institutioner er 23%.

Endelig vurderer henholdsvis 28% og 36% af de kommuner, som benytter VISO og Center for Døves (CfD's) ydelser, at procedurer og arbejdsgange i et vist eller et begrænset omfang er unødvendige eller unødvendigt komplicerede.

Det samlede billede afspejler dog tilfredshed med de interne processer.

3.3 Kendskabet til og forståelsen af livet som døvblindblevne

Forholdsmæssigt er kommunerne mest i tvivl om deres forståelse af livet som døvblindblevne

I forhold til kommunernes vurdering af deres kendskab af *regler og rettigheder* for døvblindblevne er vurderingerne af det kommunale kendskab til *livet som døvblindblevne* blandt de døvblindblevne borgere lavere, jf. tabel 3.5¹⁰. Således finder 37% af de adspurgte døvblindblevne borgere, at kommunens kendskab til livet som døvblindblevne er tilstrækkeligt eller delvist tilstrækkeligt, mens 29% finder kommunens kendskab utilstrækkeligt eller delvist utilstrækkeligt.

⁹ Det skal dog bemærkes, at datagrundlaget for de syv kommuner, som benytter internt ansatte ressourcer ansat i forvaltningen kontra andre leverandører, er forholdsvis spinkelt.

¹⁰ Der skal gøres opmærksom på, at kendskabsspørgsmålene til henholdsvis kommunerne og til de døvblindblevne borgere adskiller sig fra hinanden, hvorfor en sammenligning af svarfordelingerne skal tages med en vis varsomhed.

	Inkl. ved ikke	Ekskl. ved ikke
Tilstrækkeligt	16% (54)	21% (54)
Delvis tilstrækkeligt	21% (72)	28% (72)
Hverken/eller	9% (30)	12% (30)
Delvis utilstrækkeligt	12% (41)	16% (41)
Utilstrækkeligt	17% (56)	22% (56)
Ved ikke	24% (82)	-
Total	100% (335)	100% (253)

Tabel 3.5
 Hvor tilstrækkeligt eller utilstrækkeligt vurderer du, at kommunens kendskab er til livet med nedsat syn og hørelse?

Flere adspurgte kommuner i undersøgelsen er da også usikre på, om de internt i kommunen har passende kompetenceniveau og indsigt på døvblindblevneområdet. Som årsag angiver interviewpersonerne, at kommunen har så få tilfælde af døvblindhed, at volumen ikke retfærdiggør dyb indsigt i området eller fuldtidsressourcer. Dette forstærkes af, at nogle kommuner fordeler sager/opgaver efter eksempelvis CPR-numre, så opgaverne fordeles på flere sagsbehandlere, der som resultat har mindre berøring med sager vedrørende døvblindhed. At kommunernes usikkerhed er berettiget, bekræftes af de døvblindblevne borgere, som i flere tilfælde i de afholdte interview påpeger, at de kommunale sagsbehandlere mangler indsigt i livet som døvblindbleven. Som nævnt vurderer 29% af de adspurgte døvblindblevne borgere i spørgeskemaundersøgelsen således, at kommunens kendskab til livet med nedsat syn og hørelse er enten utilstrækkeligt eller delvist utilstrækkeligt.

Kommunerne bruger faglige netværk til sparring

I forbindelse med de kommunale interview tilkendegav flere kommuner dog, at de indgår i faglige netværk på handicapområdet generelt, som sigter mod faglig sparring og dialog om tolkning af regler og bestemmelser. Andre kommuner har indgået samarbejder på tværs af kommunerne, hvor en kommune varetager sagsbehandlingen på vegne af en eller flere andre.

Samlet set synes de kommunale sagsbehandlere selv, at de har et godt kendskab til de administrative krav og regler på området, og de er tilfredse med disse regler. Tilsvarende positive er de over for kommunens egne arbejds-gange. Kommunerne vurderer umiddelbart, at manglende indsigt i livet som døvblindbleven er deres største barriere for sagsbehandlingen, men ellers synes der ikke ifølge kommunerne selv at være nogen hindringer for et højt serviceniveau over for de døvblindblevne.

3.4 Kommunale forudsætninger for leverandørvalg

De følgende afsnit vil kort redegøre for kommunernes forudsætninger for at foretage et kvalificeret leverandørvalg – og om kommunestørrelsen eller antallet af døvblindblevne borgere har indflydelse.

Undersøgelsen afdækkede således, hvordan kommunerne vurderer eget kendskab til fire specifikke instanser på døvblindblevneområdet. Resultatet fremgår af figur 3.2.

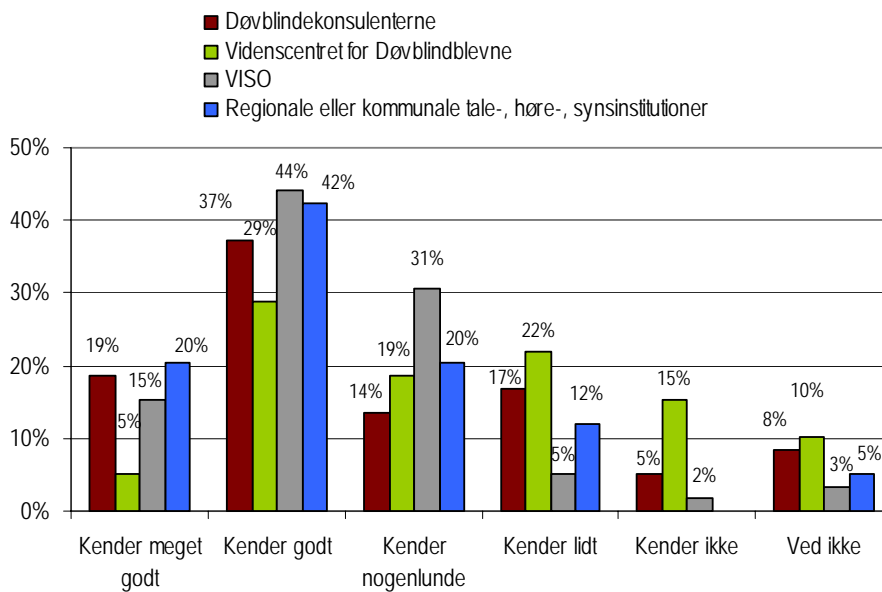
Kommunerne vurderer, at de har et godt kendskab til aktører på markedet

Som det fremgår af figuren, vurderer kommunerne deres specifikke kendskab til fire instanser: Døvblindekonsulenterne, Videncentret for Døvblindblevne, VISO og regionale/kommunale tale-høre-institutter ganske højt. Således svarer mellem 69% og 90%, at de kender henholdsvis døvblindekonsulenterne, VISO og regionale/kommunale tale-høre-synsinstitutter "nogenlunde", "godt" eller "meget godt". Kendskabet til Videnscentret for Døvblindblevne er i den forbindelse lavere, idet den tilsvarende andel her er 53% – heraf angiver blot 5 procentpoint, at de kender videnscentret meget godt¹¹.

Blot 5% svarer "kender ikke" eller "ved ikke" i forhold til kendskabet til henholdsvis VISO og tale-høre-synsinstitutterne, mens det tilsvarende tal for døvblindekonsulenterne er 14%. Igen skiller Videnscentret for Døvblindblevne sig ud, idet en større andel af kommunerne her har et manglende kendskab. Således svarer en fjerdedel af kommunerne, at de enten ikke kender videnscentret eller ikke kan vurdere eget kendskab hertil¹².

¹¹ Videnscentret for Døvblinded tilbud er dog af en anden karakter end f.eks. VISO's, døvblindekonsulenternes og tale-høre-synsinstitutternes. Videnscentret er i højere grad leverandør af viden til eksempelvis døvblindekonsulenter, høre- og synskonsulenter m.fl. Deres primære kontakthold er derfor ikke i kommunernes sagsbehandlingsfunktion.

¹² Det bør dog bemærkes, at der her er tale om selvrapporteret kendskab, hvilket erfaringsmæssigt overestimerer respondenternes reelle kendskabsniveau.



Figur 3.2
Kommunernes vurdering af eget kendskab til fire specifikke instanser på døvblindblevneområdet

Overordnet set synes vurderingerne af kendskabet til specifikke instanser på området at være stort, og der skulle være rimelige forudsætninger for at foretage et hensigtsmæssigt valg af specialrådgivere/leverandører i forhold til den enkelte døvblindblevnes behov og kommunens samlede behov på området.

3.4.1 Influencer antallet af døvblindblevne på kommunens valg af service?

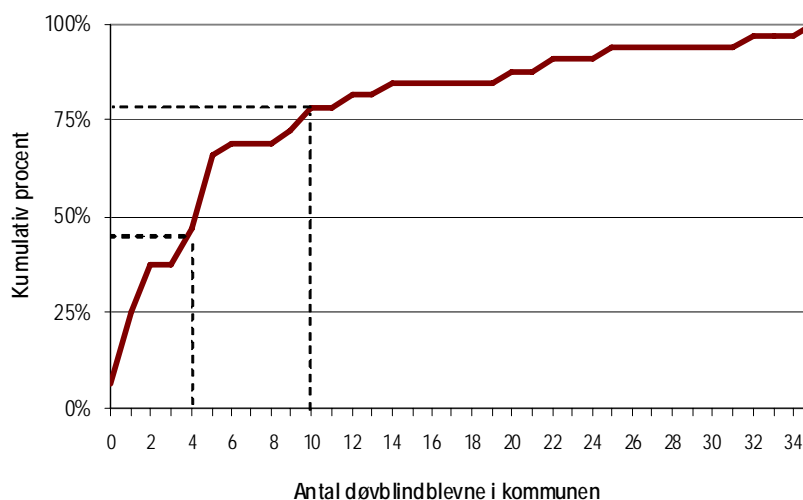
I Danmark eksisterer der ingen samlede og eksakte opgørelser over antallet af døvblindblevne borgere i landet¹³. I sig selv er det derfor interessant at afdække kommunernes kendskab til antallet af døvblindblevne borgere, som er bosat i den enkelte kommune. Samtidig må det også formodes, at en kommunes valg af leverandør dels afhænger af antallet af døvblindblevne borgere i kommunen, dels afhænger af, hvorvidt kommunen overhovedet kender antallet i første omgang. Eksempelvis kan det formodes, at der i kommuner med mange døvblindblevne borgere i højere grad opbygges et ekspertkendskab hos de kommunale medarbejdere i kommunen, hvilket bør

¹³ Der findes ingen danske opgørelser over det samlede antal personer med døvblindhed, men ifølge svenske og norske undersøgelser må tallet antages at ligge et sted mellem 8.000 og 10.000 personer (Videnscentret for Døvblindblevne på baggrund af Edberg, Wahlquist, Larsby og Hällgren: Allvarlig kombination av hörsel- och synnedbudsättning hos personer över 65 år, 2008; Bergman og Rosenhall: Vision and hearing in old age, Scandinavian Audiology 2001; 30 (4); 255-263; Lyng og Svingen: Kartlegging av alvorlig, kombinert sansetab hos eldre, NOVA Rapport 9/01).

øge sandsynligheden for, at kommunen trækker på interne ressourcer i sagsbehandlingen af døvblindblevne borgere. Tilstedeværelsen af mange døvblindblevne borgere kan ligeledes forventes at give et bedre grundlag for anvendelsen af decentrale instanser, såsom eksempelvis tale-høre-synsinstitutterne.

Kommunernes kendskab til døvblindblevne borgere

Figur 3.3 viser i den forbindelse en oversigt over kommunernes rapporterede kendskab til døvblindblevne borgere bosat i kommunen. Som det fremgår af figuren, har knap halvdelen af kommunerne (47%) kendskab til færre end fem døvblindblevne borgere, og godt tre fjerdedele (78%) kender ti eller færre.¹⁴ Antallet af døvblindblevne i den fjerdedel af kommunerne, hvor kendskabet er størst, er desuden forholdsvis jævnt fordelt med op til 35 borgere i den kommune, som har kendskab til flest.



Figur 3.3
Oversigt over kommunernes kendskab til antallet af døvblindblevne borgere

Note: n = 32. 46% af de adspurgte kommuner svarede "ved ikke" på spørgsmålet om antallet af døvblindblevne borgere i kommunen og indgår derfor ikke i figuren.

Mange kommuner kender ikke antallet af døvblindblevne borgere

Det er imidlertid værd at bemærke, at knap halvdelen (46%) af de adspurgte kommuner svarer "ved ikke", når de skal angive deres kendskab til døvblindblevne borgere bosat i kommunen – det generelt manglende kendskab til antallet af døvblindblevne borgere i Danmark er altså også fremherskende på kommunalt niveau.

I flere kommuner synes der altså at være tvivl om antallet af døvblindblevne borgere i kommunen. Som beskrevet tidligere kan dette skyldes, at flere forvaltninger kan have kontakt med døvblindblevne borgere, men kommunerne giver også udtryk for tvivl om, at alle døvblindblevne detekteres/opspores. Kommunerne er både i tvivl om definitionen, og om diagnosen faktisk stilles, hvis der er tale om tilfælde med gradvis forringelse over længere perioder eller tilfælde, hvor døvblindhed optræder samtidig med eksempel-

¹⁴ To kommuner, svarende til 3%, har svaret 0 og har altså ikke kendskab til døvblindblevne borgere i kommunen.

vis mentale lidelser. Dette er dokumenteret flere gange i de kommunale interview. I et tilfælde har vi talt med en døvblindbleven borger, som det efterfølgende viste sig, at kommunen (eller den specifikke kommunale repræsentant) ikke havde kendskab til. Kommunen fik beskrevet borgerens situation og forklarede, at sådanne velfungerende personer betragtede de egentlig ikke som døvblindblevne. En anden kommune udtrykte bekymring omkring et specifikt botilbud, hvor udviklingshæmmede med synsnedsettelse udgjorde hovedparten af beboerne, og hvor de var bekendte med, at enkelte beboere var begyndt at have problemer med hørelsen – men de havde svært ved at diagnosticere omfanget. Endelig har flere kommuner udtrykt tvivl omkring hjemmehjælpere og plejepersonales evne til at opfange aldersbetinget høresynsnedsettelse på både plejehjem og i private hjem.

Som nævnt kan det forventes, at en kommunes valg af leverandør afhænger af, hvorvidt kommunen kender antallet af døvblindblevne borgere bosat i kommunen, idet kendskab til antallet af døvblindblevne kan tages som et udtryk for, hvordan området prioriteres i den enkelte kommune. Tabel 3.6 viser derfor kommunernes valg af leverandør, afhængigt af om antallet af døvblindblevne i kommunen er kendt eller ej¹⁵.

Valg af leverandør afhænger af, om kommunen har kendskab til antallet af døvblindblevne

Mest markant er det, at kommuner, som kender antallet af døvblindblevne i kommunen, har højere tendens til at samarbejde med et kommunalt talehøre-synsinstitut og bruge interne ressourcer. Det kan dog også omvendt være tilfældet, at antallet netop er kendt, fordi nære ressourcer er involveret.

Antallet af døvblindblevne borgere har betydning for brug af talehøre-synsinstitutter

Blandt de kommuner, som kender antallet af døvblindblevne borgere i kommunen, er der yderligere en tendens til, at kommuner med kendskab til flere døvblindblevne i højere grad samarbejder med kommunale og regionale talehøre-synsinstitutter¹⁶. Tendensen er i øvrigt stærkest med hensyn til de kommunale institutioner, men for begge tilfælde er der tale om ret så markante effekter¹⁷ – specielt i betragtning af det forholdsvis lave antal undersøgelsesenheder.

¹⁵ Det skal her bemærkes, at nogle kommuner kan have afgivet et gæt på antallet af døvblindblevne borgere uden strengt taget at have reelt overblik over situationen i kommunen. Kommunernes hyppige brug af svarkategorien 'ved ikke' er dog en indikation på, at kommunerne ved manglende kendskab har svaret 'ved ikke' frem for blot at afgive et gæt.

¹⁶ Det er desuden vigtigt at bemærke, at disse resultater så siges er rensset for betydningen af kommunernes størrelse målt ved indbyggertal. Resultaterne gælder altså, uanset om der er tale om store eller små kommuner. Samtidig er det interessant, at kommunestørrelse ikke har signifikant betydning for valget af leverandør. For mere uddybende gennemgang af det statistiske grundlag for disse slutninger henvises der til bilag B.

¹⁷ Nagelkerkes R^2 er således 0,244 og 0,376 for henholdsvis den regionale og den kommunale analyse, hvilket indikerer forholdsvis stærke statistiske sammenhænge. Nagelkerkes R^2 er et statistisk mål for, hvor meget af variationen i valget af leverandør vi kan forklare. Tallet falder mellem 0 og 1, hvor 1 indikerer den stærkest mulige sammenhæng, og er med andre ord et udtryk for, hvor stærk en sammenhæng er.

	Kender antallet (n = 32)	Kender ikke antallet (n = 27)	Alle (n = 59)
VISO (n = 15)	22% (7)	30% (8)	25% (15)
Center for Døve/døvblindkonsulenterne (n = 44)	75% (24)	74% (20)	75% (44)
Regionalt tale-høre-synsinstitut (n = 25)	31% (10)	56% (15)	42% (25)
Kommunalt tale-høre-synsinstitut (n = 13)	28% (9)	15% (4)	22% (13)
Interne ressourcer ansat i forvaltningen (n = 7)	16% (5)	7% (2)	12% (7)
Andre leverandører (n = 10)	16% (5)	19% (5)	17% (10)
Ingen leverandører (n = 3)	6% (2)	4% (1)	5% (3)

Tabel 3.6
Anvendelsen af de forskellige leverandører fordelt efter, hvorvidt antallet af døvblindblevne borgere er kendt af kommunen eller ej

Note: Procentandelene er for hver leverandør beregnet med base i antallet af kommuner, der benytter pågældende leverandør til rådgivning og ydelser til døvblindblevne. Det eksakte antal er anført i parentes i kolonnen til venstre.

Årsagen til disse tendenser skal muligvis findes i, at der for de regionale og kommunale tale-høre-synsinstitutters vedkommende er tale om decentrale organisatoriske enheder, som fordrer et vist minimumsniveau i antallet af døvblindblevne borgere i en kommune.

Antallet af døvblindblevne borgere har modsat ingen statistisk signifikant effekt på brugen af henholdsvis VISO, CfD, interne ressourcer ansat i kommunen eller andre leverandører.

3.5 Kommunernes baggrund for valg af specialrådgivere

Undersøgelsen har vist, at kommunerne har valgt relativt forskellige setup i bestræbelserne på at imødekomme borgernes behov for støtte og specialrådgivning. Et helt centralt omdrejningspunkt for undersøgelsen af kommunernes organisering af den ydede vejledning, rådgivning og anden bistand på døvblindblevneområdet er i den forbindelse spørgsmålet om, hvilke eksperter og/eller hvilken viden kommunerne trækker på i relation til den hjælp, de yder.

Leverandørerne indgår på forskellig måde i kommunernes servicering, specialrådgivning og vejledning af døvblindblevne borgere. Den varierede karakter af kommunernes anvendelse af leverandørerne uddybes i den videre analyse nedenfor, som baserer sig på de uddybende, perspektiverende interview med kommunale repræsentanter.

Overordnet set viser de kommunale interview, at anvendelsen af leverandørerne varierer som følge af:

1. Oplevede og faktiske forskelligheder mellem leverandørerne
2. Kommunale strategier i valg af specialrådgivning – dvs. den måde, hvorpå kommunen har valgt at organisere sig som følge af egne kompetencer og udbuddet af leverandører
3. Handicappets karakter og kompleksitetsgrad.

Hvert af disse tre punkter adresseres nu enkeltvist.

3.5.1 Oplevede og faktiske forskelligheder mellem leverandørerne

Her kan følgende oplevede og faktiske forskellige karakteristika skitseres:

- *VISO*: Anvendes der, hvor kommunernes egne kompetencer ophører, og/eller hvor klienternes hele situation eller sagskarakterens omfang vurderes at have en kompleksitetsgrad, som kræver vurdering, udredning eller særlig ekspertvejledning.
- *Center for Døve/døvblindekonsulenterne*: Anvendes forskelligt af kommunerne, jf. nedenstående, men fælles for anvendelsen er, at døvblindekonsulenterne inddrages der, hvor kommunernes egne ressourcer og/eller kompetencer ophører med hensyn til udredning af karakteren og omfanget af dobbelthandicappet og med hensyn til vurdering af klientens/borgerens individuelle behov for personlig assistance, hjælpemidler m.v.
- *Regionale tale-høre-synsinstitutter/centre – hjælpemiddelcentre*: Regionerne har som bekendt – i det omfang kommunerne ikke har ønsket at overtage institutionerne – drevet hele eller dele af de amtslige specialinstitutioner videre. Karakteren af deres specialkompetencer varierer, og kommunerne benytter dem i forskelligt omfang alt efter disse specialkompetencer.
- *Kommunale tale-høre-synsinstitutter/centre – hjælpemiddelcentre*: Ofte driver kommunerne egne centre på området, som de enten helt eller delvist har overtaget fra amterne/regionerne – er i gang med at overtage – eller selv har oprettet som konsekvens af behov og efterspørgsel. I flere tilfælde drives centrene på grundlag af driftsoverenskomster med nabokommuner. Derved sikres et tilstrækkeligt befolkningsgrundlag til opretholdelse af den nødvendige driftsvolumen.
- *Interne kommunale ressourcer*: Båret af traditioner, erfaringer, jobskift fra amter m.v. besidder en eller flere enkeltpersoner i kommunerne lejlighedsvis eksperterfaringer.
- *Kommunernes Landsforening* benyttes ad hoc, især ved tvivlspørgsmål med hensyn til lovfortolkninger m.v.

- *Praktiserende læger/speciallæger:* Henviser borgere, og her indhentes attester og udtalelser som dokumentation m.v.

3.5.2 Kommunale strategier i valg af specialrådgivning

Som konsekvens af ovenstående kommunale muligheder kan to yderpunkter for kommunale organiserings-scenarier skitseres – scenarier, som understøttes af undersøgelsens kommunale interview:

Kommunerne bruger udlicitering eller en eskalationsmodel

- *Udlicitering:* Kommunen benytter i høj grad leverandører til udredning, sagsbeskrivelse, vejledning og rådgivning af døvblindblevne borgere. Herunder også ansættelse af kontaktpersoner, ledsagerordninger samt på vegne af borgeren eventuel formidling af kontakt til VISO eller anden rådgivning. Center for Døve er her den altdominerende kontrakt-haver og leverandør, som binder service sammen for kommunen. I dette scenario er kommunen reduceret til bevilgende myndighed/ankeled og har ingen eller meget beskedent kontakt med borgeren.
- *Egen drift via specialcentre og ad hoc-rådgøring m.v. hos andre leverandører:* I modsatte scenario befinder den kommunetype sig, som eventuelt med driftsoverenskomst med andre kommuner har egen leverandør og egen organisering af kontaktpersonnetværk m.v. og i høj grad selv leverer og binder service sammen for den døvblindblevne. Denne kommunetype er karakteriseret ved kun at benytte døvblindekonsulenterne, når grænserne for egen ekspertise er nået. Dette gælder også eventuel anvendelse af VISO.

3.5.3 Handicappets karakter og kompleksitetsgrad

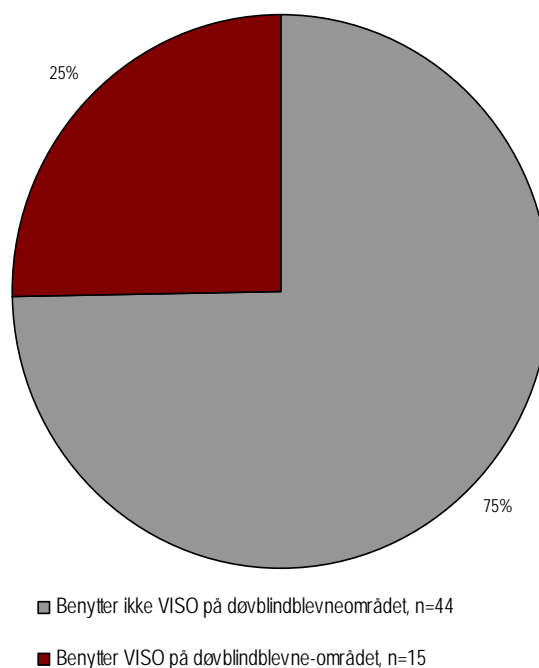
Endelig varierer anvendelsen af leverandører naturligvis af karakter og kompleksitetsgrad for de handicap, som kommunens borgere til enhver tid måtte have eller udvikle. Jo større kompleksitetsgrad og "tyngde" handicapet har, desto større vil tilskyndelsen/kravet også være om at anvende f.eks. døvblindekonsulenternes ekspertise eller VISO's ditto. Her er tendensen, at døvblindekonsulenterne vælges, hvis kompleksiteten hovedsagligt vedrører udredning og rådgivning vedrørende handicapet, hvorimod VISO tendentielt vil blive opsøgt, hvis kompleksitetsgraden også angår social kontekst, botilbud, finansielle forhold m.v. Flere kommuner udtrykker i interviewene, at døvblindhed i sig selv ikke er grund nok til at involvere VISO. De involvere altså kun VISO, når der er yderligere forhold, som komplicerer sagen.

Kommunens brug af specialrådgivere er kompleksitetsafhængigt

Inden for ovenstående udfaldsrum placerer kommunerne sig selvsagt forskelligt afhængigt af varierende kontekster, erfaringer med leverandører, antal og karakter af handicap m.v.

4. VISO som rådgiver

VISO – Den Nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation – der tilbyder specialrådgivning til bl.a. kommunerne, anvendes af hver fjerde kommune på det specifikke område vedrørende døvblindblevne.



Figur 4.1
Anvendelse af VISO på
døvblindblevneområdet

Som det fremgår af figur 4.1, anvender 25% af kommunerne VISO på døvblindblevneområdet.

Tabel 4.1 viser mere uddybende, hvad kommunerne typisk benytter VISO til på døvblindblevneområdet.

Tabel 4.1
Oversigt over, hvornår kommunerne søger assistance hos VISO, fordelt efter områder

Lovgivning	Udredning af funktionssevne	Undersøgelse af indsatsbehov	Rådgivning og støtte
29% ¹⁸ (17)	34% (20)	29% (17)	29% (17)

Note: n=59. Spørgsmålet er stillet til alle kommuner i undersøgelsen uanset angivelse af leverandør på døvblindblevneområdet

Som det fremgår af tabellen, opfattes VISO i stort set samme omfang som rådgiver på alle fire undersøgte områder og varetager altså en rådgivende og udredende funktion på døvblindblevneområdet.

6 af de 10 kommuner, vi har besøgt og interviewet, søger generel rådgivning hos VISO, og heraf benytter 2 desuden VISOs ydelser på døvblindblevneområdet. Herudover benytter kommunerne i forskellig grad CfD som rådgiver på andre handicapområder.

Blandt 8 kommuner, som ikke benytter VISO specifikt på dette området er indtrykket fra interviewene dog ikke, at det skyldes modvilje eller manglende tiltro til VISO, men at sagerne på døvblindblevneområdet ikke har haft en kompleksitetsgrad eller karakter, som har gjort VISO-inddragelse påkrævet.

Tabel 4.2
Oversigt over, hvor mange sager kommunerne henviser til VISO

	Procentandel
75% eller mere	7% (1)
50 – 74%	7% (1)
25 – 49%	0% (0)
Under 25%	13% (2)
Ingen	40% (6)
Ved ikke	33% (5)
Total	100% (15)

¹⁸ VISO vejleder generelt ikke om lovgivning, men omkring en tredjedel af kommunerne har trods dette svaret, at de ville søge assistance hos VISO vedrørende lovningspørgsmål.

At en kommune ikke benytter VISO på døvblindblevneområdet, kan skyldes forskellige forhold. I den forbindelse giver den kommunale spørgeskemaundersøgelse mulighed for nærmere at afdække de enkelte årsager til, at en række kommuner ikke benytter VISO, idet kommunerne er blevet bedt om at uddybe årsagen, såfremt de ikke benytter VISO. Den primære årsag er ifølge disse svar, at der ikke har været et aktuelt behov herfor. En enkelt kommune påpeger desuden, at "VISO havde ved opstarten en meget restriktiv visitationspraksis, og der er derfor ikke etableret samarbejdsformer med VISO", hvorfor den pågældende kommune har fravalgt at bruge VISO.

Selv om størstedelen af kommunerne kender til VISO's ydelser (jf. tal fra VISO's administrative system VIAS), er det altså et fåtal af sagerne vedrørende døvblindblevne, som kommunen henviser til VISO. Det fremgår af tabel 4.2, som viser, at blot to af de adspurgte kommuner (svarende til 12%) henviser flere end 25% af sagerne vedrørende døvblindblevne til VISO.

4.1 Brugen af og tilfredshed med VISO

Stor tilfredshed med VISO's formidling og finansiering af rådgivning og ydelser

Som nævnt benytter 25% af kommunerne VISO på døvblindblevneområdet. Disse kommuner er i undersøgelsen blevet bedt specifikt om at vurdere deres tilfredshed med VISO's formidling og finansiering af rådgivning og ydelser til døvblindblevne/synshørehæmmede, hvilket fremgår af tabel 4.3.

	Inkl. ved ikke	Ekskl. ved ikke
Tilfreds	40% (6)	67% (6)
Delvis tilfreds	7% (1)	11% (1)
Hverken/eller	13% (2)	22% (2)
Delvis utilfreds	0% (0)	0% (0)
Utilfreds	0% (0)	0% (0)
Ved ikke	40% (6)	-
Total	100% (15)	100% (9)

Tabel 4.3
Tilfredshed med VISO's formidling og finansiering af rådgivning og ydelser til døvblindblevne

Som det fremgår af tabel 4.3, er 40% af de kommuner, der benytter VISO til rådgivnings- og udredningsydelser til døvblindblevne, tilfredse med VISO, mens 7% og 13% erklærer sig henholdsvis delvis tilfreds og hverken tilfreds eller utilfreds. Ingen af kommunerne angiver utilfredshed med VISO, mens 40% af kommunerne svarer "ved ikke" i forhold til tilfredsheden med VISO.

En stor andel af kommunerne kan ikke vurdere deres tilfredshed med VISO

En forholdsvis stor andel af de kommuner, som benytter VISO på området, er altså ikke i stand til at vurdere tilfredsheden alligevel. Dette kan forklares

med, at flere kommuner i stor udstrækning overlader store dele af rådgivningsindsatsen over for døvblindblevne borgere til de kommunale leverandører og/eller VISO uden efterfølgende at følge op på de ydelser, som leveres. Et billede, der som nævnt i afsnit 3.5.2 understøttes af undersøgelsens kvalitative interview og analyser. I den sammenhæng er det dog væsentligt at påpege, at interview med kommunerne ikke antyder, at ydelserne skulle være problematiske. Tværtimod udtrykker kommunerne tillid til området og understreger, at klager fra borgerne eller pårørende jo ville havne på deres bord.

I den kvantitative analyse har to tredjedele af kommunerne tilkendegivet, at de er tilfredse med VISOs ydelser på døvblindblevneområdet¹⁹ jf. tabel 4.3.

4.1.1 Kommunal tvivl om VISO

I interviewene har nogle kommuner tilkendegivet tvivl om indhold, omfang m.v. af VISO's ydelser, og de kommuner, som har erfaringer med VISO, har erfaringer af relativt forskellig karakter. Hvor nogle kommuner har meget positive erfaringer med VISO, påtaler andre erfaringer fra tiden lige efter kommunalreformen, hvor de syntes, at kravene for VISO's involvering var meget skrappe. I den sammenhæng har enkelte kommunale repræsentanter i interview tilkendegivet tilfredshed med, at VISO's krav for involvering er blevet lempet, men at de nu selv har fået styr på de relevante sager og ikke behøver VISO's assistance på nuværende tidspunkt.

Kommunerne nævner også et ønske om mere fleksible muligheder for at kunne tage telefonen og ringe, men ønsker ikke kravet om skriftlighed i sagshenvendelser fjernet. Kravet er i mange sammenhænge meningsfuldt, fordi det f.eks. sikrer sammenhæng i sagerne og ikke mindst retssikkerhed for borgeren.

Andre kommuner peger på deres generelt gode erfaringer med VISO og fremhæver deres positive forventninger til eventuel VISO-kontakt på døvblindblevneområdet.

4.1.2 VISO's betydning på brugerniveau

Som tabel 4.2 viste, involveres VISO ikke særligt ofte i døvblindblevnesager. Når det sker, er det ofte på døvblindekonsulenternes foranledning og med døvblindekonsulenterne som mellemed til borgeren. I de kvalitative undersøgelser har vi ikke fundet eksempler, hvor den døvblindblevne borger selv har været i kontakt med VISO, og borgerne er meget i tvivl om, hvad VISO er.

VISO's krav for involvering er blevet lempet på døvblindblevneområdet

¹⁹ Det svarer i øvrigt til det tilsvarende tal for de kommunale leverandører, hvilket indikerer, at valget af leverandør ikke synes at have betydning for kommunernes tilfredshed med de leverede ydelser.

Borgernes tilfredshed påvirkes ikke af VISO's involvering

Borgernes tilfredshed med kommunens sagsbehandling og services påvirkes hverken positivt eller negativt af, om VISO er indblandet i sagen²⁰.

Borgerne møder imidlertid en række andre leverandører, som kommunerne anvender i forskellig grad og med forskelligt formål. Denne vifte af leverandører vil blive beskrevet i det følgende.

²⁰ Som kapitel 6 og 7 vil vise, er det typisk andre og mere personrelaterede faktorer, som har betydning for de døvblindblevne borgeres tilfredshed med det kommunale serviceniveau.

5. Brug af specialrådgivere

I dette kapitel præsenteres undersøgelsens resultater vedrørende kommunernes samarbejde med specialrådgivere eller deres leverandørnetværk.

Med betegnelsen "leverandørnetværk" forstås de specialrådgivere, kommunen benytter ekskl. VISO, som er belyst med en række specifikke spørgsmål i den kommunale spørgeskemaundersøgelse.

Hovedspørgsmålene er her:

- Hvor ofte involveres de kommunale leverandører i sagsbehandlingen?
- Hvem samarbejder kommunens sagsbehandler da med?
- Hvilke opgaver løses af de kommunale leverandører?

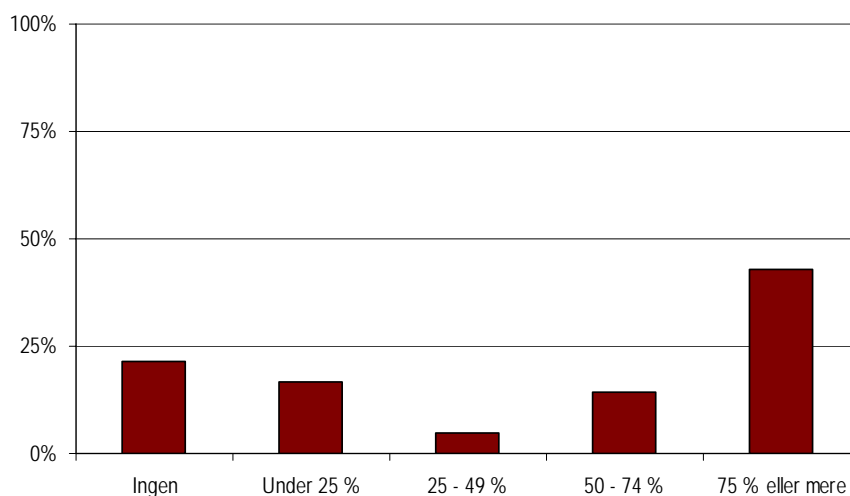
I netværket medregnes også interne specialister, i det omfang kommunerne har etableret sådanne funktioner.

5.1 Hvor ofte involveres de kommunale leverandører i sagsbehandlingen?

Det er ikke i alle sager, at kommunens sagsbehandler involverer (andre) specialrådgivere i et sagsbehandlingsforløb.

I nedenstående figur ses andelen af sager, hvor der involveres en eller flere samarbejdspartnere. Som det fremgår af figuren, svinger kommunernes involvering af specialrådgivere mellem én ud fire sager til mere end tre ud af fire sager. Med andre ord indhenter nogle kommuner (21%) altså aldrig rådgivning eller andre ydelser hos en leverandør (ekskl. VISO) i forbindelse med en konkret sag, mens knap halvdelen af kommunerne (43%) læner sig op af ekstern ekspertise i mindst 75% af de sager, kommunen håndterer.

I nogle sager bruger kommunerne ikke specialrådgivere



Figur 5.1
Andel sager, hvor kommunen indhenter rådgivning eller andre ydelser vedrørende døvblindblevne fra kommunens leverandør(er) (ekskl. VISO)

Note: n = 42. Tre kommuner benytter ikke andre leverandører end VISO, mens 14 kommuner svarede "ved ikke" på spørgsmålet. De indgår derfor ikke i figuren.

Den svingende involvering kan skyldes, at kommunernes sager er af forskellig kompleksitet, eller at kommunernes sagsbehandlere har forskellige kompetenceniveauer og tradition for kontakt med døvblindblevne. Sidstnævnte er observeret ved de kvalitative interview. Eksempelvis havde man i én kommune nærmest "outsourcet" al kontakt til kommunens døvblindblevne borgere til CfD. Her var der tale om en gruppe døvblindblevne borgere med meget stabile behov over tid. I en anden kommune havde sagsbehandleren for nylig overtaget sagsbehandlingen af døvblindblevne og oplevede meget stor nytte af, at kunne trække på døvblindekonsulenterne, særligt i forhold til nogle døvblindblevne borgere med særlig svært handicap. I en tredje kommune havde man gode muligheder for at trække på lokale kompetencer og gjorde derfor flittigt brug heraf.

5.2 Hvem samarbejder kommunernes sagsbehandlere med?

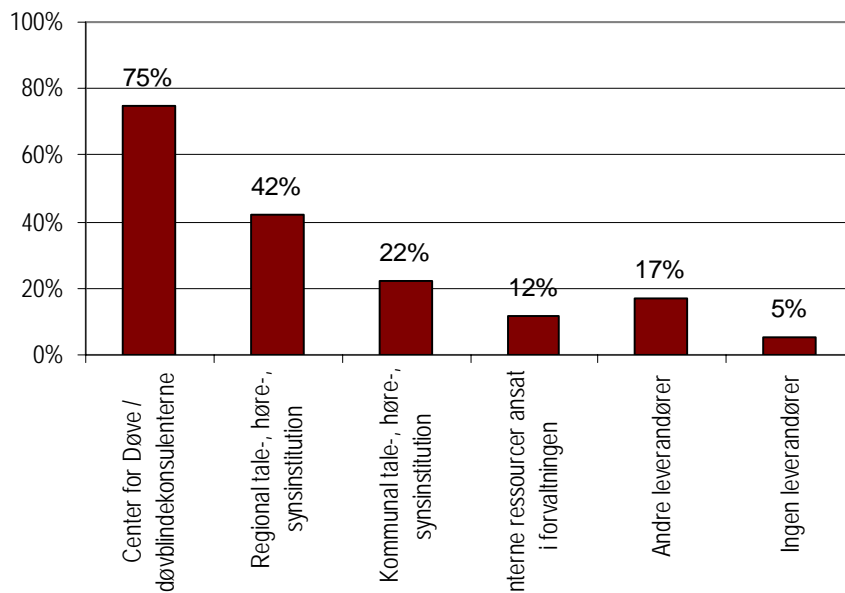
I de situationer, hvor kommunens sagsbehandler trækker på supplerende rådgivning, sker det typisk hos VISO, Center for Døve/døvblindekonsulenterne (CfD) og hos de regionale eller kommunale tale-høre-synsinstitutter. Endelig kan en kommune også være i en situation, hvor den anvender interne specialister eller simpelthen ikke anvender underleverandører.

Kommunernes leverandørvalg er relativt stabilt

Typisk anvendes en til to forskellige leverandører. Godt halvdelen af kommunerne har i øvrigt anvendt den nuværende konstellation af leverandører i mere end to år, og langt størstedelen (94%) har benyttet de nuværende leverandører i mindst et år.

CfD – den hyppigst
anvendte leverandør

Involveringen af de forskellige leverandører er vist i nedenstående figur 5.2. Som det fremgår af figuren, anvender hovedparten (ca. tre fjerdedele) af de adspurgte kommuner CfD, som med andre ord er den hyppigst anvendte rådgiver på døvblindblevneområdet.



Figur 5.2
Oversigt over, hvilke leverandører kommunerne benytter

En række andre leverandører anvendes også

Kommunerne trækker også på tale-høre-synsinstitutter i henholdsvis regionalt og kommunalt regi (42% og 22%). 12% af kommunerne angiver desuden, at der i relation til døvblindblevneområdet trækkes på interne ressourcer i forvaltningen.

Endelig angiver en række kommuner, at de benytter andre leverandører end de i spørgeskemaet nævnte. Hovedsagligt indbefatter dette, at ydelserne på døvblindblevneområdet enten leveres af en anden (nabo) kommune eller af andre leverandører end de nævnte, heriblandt Dansk Blindesamfunds konsulenter, ASIUS (Aktiv Styrket Indsats for Udviklingshæmmede med Synsnedsættelse) og Bruger - Hjælper Formidlingen.

Opsummerende kan det fastslås, at størstedelen af kommunerne benytter Center for Døve som leverandører af rådgivning og ydelser til døvblindblevne. Samtidig trækker mange kommuner på en række andre leverandører – herunder specielt tale-høre-synsinstitutterne samt som tidligere vist VISO.

5.3 Hvilke opgaver løser de kommunale leverandører?

De kommunale interview viser, at kommunerne generelt er meget opmærksomme på deres begrænsninger i forhold til døvblindblevne – både i forhold til indsigten i regler og bekendtgørelser, men også i forhold til specialrådgivning. Nogle kommuner har valgt at trække på tale-høre-synsinstitutterne efter identifikationen af en mulig døvblindblevne. Afhængigt af graden af borgerens handicap og kompleksiteten af sagen kan institutterne vælge at involvere CfD og udnytte deres særlige ekspertise inden for døvblindhed.

Godt halvdelen af kommunerne angiver, at de har indgået aftale med leverandører om rådgivning og supervision til kontaktpersoner. Det samme omfang gælder rådgivning til ældre døvblindblevne. 21% angiver desuden, at leverandøraftalerne også indeholder andre aspekter såsom undervisning i mobility-læring om sygdommen, rådgivning og vejledning samt undervisning i forbindelse med hjælpemidler m.v., udredning af behov, konsulentbistand og tolkeservice samt hjælp til at finde kontaktpersoner via Bruger - Hjælper Formidlingen.

	Procentandel
Aftale om rådgivning og supervision til kontaktpersoner	52% (29)
Aftale om rådgivning til ældre døvblindblevne	54% (30)
Hvis andet	21% (12)
Ved ikke	21% (12)

Tabel 5.1
Oversigt over, hvilke aftaler kommunerne har indgået med leverandørerne

Involveringen af specialrådgivere vedrører forskellige problemstillinger. Det gælder behov for rådgivning vedrørende lovgivning, udredning vedrørende en persons funktionsevne, undersøgelse af indsatsbehov eller rådgivning og støtte til en døvblindblevne person. Nedenfor er angivet, hvilke opgaver kommunerne anvender de kommunale leverandører (her opdelt på CfD, regionalt tale-høre-synsinstitut, kommunalt tale-høre-synsinstitut, interne ressourcer) og "andre"²¹ til.

²¹ Typisk en anden (nabo)kommune, Dansk Blindesamfunds konsulenter, ASIUS og Bruger - Hjælper Formidlingen.

	Lovgivning	Udredning af funktionsevne	Undersøgelse af indsatsbehov	Rådgivning og støtte
Center for Døve (n=44)	50% (22)	73% (32)	75% (33)	77% (34)
Regionalt talehøre-synsinstitut (n=25)	44% (11)	68% (17)	64% (16)	68% (17)
Kommunalt talehøre-synsinstitut (n=13)	46% (6)	85% (11)	77% (10)	85% (11)
Interne ressourcer (n=7)	57% (4)	71% (5)	71% (5)	71% (5)
Andre (n=10)	30% (3)	50% (5)	50% (5)	50% (5)
Total (n=59)	46% (27)	68% (40)	69% (41)	71% (42)

Tabel 5.2
Oversigt over, hvor kommunerne søger assistance i leverandørnetværket fordelt efter rådgivningsbehov

Note: Kommunerne havde mulighed for at sætte flere kryds. For hver række udgøres basen af de kommuner, der benytter pågældende leverandør.

Kommunerne opfatter ikke specialrådgiverne som specialiserede

Det er bemærkelsesværdigt at se, hvor spredt kommunerne efterspørger deres rådgivning hos de kommunale leverandører. Leverandøralternativerne fremstår således ikke særligt specialiserede i forhold til hinanden, set ud fra de anvendte kategorier. Kun når det gælder bistand vedrørende lovgivningen på døvblindblevneområdet, ses de kommunale leverandører at blive anvendt mindre.

I det omfang kommunerne trækker på andre instanser på lovgivningsområdet, er jurister, Det Sociale Nævn, regionen og/eller kolleger i andre kommuner nævnt

Spørgsmålet er nu, hvor tilfredse kommunerne er med de ydelser, de modtager af de forskellige leverandører. Hvordan er det overordnede tilfredshedsniveau, og er der forskelle fra leverandør til leverandør?

5.4 Tilfredshed med de kommunale leverandører

Som et led i undersøgelsen er kommunerne blevet bedt om at tage stilling til deres tilfredshed med de leverandører, som kommunen bruger til rådgivning og ydelser til døvblindblevne/synshørehæmmede. Tabel 5.3 giver i den forbindelse et indledende billede af kommunernes generelle tilfredshedsniveau med de forskellige leverandører.

Kommunerne er overordnet tilfredse med leverandørernes rådgivning og ydelser

Overordnet set er kommunerne generelt tilfredse med leverandørernes rådgivning og ydelser på døvblindblevneområdet. Således erklærer 50% af kommunerne sig tilfredse, mens 25% er enten delvis tilfredse eller hverken

tilfredse eller utilfredse. Blot én kommune erklærer sig utilfreds med de ydelser, de kommunale leverandører leverer.

Mange kommuner kan ikke vurdere deres tilfredshed med leverandørerne

Som tilfældet var med VISO, hvor den tilsvarende andel var 40%, svarer en række af kommunerne "ved ikke" på spørgsmålet om kommunens generelle tilfredshed med leverandørerne. Således svarer en fjerdedel af kommunerne "ved ikke" i forhold til tilfredsheden med de leverede ydelser. Dette kan tages som et udtryk for, at nogle kommuner vælger at overlade den konkrete sagsbehandling, herunder bistand og vejledning, til leverandørerne – uden efterfølgende at følge op på de ydelser, som leveres. Et billede, der understøtter undersøgelsens kvalitative analyser, jf. afsnit 3.5.

	Inkl. ved ikke	Ekskl. ved ikke
Tilfreds	50% (28)	67% (28)
Delvis tilfreds	14% (8)	19% (8)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9% (5)	12% (5)
Delvis utilfreds	0% (0)	0% (0)
Utilfreds	2% (1)	2% (1)
Ved ikke	25% (14)	-
Total	100% (56)	100% (42)

Tabel 5.3
Tilfredshed med de leverandører, som kommunen bruger til rådgivning og ydelser til døvblindblevne

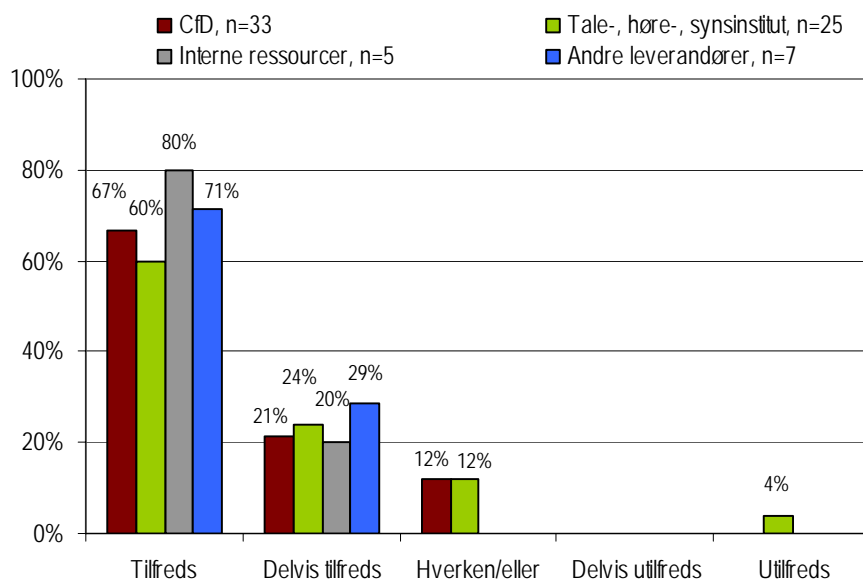
Såfremt der ses bort fra kommuner, som ikke kan vurdere deres tilfredshedsniveau, fremgår det af tabel 5.3, at to tredjedele af kommunerne svarer, at de er tilfredse med leverandørernes ydelser på døvblindblevneområdet.

Kommunernes tilfredshed fordelt efter leverandør

Det er ydermere muligt at vurdere, om kommunernes tilfredshedsniveau afhænger af deres valg af leverandør. Dette er gjort i nedenstående figur 5.3, der viser tilfredsheden med ydelserne på døvblindblevneområdet, afhængigt af hvilke leverandører der anvendes.

Overordnet genfinder vi billedet fra tabel 5.3, idet kommunernes tilfredshedsniveau gennemgående er højt. Mellem 66% og 71% – afhængigt af leverandørtypen – er således tilfredse eller delvis tilfredse med rådgivningen og ydelserne.

Figur 5.3
Generel tilfredshed med
ydelseerne på døvblindblevne
området fordelt på leverandør



Note: 14 kommuner har svaret "ved ikke" og er derfor udeladt af figuren. Alt afhængigt af leverandør udgør dette mellem 22% og 30% af de afgivne besvarelser.

Der er dog en svag tendens til, at de kommuner, som benytter interne ressourcer ansat i kommunen, er mest tilfredse, efterfulgt af kommuner, som serviceres af gruppen af "andre leverandører". Det bør dog bemærkes, at datagrundlaget for disse kommuner er forholdsvis spinkelt, og samlet set er der altså kun få og meget moderate forskelle i tilfredsheden, afhængigt af hvilken leverandør der benyttes. Der synes med andre ord ikke at være en sammenhæng mellem en kommunes valg af leverandør og kommunens tilfredshed med de ydelser, der leveres på døvblindblevneområdet²².

CfD får gennemgående
ros af kommunerne

Mere specifik fremgår det af de kvalitative interview, at de kommuner, som bruger CfD, er meget tilfredse med den service, som de modtager fra døvblindekonsulenterne. Bl.a. beskrives døvblindekonsulenterne som seriøse folk, der sætter borgeren i centrum og har en god etik. Kompetenceniveauet vurderes også at være højt hos døvblindekonsulenterne, og nogle kommuner vurderer, at deres hjælp er praktisk talt uundværlig. Dette bekræftes også i interview, hvor flere finder området så specielt og vanskeligt, at det ikke giver mening for en kommune selv at udvikle kompetencer på området.

²² Denne undersøgelse benytter udelukkende såkaldte tværsnitsdata, der ikke tillader at afdække udviklinger over tid. Det er derfor ikke muligt at afgøre, om det generelt høje tilfredshedsniveau blot skyldes, at kommunerne typisk afbryder utilfredsstillende samarbejde for i stedet at benytte leverandører, som man i kommunen er tilfreds med.

Nogle kommuner roser i interviewene døvblindekonsulenterne for deres evne til at finde egnede kontaktpersoner, mens andre kommuner mener, de kunne være bedre til netop denne assistance. En samlet vurdering af interviewene synes at kunne forklare disse forskelle med regionale forhold – specielt synes både kommune og døvblindekonsulenterne at have nemmere ved at rekruttere egnede kontaktpersoner i større byer end i mere geografisk spredte kommuner.

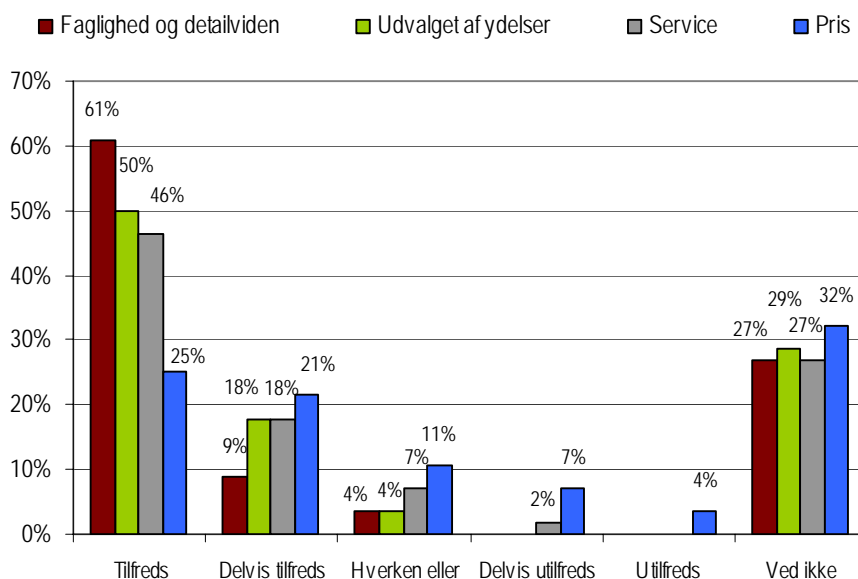
Af kommuner, der er mindre tilfredse med døvblindekonsulenterne, nævnes en uklar definition af ydelsespaletten, og de mener, at den manglende definition vanskeliggør opbygningen af et evidensbaseret aftalegrundlag²³.

5.4.1 Tilfredshed med forskellige aspekter af de leverede ydelser

Hvor der i den kvantitative undersøgelse ikke synes at være forskelle på tilfredshedsniveauet i forhold til valget af leverandør, er der derimod større forskelle på kommunernes tilfredshed med forskellige aspekter af de ydelser, som leveres. Det fremgår af nedenstående figur 5.4, der viser kommunernes tilfredshed med de kommunale leverandører (ekskl. VISO) spredt ud på henholdsvis faglighed og detailviden, ydelser (udvalget af tilbud/produkter), service (din oplevelse af kommunikation, fleksibilitet, adfærd m.v.) samt pris.

²³ Altså at følge op på aftalegrundlaget gennem konkrete kvantitative målinger af udført arbejde eller gennemførte services.

Figur 5.3
Tilfredshed med de kommunale leverandørers (ekskl. VISO) faglighed og detailviden, udvalget af ydelser, service og pris



Note: n = 56. 3 Kommuner benytter ikke andre leverandører end VISO og indgår derfor ikke i figuren.

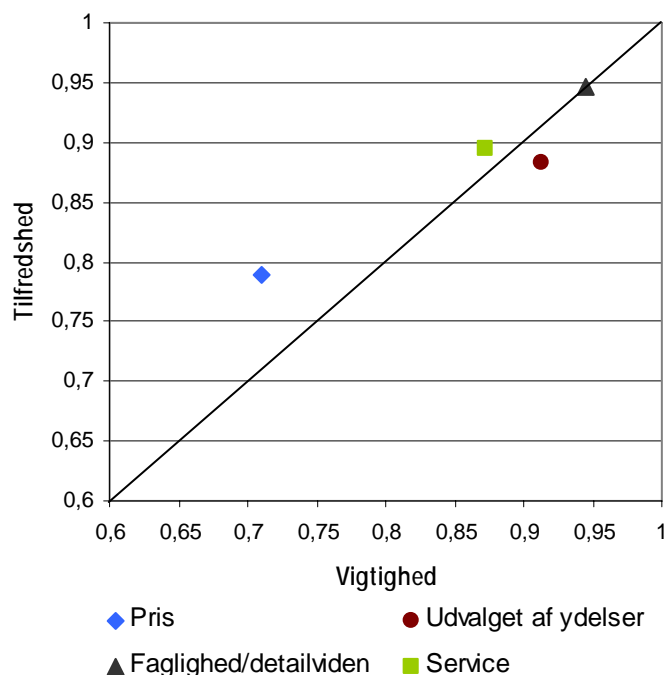
Som i tilfældet med det generelle tilfredshedsniveau er kommunernes tilfreds med delaspekterne af de leverede ydelser også høj. Specielt er tilfredsheden med de kommunale leverandørers faglighed og detailviden i top, idet 61% af kommunerne angiver tilfredshed på dette punkt. Men også udvalget af ydelserne og den leverede service vurderes højt – her er de tilsvarende tal henholdsvis 50% og 46%. Samlet for disse tre faktorer gælder, at 65-70% af kommunerne erklærer sig enten tilfredse eller delvis tilfredse.

Endelig er ydelsernes pris den faktor, der scorer lavest og adskiller sig mest markant²⁴. Således er 46% af kommunerne tilfredse eller delvis tilfredse med udgiftsniveauet, ligesom 11% af kommunerne erklærer sig utilfredse eller delvis utilfredse med prisen.

Tilfredshed i relation til vigtighed

Det er imidlertid også vigtigt at sætte kommunernes tilfredshed med delaspekter af de leverede ydelser i relation til, hvor vigtige aspekterne hver især er for valget af leverandør. Dette er gjort i figur 5.4, der viser en såkaldt GAP-analyse af forholdet mellem tilfredsheden med de fire faktorer og kommunernes vurdering af faktorerens betydning for valget af leverandør.

²⁴ Tilfredshed med prisen er således også signifikant forskellig på 0,05-niveau fra de tre andre tilfredshedsfaktorer, som derimod ikke er signifikant forskellige fra hinanden.



Figur 5.4
 GAP-analyse af forholdet mellem tilfredsheden og vigtigheden af fire tilfredshedsfaktorer.

Tilfredshed og vigtighed er kodet i intervallet 0-1, hvor 1 angiver højest tilfredshed/vigtighed. Bemærk, at akserne starter ved 0,6.

Såvel tilfredshed som vigtighed er i figuren kodet fra 0 til 1, hvor 1 angiver det højeste mulige niveau af tilfredshed eller vigtighed med en given faktor. Desuden viser grafen en diagonallinje for de tilfælde, hvor tilfredsheden med en faktor matcher vigtigheden af samme faktor. Tankegangen bag modellen er, at hvis en given faktor ligger over linjen, overstiger tilfredsheden den betydning, faktoren har for valget af leverandør. Ligger en given faktor derimod under linjen, står tilfredsheden ikke mål med betydningen af faktoren for valg af leverandør.

Samlet set er det kendetegnende, at alle fire punkter er placeret i den høje ende af skalaen på såvel tilfredshed som vigtighed – figuren afspejler således det generelt høje tilfredshedsniveau blandt kommunerne – specielt med hensyn til faglighed/detailviden, udvalget af ydelser samt service.

Faglighed/detailviden

For det første viser figuren, at der er et godt match mellem tilfredsheden med og vigtigheden af leverandørernes faglighed/detailviden, idet punktet netop placerer sig på den diagonale linje. Den faglige ekspertise er desuden det aspekt ved leverandørernes ydelser, som kommunerne tillægger størst betydning ved valget af leverandør, men samtidig også det aspekt, som de er mest tilfredse med.

Service og udvalget af ydelser

Tilfredsheden med leverandørernes service og udvalget af ydelser er som nævnt omtrentlig lige stor. Imidlertid tillægges udvalget af ydelser en lidt større betydning for valget af leverandør, end tilfældet er med servicen. Det kommer til udtryk ved, at tilfredsheden med servicen svagt overstiger den betydning, faktoren tillægges, hvorfor denne faktor placerer sig en smule over diagonallinjen i figuren. Det omvendte gør sig derimod gældende for

tilfredsheden med udvalget af ydelser, som ikke helt står mål med faktorens betydning for valget af leverandør. Med hensyn til forskellen mellem service og udvalget af ydelser er der dog tale om svage tendenser²⁵.

Pris

Endelig fremgår det af figur 5.4, at selv om kommunerne tilkendegiver den laveste tilfredshed i forhold til prisen, overstiger tilfredsheden her netop denne faktors betydning for valget af leverandør²⁶. Den lavere tilfredshed modsvares med andre ord af, at kommunerne vurderer prisen som mindre betydende for valget af leverandør.

²⁵ Hvilket understreges af, at der ikke kan spores statistisk signifikante forskelle mellem tilfredshed og vigtighed for de to faktorer.

²⁶ Tilfredsheden med prisen er således signifikant højere (0,10-niveau) end prisens betydning for valget af leverandør.

6. Serviceydelsen – døvblindblevnes tilfredshed

I det følgende kapitel samles op på den ydelse, som alle organisatoriske anstrengelser, udredninger, rådgivning, konsulent- og serviceydelser, herunder kontaktpersonordningen, resulterer i: Hvordan kommer det til udtryk hos slutbrugeren?

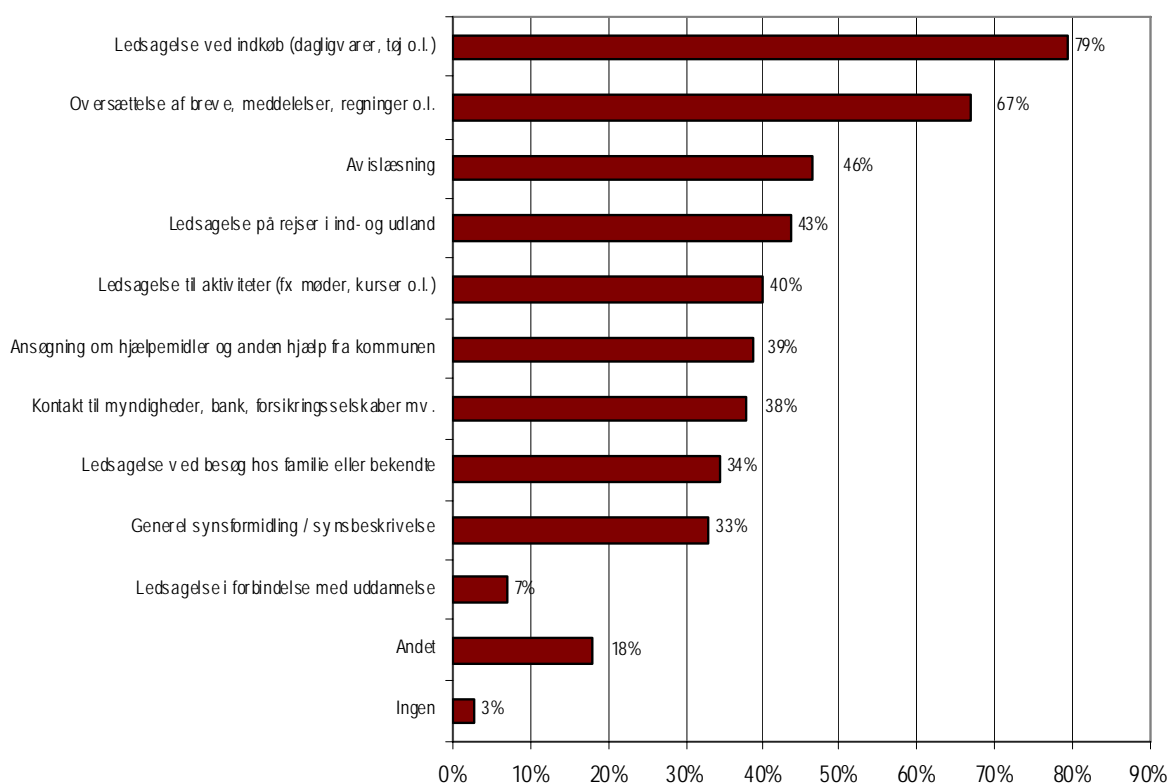
Indledningsvist er det vigtigt at bemærke, at de kvalitative interview med døvblindblevne tydeliggør, at de ikke kan adskille ydelserne, og hvem der har ansvar for hvad i relation til den rådgivning, hjælp og ledsagelse, de modtager²⁷. Der må med hensyn til deres tilfredshed med slutydelsen derfor blive tale om en helhedsvurdering på baggrund af deres tilfredshed med de forskellige led og delydelser.

6.1 Kontaktpersonordningen

Ifølge servicelovens § 98 skal kommunerne "i fornødent omfang tilbyde hjælp i form af en særlig kontaktperson til personer, som er døvblinde". Formålet hermed er som bekendt at kompensere for handicappet, modvirke eventuel isolation og bidrage til så normalt et liv som muligt.

Omfanget af kontaktpersonens tilstedeværelse varierer afhængigt af handicappets omfang og karakter. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at ca. 50% har hjælp "i det daglige", den øvrige halvdel modtager assistance i mindre omfang.

²⁷ Af samme grund er der i spørgeskemaet til de døvblindblevne borgere kun spurgt til tilfredshed med henholdsvis kommunens service, kontaktpersonen og døvblindkonsulenter, og kun i det omfang den døvblindblevne har været i berøring hermed inden for de seneste to år.



Figur 6.1
Oversigt over, hvilke
daglige gøremål kontaktpersonerne hjælper med

Note: n = 145.

Som det fremgår af figur 6.1, er ledsagelse ved indkøb samt oversættelse af breve, meddelelser, regninger og lignende de to mest hyppige gøremål, som kontaktpersonerne bistår den døvblindblevne borger med. Foruden ansøgninger om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen (hvilket døvblindkonsulenterne typisk hjælper med) er det samtidig også de to gøremål, som de døvblindblevne tilkendegiver at have behov for i deres dagligdag. Generelt matcher mange af kontaktpersonens opgaver meget godt den døvblindblevnes behov, jf. kapitel 2²⁸.

94% af døvblindblevne er tilfredse med kontaktpersonen

Dette afspejles også i det meget høje tilfredshedsniveau med kontaktpersonordningen blandt de døvblindblevne borgere. Som tabel 6.1 viser, tilkendegiver hele 94% af de adspurgte tilfredshed med den hjælp, der ydes af kontaktpersonen – heraf er 61 procentpoint meget tilfredse med ordningen. Der er dog enkelte utilfredse røster (4%), ligesom 5% af borgerne har fået hjælp til konfliktløsning over for kontaktpersonen.

²⁸ Spørgeskemaundersøgelsen har ikke forholdt sig detaljeret til denne meget brede variation i ydelsens omfang med hensyn til typer af gøremål og til tilfredshed hermed.

	Procentandel
Meget tilfreds	61% (89)
Tilfreds	33% (49)
Hverken/eller	3% (4)
Utilfreds	3% (4)
Meget utilfreds	1% (1)
Total	100% (147)

Tabel 6.1
Døvblindblevne borgeres
tilfredshed med kontakt-
personordningen

Tilfredshed med kontakt- personer uanset handi- cappets kompleksitet

Det skal i den forbindelse bemærkes, at sammenhængene mellem tilfredshed med kontaktpersoner og henholdsvis den døvblindblevnes alder, og hvorvidt der forefindes en VISO-sag på vedkommende, ikke er statistisk signifikant. Tilfredsheden med kontaktpersonordningen afhænger med andre ord ikke af borgerens alder eller handicappets kompleksitet.

Det generelt meget høje tilfredshedsniveau for kontaktpersonordningen afspejles desuden i, at kun et mindre antal af kommunerne (8%) angiver at have modtaget klager vedrørende kontaktpersonordningen. I det omfang der klages, sker det i samme omfang på grund af manglende "kemi" mellem den døvblindblevne borger og kontaktpersonen, manglende forståelse eller manglende faglighed hos kontaktpersonen.

Kontaktpersonerne er fleksible, rare og gode ledsagere

Hovedindtrykket fra de kvalitative interview er, at kontaktpersonordningen er de døvblindblevne meget glade for. Kontaktpersonerne er dygtige til at hjælpe på en helhedsskabende måde. En del af de døvblindblevne føler nemlig, at kontakten til kommunen er besværlig og afgrænset. Mange får hjælp til rengøring af hjemmehjælpen, men stort set alle finder ikke denne hjælp tilstrækkelig eller stabil. Hjemmehjælpen er afgrænset – og kan kun udføre aftalt arbejde. Endvidere er der stor udskiftning af personale, hvilket er en kilde til frustration og hindrer opbygning af et tillidsforhold.

Kontaktpersonerne er mere fleksible til at hjælpe, hvor hjælpen er mest nødvendig – én person fortalte endda, at kontaktpersonens mand ofte trådte til og hjalp som 'handyman'. Flere af de interviewede gav udtryk for, at kontaktpersonerne er utrolig flinke og opfattede personen som "en god veninde" eller en, "man hygger sig med". En enkelt ønskede dog, at kontaktpersonerne fyldte mindre og bare udførte deres arbejde ubemærket!

Nogle af de interviewede bemærkede, at kontaktpersonerne er gode til ledsageteknik og til synsbeskrivelser, mens andre dog savnede denne side og således efterspurgte mere uddannede kontaktpersoner.

Ifølge undersøgelsen – såvel den repræsentative som den kvalitative del – er der ikke utilfredshed med kontaktpersonerne, men med tilgængeligheden til dem og omfanget af deres rådighedstid, som det fremgår især i forbindelse

Døvblindblevne føler sig nødsaget til at trække mere på familie og venner, end rimeligt er

med transport m.v. Børn, børnebørn og naboer – civilsamfundet – er en uundværlig del af døvblindblevnes liv, men flere af de interviewede oplever angiveligt, at de periodisk er tvunget til at trække mere på denne hjælp, end rimeligt er. Altså er tildelingen af kontaktpersoner ikke altid tilstrækkelig, og nogle gange er kontaktpersonerne begrænset i deres muligheder for at stå til rådighed (personlige forhold og kollision med kontaktpersonens andre opgaver).

Interview med kommunerne bekræfter denne problemstilling vedrørende tildeling af kontaktpersoner. Selv om man her gør, hvad man mener, man kan inden for mulighedsområdet, er det desværre et erkendt problem, at det kan være svært at finde kontaktpersoner, som har de nødvendige personlige egenskaber, tiden til rådighed og lysten til arbejdet.

"En relativt krævende stillingsbeskrivelse for lønramme 11", som en af de interviewede i kommunerne udtrykker det. Angiveligt er problemet med at rekruttere kontaktpersoner størst i områder med få studerende.

Den hyppige kontakt med kontaktpersoner gør, at disse personer – og til dels hjemmehjælpen – fylder meget i døvblindblevnes bevidsthed og oplevelsen af service. Begge disse ordninger skal årligt evalueres/fornyres, og det er indtrykket fra interview, at denne proces i hovedtræk forløber nogenlunde smertefrit i alle kommuner. Dog med markante forsinkelser i nogle kommuner, som, jf. ovenstående, gerne bevilger og fornyer, men har besvær med at rekruttere kontaktpersoner.

Døvblindblevne fornyer sjældent selv kontaktpersonordningen

Med hensyn til kontaktpersonordningen og andre serviceydelser er det sjældent, at den døvblindblevne selv står for ansøgninger og fornyelser. I kommunerne uden kontrakt med Center for Døve er det typisk kommunen selv – eller de lokale institutioner, som driver kommunens service – der sørger for dette, men i hovedreglen er det døvblindekonsulenterne, der er formidlere og i nogle tilfælde også dem, der rekrutterer kontaktpersonerne. Langt hovedparten af de døvblindblevne respondenter er ganske bevidste om døvblindekonsulenternes særlige rolle og ekspertise.

6.2 Oplevelse af service og rådgivning fra døvblindekonsulenterne

Som beskrevet i tidligere afsnit leverer døvblindekonsulenterne, afhængigt af kommunal organisering m.v., en række væsentlige ydelser til og for kommunerne. De er udredende, sammenbindende og sagsbehandlende led i mange forhold og er desuden superviserende m.v. for kontaktpersonerne. I det følgende er det døvblindekonsulenterne, sådan som døvblinde oplever dem, der skal beskrives.

85% af døvblindblevne har brugt døvblindekonsulenterne inden for to år

85% af de adspurgte døvblindblevne borgere angiver selv at have været i kontakt med en døvblindekonsulent inden for de sidste to år²⁹. Frekvensen er der ikke spurgt til, men derimod hvad kontakterne hovedsagligt har handlet om.

Som bekendt har døvblindblevne f.eks. brug for hjælp til kommunikation med omverdenen i form af kontakt og ansøgninger til myndigheder eller kontakt til sundheds- og hjælpemiddelinstitutioner. Og som det fremgår af tabel 6.2, er netop kontakten til systemet i høj grad det, som døvblindekonsulenterne – ifølge brugerne selv – rådgiver og vejleder de døvblindblevne borgere i. Blandt dem, som har været i kontakt med en døvblindekonsulent inden for de sidste to år, angiver 57%, at konsulenten har hjulpet dem i forbindelse med kontakt til kommunen, hvor de bor. Ligeledes angiver 57%, at en døvblindekonsulent har hjulpet med ansøgning om kontaktperson, ligesom konsulenterne også har bistået med efterfølgende supervision af kontaktpersonerne (32%). Herudover hjælper konsulenterne typisk i relation til bevilling af kompenserende hjælpemidler. Således angiver 40% og 48%, at en døvblindekonsulent har hjulpet med henholdsvis støtte til afprøvning af hjælpemidler samt ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen.

	Procentandel
Kontakt til kommunen	57% (132)
Støtte til at få undervisning i kompenserende teknikker	15% (35)
Rådgivning og forespørgsler vedr. boligtilbud m.m.	6% (14)
Støtte til afprøvning af hjælpemidler	40% (92)
Ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen	48% (110)
Personlig rådgivning og samtaler med pårørende	22% (50)
Ansøgning om "kontaktperson for døvblinde"	57% (130)
Supervision af min kontaktperson	32% (73)
Andet (noter venligst)	14% (32)

Tabel 6.2
Oversigt over, hvilke gøremål døvblindekonsulenterne hjælper med

Note: n = 230. Respondenterne havde mulighed for at sætte flere kryds.

²⁹ Det skal dog bemærkes, at hovedparten af de døvblindblevne borgere i spørgeskemaundersøgelsen er rekrutteret via Center for Døves registre, jf. bilag A.

Ifølge undersøgelsen er der således god overensstemmelse mellem hjælpebehovet og det, som døvblindekonsulenterne faktisk foretager sig. Som tabel 6.3 viser, hersker der samtidig også stor tilfredshed med den hjælp, som døvblindekonsulenterne yder. Således er 86% af de adspurgte tilfredse eller meget tilfredse med den ydede hjælp – heraf svarer 50 procentpoint "meget tilfreds". Blot 3% angiver utilfredshed, mens blot én respondent er "meget utilfreds".

	Procentandel
Meget tilfreds	50% (120)
Tilfreds	36% (86)
Hverken/eller	10% (23)
Utilfreds	3% (8)
Meget utilfreds	0% (1)
Total	100% (238)

Tabel 6.3
Tilfredshed med den hjælp,
som ydes af døvblinde-
konsulenterne

I relation til hovedspørgsmålene for nærværende undersøgelse skal det bemærkes, at der ingen sammenhænge er mellem tilfredshed med døvblindekonsulenterne og den døvblindblevnes alder, ej heller hvorvidt der forefindes en VISO-sag på vedkommende. Tilfredsheden med døvblindekonsulenterne afhænger med andre ord ikke af borgerens alder eller handicapets kompleksitet.

6.3 Oplevede serviceniveauer i kommunerne

De døvblindblevne er for hovedpartens vedkommende ganske bevidste om, at det er kommunen, som finansierer service, mens selve kontakten er meget indirekte som beskrevet ovenfor. Kommunen er primært synlig, når der skal ansøges om hjælpemidler, eller støtteordningerne skal etableres. Selv om afslag er sjældne, er det naturligvis processer, som har borgernes opmærksomhed.

66% af de adspurgte døvblindblevne borgere angiver, at de inden for de sidste to år har været i kontakt med en medarbejder på kommunen for at få råd og vejledning eller sagsbehandling. Disse respondenter er ydermere blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse eller utilfredse de er med kommunens rådgivning og vejledning samt sagsbehandling. Svarene fremgår af tabel 6.4.

	Kommunens rådgivning og vejledning	Kommunens sagsbehandling
Meget tilfreds	16% (31)	18% (35)
Tilfreds	46% (92)	38% (75)
Hverken/eller	13% (25)	19% (37)
Utilfreds	9% (18)	8% (15)
Meget utilfreds	8% (15)	8% (16)
Ved ikke	10% (19)	10% (20)
Total	100% (200)	100% (198)

Tabel 6.4
Døvblindblevnes tilfredshed med kommunen rådgivning og vejledning samt sagsbehandling

En ud af 20 er utilfreds med kommunal rådgivning, vejledning og sagsbehandling

Overordnet set har de døvblindblevne borgere et højt tilfredshedsniveau i forhold til kommunens service. Således er 62% og 56% tilfredse eller meget tilfredse med henholdsvis kommunens rådgivning og vejledning samt sagsbehandling. Omvendt tilkendegiver knap en femtedel af de adspurgte døvblindblevne borgere utilfredshed – heraf er 8 procentpoint meget utilfredse, hvilket både gælder for kommunens rådgivning og vejledning samt sagsbehandling³⁰.

6.3.1 Tilfredshed med kommunal sagsbehandling

Alle respondenter blev i forlængelse af ovenstående spurgt direkte til, hvorvidt en række specifikke årsager havde betydning for eventuel manglende tilfredshed med kommunens sagsbehandling. Dette fremgår af tabel 6.5.

Langsom sagsbehandling er den primære årsag til utilfredshed blandt borgerne, jf. tabellen. Flere af borgerne giver i forbindelse med de kvalitative interview udtryk for, at kommunerne har meget dårlige svartider og i nogle tilfælde overhovedet ikke svarer. En døvblindbleven forklarer, at hun er så frustreret over ikke at kunne komme igennem, at hun fremover vil overveje, om det er besværet værd, hvis der er tale om mindre ting. Undersøgelsen har dokumenteret flere tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden har været over seks måneder, uden at kommunen har informeret borgeren om status eller forventet sagsbehandlingstid. Omkring hver femte døvblindblevne har i inter-

³⁰ Det statistiske mål gamma er således også 0,63, hvilket indikerer en stærk statistisk sammenhæng – er man tilfreds med kommunens rådgivning/vejledning, er man altså typisk også tilfreds med kommunens sagsbehandling og omvendt.

viewene beskrevet, at de har en sådan oplevelse med lange perioder uden tilbagemeldinger eller respons fra kommunen.

	Procentandel
Langsom sagsbehandling	44% (41)
Manglende forståelse for livet med kombineret syns- og hørenedsættelse	34% (32)
Manglende kendskab til muligheder for finansiering og rådgivning på døvblindblevneområdet	17% (16)
Manglende kendskab til lovgivning på døvblindeområdet	18% (17)
Ingen af ovenstående	22% (20)

Tabel 6.5
Oversigt over årsager til utilfredshed med kommunens sagsbehandling

Note: n = 93. Respondenterne havde mulighed for at sætte flere kryds.

Tilsvarende oplever de døvblindblevne lange sagsbehandlingstider på rutinemæssige årlige opgaver såsom fornyelse af kontaktpersontimer. Flere døvblindblevne har berettet om, at de først har fået bekræftelse på kontaktpersonen i maj, selv om der er ansøgt rettidigt ved årsskiftet.

Spørger man derimod kommunerne selv, giver kommunerne i forbindelse med de opfølgende kvalitative interview udtryk for, at sagsbehandlingstiderne er rimelige. På trods af, at sagsbehandlerne i nogle kommuner har en stor sagsmængde, beretter de fleste om opfyldte servicemål. Servicemålene beskriver dog ikke nødvendigvis afsluttede sager inden for det valgte tidsrum, men at borgeren inden for det valgte tidsrum informeres om kommunens intentioner for det videre forløb.

73% af kommunerne kender ikke tidsforbruget på døvblindblevnesager

Ifølge den kommunale spørgeskemaundersøgelse ved langt størstedelen af kommunerne (73%) imidlertid ikke, hvor lang tid der i gennemsnit bruges på sager, henvendelser og visitationer vedrørende døvblindblevne. 16 kommuner har dog afgivet et svar på spørgsmålet, og blandt denne gruppe er den typiske ekspeditionstid i gennemsnit fire timer og et kvarter.

Undersøgelsen har altså dokumenteret et gab mellem kommunernes egenopfattelse af tilfredsstillende sagsbehandlingstider og borgernes oplevelse. Dette kan dog skyldes forskellighed fra kommune til kommune³¹.

³¹ I forbindelse med de kommunale interview beskriver kommunerne bl.a., at der lige efter kommunalreformen har været stor forskel på, hvor parate de enkelte kommuner har været til at gå i drift. Få kommuner mener, at de har været helt driftsparate fra første dag, mens nogle kommuner erkender, at sagsbehandlingstiden har været lang i forbindelse med kommunalreformen, hvor der både har skullet etableres nye systemer, en række sagsbehandlere skulle oplæres, og der var et generelt efterslæb på baggrund af reorganiseringen. Disse langtrukne

6.3.2 Forskelle på tværs af kommuneskel

Oplevede forskelle i kommunalt serviceniveau og takster

Både kommune- og borgerinterview indikerer relativt store forskelle i serviceniveau mellem kommunerne, bl.a. i relation til kontaktpersonordningen, graden af kommunernes aktivt opsøgende arbejde med at identificere døvblindblevne borgere, forståelse for livet med kombineret syns- og hørenedsættelse.

Kontaktpersonordningen

De kommunale forskelle fremstår mest tydeligt med hensyn til kommunernes regler og takster for kontaktpersoners ledsagelse på rejser. Her er der både store forskelle i antallet af timer, som kontaktpersonen godskrives pr. døgn og om kommunen har fastlagt begrænsninger på antallet af rejser om året (enkelte kommuner tillader kun én rejse om året, mens andre kommuner ingen begrænsninger har fastlagt). Disse forskelle i kontaktpersonens forhold har indirekte en afsmittende effekt på borgernes oplevelse af fleksibilitet³².

Det stemmer overens med udsagn fra de kvalitative interview med døvblindblevne borgere, hvor især periodisk fravær af kontaktpersoner er en tydelig parallel. De interviewede udtrykker også bekymringer for, om "de inde på kommunekontoret ved, hvor vigtigt det er at få hjælp, når man har det sådan". Det må erindres, at døvblindblevne borgere i meget høj grad føler sig – og er – afhængige af den hjælp, de modtager fra kommunen, og at usikkerhed omkring ydelsens stabilitet kan være meget urovækkende.

Aktivt opsøgende arbejde

Oplevede forskelle i kommunal proaktivitet

Desuden er der en oplevet forskel i kommunernes proaktivitet. Altså hvorvidt kommunen aktivt opsøger og tilbyder borgeren hjælpemidler m.v. Denne tendens er ikke repræsentativt underbygget, og ej heller er døvblindekonsulenternes eventuelle andel kortlagt, men: En borger beskrev således en sagsbehandler som gatekeeper i stedet for servicepersonale og fortsatte, at han har måttet insistere på sine rettigheder i flere dialoger med kommunen. Han udtrykte frygt på vegne af døvblindblevne, som måtte være mindre inde i reglerne end ham selv.

sagsbehandlinger har været på tværs af alle handicapgrupper og er altså ikke specifikke for døvblindblevne, selv om det også har berørt dem. En enkelt kommune beretter om, hvordan flyttekasserne stod ved væggen, da kommunalreformen trådte i kraft, fordi alle handicaprelaterede sager skulle tages ind i et nyt system. Det tog i denne kommune et par måneder, før sagsbehandlingen kom i gang på de nederste sager i bunken.

³² Derudover beretter flere døvblindblevne, at det er en stor kilde til utilfredshed og irritation blandt kontaktpersonerne, som kender hinanden på tværs af kommunegrænserne grundet døvblindblevnesamfundets størrelse.

Andre interviewede borgere udtrykte i modsætning hertil stor proaktivitet fra kommunernes side, som angiveligt holder en tæt kontakt til den døvblindblevne og løbende informerer om nye tilbud.

Forskellene i serviceniveau findes også på flere andre områder, f.eks. på procedurer og frekvenser for aktivt at opsøge borgerne og høre om deres tilfredshed m.v.

Manglende forståelse for livet med kombineret syns- og hørenedsættelse

Manglende forståelse for livet med kombineret syns- og hørenedsættelse er ifølge tabel 6.2 en anden typisk årsag til manglende tilfredshed med kommunens sagsbehandling. Som tidligere beskrevet ser kommunernes sagsbehandlere også denne begrænsning som det mest hæmmende i forhold til deres mulighed for at hjælpe de døvblindblevne³³.

6.3.3 Tilfredshed med andre aspekter af kommunal service

Ud over de ovenfor præsenterede årsager til respondenternes utilfredshed med kommunernes sagsbehandling havde de adspurgte døvblindblevne borgere desuden mulighed for at uddybe deres tilfredshed/utilfredshed via et åbent spørgsmål i spørgeskemaet. 98 respondenter valgte at benytte sig af denne mulighed. De åbne besvarelser er blevet kodet og efterfølgende grupperet i otte kategorier.

I de åbne besvarelser tilkendegiver 25% af de 98 respondenter, som noterede et svar, at de er tilfredse med den kommunale sagsbehandling, enten fordi de har modtaget de ansøgte bevillinger, eller fordi de finder, at sagsbehandlerne er "dygtige og kompetente", som én respondent skriver.

28% af de åbne besvarelser er kritiske eller utilfredse med den kommunale sagsbehandling, hvilket altovervejende skyldes følgende to forhold: Manglende bevilling eller oplevelsen af dårlig service i sagsbehandlingen. Endvidere angiver 16%, at de er utilfredse med længden af den kommunale sagsbehandling, hvilket korresponderer med tabel 6.5.

10% af de åbne besvarelser omhandler forhold, hvor respondenter udtrykker et behov for yderligere hjælp, eller at respondenter primært søger hjælp hos andre instanser end kommunen, såsom døvblindekonsulenterne, syns- og hørelægen eller familien³⁴.

³³ Set i forhold til de øvrige præmisser (indsigt i regler og lovgivning m.v.), der er undersøgt.

³⁴ 22% af de åbne besvarelser blev kategoriseret som irrelevante, da de ikke omhandlede tilfredsheden med den kommunale sagsbehandling.

6.3.4 Opsummering: Tilfredshed med det kommunale serviceniveau

Med de ovenfor nævnte udsving og eksempler kan det dog opsummerende fastslås, at tilfredsheden således er væsentligt mere udbredt end utilfredsheden med kommunerne.

Det forhold skal naturligvis ikke bortlede opmærksomheden fra de 16-17%, som er utilfredse eller meget utilfredse med den kommunale service. Her er de største udviklingspotentialer sagsbehandlingstider, rekruttering og organisering af kontaktpersonordninger, større proaktivitet i forhold til hjælpemidler og bedre indsigt i livet som døvblindbleven.

Tillid til kommunen –
trods alt

Det høje tilfredshedsniveau – trods alt – afspejles desuden i omfanget af de døvblindblevne borgeres tillid til, at kommunen kan og vil hjælpe i forhold til at kompensere for funktionsnedsættelsen. De døvblindblevne borgeres tillidsniveau fremgår af tabel 6.6 og afspejler vel overordnet betragtet, at hovedparten har tillid til, at kommunen forsøger at løse problemerne, om end det ikke til enhver tid går som ønsket, og at en del kan blive bedre.

	Procentandel
I høj grad	26% (87)
I nogen grad	37% (122)
I mindre grad	14% (46)
Slet ikke	5% (15)
Ved ikke	18% (60)
Total	100% (330)

Tabel 6.6
I hvilken grad har du tillid til, at kommunen kan og vil hjælpe dig med at kompensere for din funktionsnedsættelse?

Således har en fjerdedel "i høj grad" tillid til, at kommunen kan og vil hjælpe med kompenseringen af funktionsnedsættelsen, 37% svarer "i nogen grad" og 14 % i "mindre grad". Kun 5% af de døvblindblevne har derimod "slet ikke" tillid til kommunens mulighed og vilje til at hjælpe³⁵.

³⁵ I den forbindelse er det værd at bemærke, at der er en statistisk signifikant og tilmed stærk sammenhæng mellem de døvblindblevne borgeres tillid til og deres tilfredshed med kommunen. Det statistiske sammenhængsmål gamma er således 0,38 og 0,49 for sammenhængen mellem tillid og henholdsvis tilfredshed med kommunens rådgivning og vejledning samt sagsbehandling, hvilket indikerer moderat stærke sammenhænge.

Få klager på kommunernes borde

Begrundede afslag

En sidste måde at vurdere døvblindblevne borgeres vurdering af de kommunale ydelser er at se på, hvor mange klager kommunerne har modtaget fra døvblindblevne eller deres pårørende vedrørende kommunens sagsbehandling på området eller over leverandørernes service og sagsbehandling. Overordnet set rapporterer en begrænset andel af kommunerne i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen, at de har modtaget klager. Således har 4% af kommunerne modtaget klager over en leverandør på området, mens 10% har modtaget klager over egen sagsbehandling. Antallet af klager i hver af disse kommuner er begrænsede og oftest en enkelt eller to.

Undersøgelsens interview med døvblindblevne har kun dokumenteret enkelte afslag fra kommunerne, og de døvblindblevne er selv blevet bedt om at vurdere, om afslaget var rimeligt, og de interviewede har i den sammenhæng ofte udtrykt forståelse for afslagene.

I et tilfælde havde en kvinde ansøgt om en el-kørestol, men fik afslag, da kommunen vurderede, at det var uforsvarligt at tildele en meget svagseende person et motoriseret køretøj. Kvinden accepterede – vist nok med datterens mellemkomst – denne begrundelse. I et andet tilfælde bad en borger om at få tilskud til et instrument, som kunne vibrere sengen og vække hende i tilfælde af brand (altså koblet op på en røgalarm), men fik afslag, da anordningen ikke vurderedes at løfte livskvaliteten i dagligdagen. I et tredje tilfælde fik en gangbesværet ægtefælle afslag på en el-kørestol, så hun kunne følge sin døvblindblevne mand på indkøb. De endte med selv at måtte købe den.

6.4 Hjælpemiddelcentre og tale-høre-synsinstitutter

Blandt de kvalitativt interviewede har mange fået hjælpemidler foranstaltet i hjemmet. Hjælpemidlerne gør det ofte lettere at følge med i, hvad der sker rundt omkring i verden, og er derfor rare at have. Forholdsvis mange udtrykker dog, at de savner vejledning og rådgivning i forhold til hjælpemidlerne – f.eks. havde en ældre dame modtaget en lydafspiller, men den stod blot på hylden, da hun ikke vidste, hvor volumenknappen var. Det er især ældre, der savner vejledning.

I den forbindelse bør det nævnes, at hjælpemiddelcentre og tale-høre-synsinstitutterne opfattes om kompetente faglige institutioner, men få døvblindblevne har oplevelsen af, at institutionerne tager en personlig interesse og ansvarsfølelse for den døvblindblevne. Graden af proaktivitet fra disse institutioner opleves som meget forskellig – i nogle tilfælde føler de døvblindblevne, at de selv skal holde sig orienteret og forespørge om hjælpemidler m.v. Dette skaber en vis frustration, da det er vanskeligt for de døvblindblevne at holde sig orienteret, og de så bliver afhængige af andenhåndsplysninger fra eksempelvis pensionsklubber eller lignende. I nogle kommuner/regioner har døvblindblevne borgere en større oplevelse af proaktivitet. I enkelte tilfælde tilkendegiver døvblindblevne under interview, at de havde oplevet at få hjælpemidler og tilbud, som de slet ikke vidste eksisterede.

Døvblindblevne synes, at det er vanskeligt at holde sig opdateret

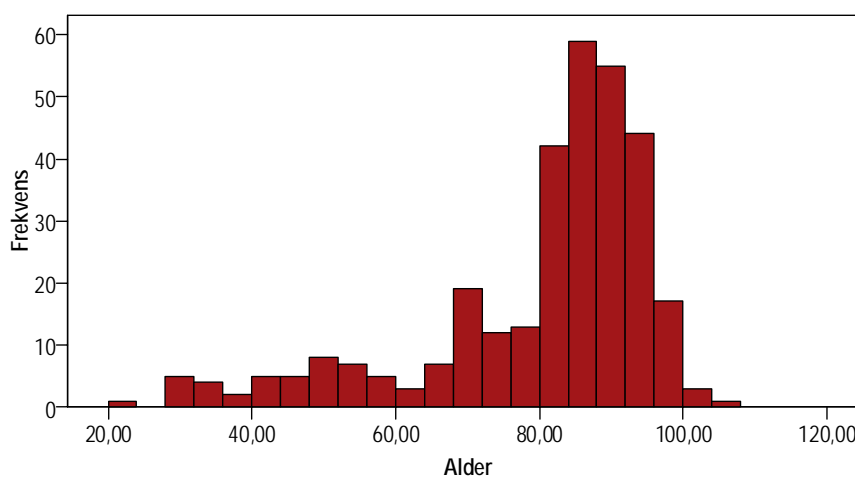
7. Oplevet service afhængig af alder og handicap

I dette kapitel undersøges det, om aldersforskelle eller handicappets egenart har indflydelse på borgerens tilfredshed med kommunens services.

7.1 Ældre kontra yngre døvblindblevne

Kun begrænset viden om yngre døvblindblevne

Undersøgelsen af døvblindblevneområdet omfatter døvblindblevne, der er over 18 år. I praksis har det vist sig, at gennemsnitsalderen blandt de identificerede døvblindblevne er 80 år. Kun 16% er under pensionsalderen (65 år).



Figur 7.1
 Oversigt over alderen for døvblindblevne borgere, som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen

Figur 7.1 viser, hvordan aldersfordelingen er blandt de døvblindblevne borgere, som har deltaget i undersøgelsen. Som det fremgår af figuren, er langt størstedelen (70%) af de medvirkende over 80 år.

Grundlaget for at vurdere forskelle i den service, der ydes unge kontra ældre, baseret på spørgeskemaanalysens resultater blandt døvblindblevne, er derfor forholdsvis usikkert.

På baggrund af spørgeskemaundersøgelsen er det dog muligt at vurdere, hvorvidt de døvblindblevnes alder har betydning for den oplevede service, ved at se på sammenhængen mellem alder og tilfredshed med henholdsvis kommunens rådgivning og vejledning og kommunens sagsbehandling. Statistisk analyse³⁶ viser, at ældre generelt er mere tilfredse med kommunen end yngre – både angående sagsbehandlingen og rådgivningen.

7.1.1 Efterspurgt service

I forbindelse med de gennemførte kvalitative interview har en række tendenser vist sig i forhold til, hvilken service borgerne efterspørger. Således viste følgende sig:

Ældre efterspørger
fleksibilitet

- At ældre efterspørger mere fleksible kontaktpersoner, der ikke skelner så skarpt mellem, hvad de skal og ikke skal gøre for den døvblindblevne.
- At de, der er blevet "dårlige" sent i livet, ofte ikke forstår, når personer fra CfD eller en anden organisation kommer ud og informerer. De føler sig ofte ikke selv direkte døve eller blinde.
- Generelt stiller ældre og de, der er blevet dårlige sent i livet, ofte ikke så høje servicekrav. De vil helst kunne klare sig selv.
- Tryghed er en afgørende faktor for de ældre. Det skaber således megen usikkerhed, når f.eks. en kommune planlægger at omorganisere et dagtilbud (uanset der planlægges nye og bedre rammer. Omvendt er der dog ikke nogen tendens til i spørgeskemaundersøgelsen, at de ældre døvblindblevne borgere har mindre tillid til, at kommunen kan og vil hjælpe med at kompensere for deres funktionsnedsættelse.

³⁶ Sammenhængene mellem alder og tilfredshed med henholdsvis kommunens sagsbehandling og rådgivning er blevet undersøgt ved hjælp af en lineær regressionsanalyse. Sammenhængene er statistisk signifikante på mindst 0,05-niveau, og Pearsons r med værdier på henholdsvis 0,21 og 0,16 afslører forholdsvis moderate sammenhænge. Pearsons r er et statistisk sammenhængsmål, der falder mellem -1 og 1, hvor 1 indikerer den stærkeste mulige positive sammenhæng, og er med andre ord et udtryk for, hvor stærk en sammenhæng er. For yderligere uddybning af det statistiske grundlag for denne påstand henvises der til bilag B.

Vejledning i brugen af hjælpemidler er vigtigst for ældre døvblindblevne

- Ældre har generelt mere behov for vejledning i forhold til brug af hjælpemidler. Yngre synes bedre til selv at klare sig. Nogle ældre synes, det er hyggeligt og venindeagtigt med en kontaktperson. Yngre og til dels ældre mænd vil hellere have, at kontaktpersonen er mindre tydelig og bare udfører opgaverne.

7.1.2 Opsporing og identifikation

Fra de gennemførte kommuneinterview synes den afgørende forskel på håndteringen af yngre og ældre døvblindblevne mest at ligge i identifikationen af målgruppen. Ældre døvblindblevne borgere identificeres typisk via henvendelser fra den døvblindblevnes egen læge, hjemmehjælperen eller hjemmesygeplejen. Dertil kommer forebyggende hjemmebesøg, som kommunen skal tilbyde alle hjemmeboende over 75 år to gange om året³⁷. I nogle kommuner tolkes hjemmebesøg dog også som almindelige besøg af hjemmeplejen (f.eks. rengøring).

Ældre døvblindblevne modtager således ofte en række generelle ældrerelaterede ydelser såsom madordninger, bolig, transport, rengøring og lignende.

Helt unge døvblindblevne vil typisk være i et forløb, hvor de allerede modtager behandling, uddannelsesstøtte m.v., og hvor kommunen således allerede er i kontakt med den døvblindblevne.

7.2 Oplevet service afhængigt af handicappets egenart

Blandt de interviewede er synsnedsettelse det mest udtalte handicap, og de fleste er således svagtseende, mens enkelte er helt blinde. De fleste af de interviewede har en hørenedssettelse, der delvist kan afhjælpes med høreapparat. Denne gruppe er primært kendetegnet ved, at de ofte identificerer sig mere med blinde/svagtseende i dagligdagen, og når de er på tomandshånd, hvor høreapparatet har optimale betingelser. Ofte er disse personer relativt velfungerende socialt og har ikke behov for tolk for at kunne kommunikere med fremmede, hvis det skulle blive nødvendigt. Tilsvarende opfatter de ikke sig selv som begrænsede i forståelse eller kontakt med det offentlige.

Forsamlinger og trafik er vanskelige for fortrinsvis svagtseende døvblindblevne

I forsamlinger og i trafikken er hørenedssettelsen dog også en alvorlig begrænsning, idet høreapparatet ikke kan kompensere for eller formidle de mange lydindtryk. Det er derfor i disse sammenhænge, at disse døvblindblevne primært føler sig hårdt ramt af deres dobbelte handicap, og at de føler mest behov for hjælp. En stor del af deres interaktion med andre kan de

³⁷ "Lov om forebyggende hjemmebesøg til ældre m.v." af 1. juli 1996. Loven forpligter kommunerne til at tilbyde forebyggende hjemmebesøg til alle over 75 år mindst to gange om året. Hjemmebesøget skal indeholde en struktureret, helhedsorienteret samtale, hvor den ældres forhold i al almindelighed gennemgås, og eventuelle spørgsmål drøftes.

jo til dels selv styre, og ofte går de selv langt for at holde på kommunikationen på tomandshånd (personlige besøg af venner m.v.). Dagscentre synes dog også at spille en betydningsfuld rolle i denne gruppes hverdag, idet de har stor fornøjelse af aktiviteter, som er særligt tilrettelagt til svagtseende. I den sammenhæng har enkelte givet udtryk for stor utilfredshed med planer om i deres lokalområder at bygge (og modernisere) dagcentre på større og mere omfattende faciliteter, som også skulle huse dagtilbud for mange andre handicapgrupperinger. Øget støjniveau og mere fysisk bevægelse omkring dem, som de også skal tage hensyn til/kompensere for, er dominerende argumenter for deres utryghed ved et kommende større dagcenter. En enkelt bruger store personlige ressourcer på at følge med og deltage i den lokale debat i avisen.

Hjælp i trafikken og med transport er også vigtigt for denne gruppe. Busordninger og taxikørsel er nødvendige for, at de ikke bliver isolerede i deres eget hjem. Det er måske samtidig et behov, som de ikke formulerer så tydeligt, fordi de egentlig mener, at de burde kunne klare sig selv.

Svagtseende døvblindblevne har ofte stor glæde af lydbøger fra Dansk Blinde Bibliotek

Med hensyn til hjælpemidler er de mest svagtseende ofte begejstrede for lydbøgerne fra Dansk Blinde Bibliotek, mens flere har oplevet frustrationer med brugen af synsorienterede hjælpemidler. Når enkelte har måttet opgive disse hjælpemidler helt, skyldes det ofte, at synet er svækket så meget, at brugen alene bliver en stor belastning og dermed for opslidende.

7.2.1 Specifikt om tegnsprogsbrugere

To af de interviewede døvblindblevne borgere er helt døve og tegnsprogsbrugere. De er dermed meget afhængige af andre tegnsprogsbrugere eller tolkning fra eksempelvis kontaktpersoner³⁸. Tolkningen er også nødvendig i forhold til myndigheder og eksempelvis læger, hvilket gør, at denne gruppe ofte føler stor afstand til det offentlige og er meget afhængige af oversætteren (ofte er der to tolke, hvis der er tale om en længerevarende samtale).

En person fremhæver, at lægen i reglen bruger hørende tolke i stedet for kontaktpersonen (som er hørehæmmet, men seende), fordi lægen vil sikre sig forstået kommunikation. Den interviewede kan godt forstå argumentet, men synes, at det skaber en unødvendig barriere, at kontaktpersonen – som vedkommende har tillid til – ikke benyttes.

Tegnsprogsbrugerne føler i begge tilfælde, at kommunen mangler forståelse for deres situation. En af tegnsprogsbrugerne føler sig fuldstændigt ignoreret af kommunen og har flere gange oplevet meget lange sagsbehandlingstider. "Måske har de glemt mig", som vedkommende siger. Eksempelvis venter

³⁸ Muligvis har de tidligere kunnet mundaflæse, men synsnedsettelsen har tilsyneladende forhindret dette på nuværende tidspunkt.

han i øjeblikket på et CCTV³⁹, som vedkommende søgte om i april – i mellemtiden har borgeren hverken modtaget et svar, information eller afvisning fra kommunen på trods af adskillige rykninger fra borger og døvblindekonsulent. En anden af de interviewede følte sig også utrolig hjælpeløs i et omfattende sagsforløb med kommunens familieafdeling. Sagsforløbet endte med, at personens børn skulle anbringes i plejefamilie – et drastisk resultat, som følte yderst frustrerende, eftersom vedkommende ikke kunne forklare sig, fordi der til nogle af møderne ikke var en tolk til stede. Den døvblindblevne efterlyste, at døvblindekonsulenter skulle være med i alle henseender i relation til kommunen.

Tegnsprogsbrugere giver i interviewene udtryk for, at de sætter stor pris på aktører med (professionel) forståelse for, hvordan det er at være døvblind – eksempelvis døvblindekonsulenterne.

7.2.2 Hjælpemidler

Med hensyn til hjælpemidler er det klart, at kompensation for synsnedsettelsen er i fokus, når et CCTV kan være nødvendigt for at kunne læse offentlige brev m.v. En særligt opsøgende indsats er i den forbindelse nødvendig fra de offentlige instanser. En døvblindbleven person beskriver, at han ikke ville ane, hvilke hjælpemidler han havde ret til (eller kunne have glæde af) uden døvblindekonsulent. Læger, hjemmehjælp osv., synes han, slet ikke hjælper ham med den slags. Han ville ønske, at de var bedre til at udvise lidt ansvarsfølelse og forståelse for hans handicap på den måde.

Døvblindblevne opfatter undervisningen i hjælpemidler som utilstrækkelig

Undervisning i brugen af hjælpemidler synes også at være et problem i den sammenhæng. Denne gruppe mener, at de får meget mangelfulde og ofte utålmodige instruktioner vedrørende hjælpemidler, hvorfor de nogle gange har svært ved at bruge det pågældende hjælpemiddel. En har opgivet computeren, fordi det var alt for kompliceret at bruge uden hjælp og passende undervisning.

7.2.3 Kontakt til døvblindekonsulenter, kontaktpersoner og kommunen

Flere af interviewpersonerne nævner, at det er rart, at døvblindekonsulenterne tager sig af det administrative i forhold til kommunen. Døvblindekonsulenterne er mere tålmodige, når problemet skal forstås, og kan efterfølgende tage kommunikationen med kommunen. En af personerne siger, at det er en stor fordel, at konsulenterne er lette at komme i kontakt med via mail.

³⁹ Et CCTV er et opforstørrende hjælpemiddel bestående af en fjernsynsskærm og et kamera, som kan forstørre f.eks. tekst eller billede. CCTV anvendes typisk, når der ikke kan opnås læsesyn ved hjælp af specialoptik.

Blandt de interviewede er de, der har mistet dele af synet eller hørelsen i en høj alder og således ikke har været vant til et liv som svagtseende eller dårligt hørende, i højere grad interesseret i en meget fleksibel hjælp og efterspørger især, at kontaktpersoner er villige til at hjælpe med det, der lige måtte være. Personerne er også mere interesseret i den venskabelige kontakt, hvor der er tid til en lille snak og en kop kaffe. Behovet blandt disse personer kan i højere grad sidestilles med det sædvanlige behov blandt ældre, der ønsker hjælp fra hjemmehjælp.

I modsætning hertil ønsker de, der har været vant til at være døvblinde, i højere grad en mere ubemærket hjælp og i mindre grad en venskabelig kontakt. Her er det formentlig især centralt med personer, der har forståelse for, hvordan det er at være døvblind.

Blandt de ældre døvblindblevne, som først er blevet dårligt seende eller dårligt hørende sent i livet, afslører flere af interviewene, at de ikke rigtig forstår, når personer fra CfD, FDDB, eller "hvor de nu kommer fra", besøger den døvblindblevne i hjemmet for at fortælle om tilbud og muligheder ud fra brochurer. Flere af de ældre ser måske ikke sig selv som døv eller blind.

Samlet set er der ikke statistiske forskelle i tilfredsheden med kommunal service i form af henholdsvis sagsbehandling samt rådgivning og vejledning afhængigt af handicappets egenart – kun døvblindblevne, som har tilkendegivet, at de kommunikerer taktilt, er signifikant mere utilfredse end gennemsnittet⁴⁰.

⁴⁰ Se bilag B for uddybende kommentarer om de statistiske analyser af betydningen af handicappets egenart for tilfredsheden.

8. Konklusion

Undersøgelsen vedrørende døvblindblevne har tre overordnede formål: 1) At afdække, hvilken viden og leverandører kommunerne trækker på i relation til deres sagsbehandling af døvblindblevnesager, 2) at vurdere, om forskelle i kommunernes brug af VISO og de kommunale leverandører påvirker den rådgivning og de ydelser, døvblindblevne modtager, og 3) at vurdere, om der er forskelle i den rådgivning, ældre døvblindblevne modtager i forhold til yngre.

Undersøgelsens konklusioner på disse tre områder ses nedenfor.

8.1 Viden, kommunerne trækker på i relation til deres døvblindblevne borgere

Undersøgelsen har vist, at langt hovedparten af kommunerne i forskellig grad benytter eksterne rådgivnings- og udredningsressourcer i servicering af døvblindblevne borgere. Graden af brug af eksterne ressourcer – hvem der benyttes og i hvilken udstrækning – afhænger af: A) Hvilke typer af videnressourcer m.v. kommunen selv råder over eller har adgang til i form af nære institutioner eller internt ansatte eksperter. B) Den måde, hvorpå kommunen har valgt "setup" i relation til disse ressourcer og muligheder. C) Den kompleksitetsgrad, som kommunerne oplever med hensyn til deres døvblindblevne borgere. Som en af de interviewede kommunale repræsentanter udtrykte det i interviewet: "Der er ingen standardsager på dette område for "små handicap", så kommunens udfordring er at erkende grænserne for vores egne kompetencer og så trække på de relevante eksperter".

VISO's ydelser er tilgængelige for alle kommuner og har været/bliver anvendt af hver fjerde kommune på døvblindblevneområdet. Omend VISO er blevet kendt som "tilknappet", eksemplificeret ved kravet om skriftlighed i henvendelserne, er der generelt stor tillid til ydelser og rådgivning. Også hos de kommuner, som ikke har oplevet behov for at trække på VISO.

Døvblindekonsulenterne er også den dominerende aktør som kommunal leverandør af specialrådgivning. 75% af kommunerne angiver, at de benytter døvblindekonsulenterne – enten gennem en kontraktaftale, på enkeltsagsbasis eller gennem VISO. Nogle kommuner overlader al kontakt med døvblindblevne til døvblindekonsulenterne, som så varetager både rollen som visitator og tovholder på de administrative kontakter med kommunen og med hensyn til rekruttering og supervision af kontaktpersoner. Andre kommuner driver i højere grad området selv. Dels ved hjælp af driftsoverenskomster omkring specialcentre, dels ved hjælp af ad hoc-inddragelse af døvblindekonsulenter og/eller VISO. Kommunerne har stor tillid til døvblindekonsulenterne, både hvad angår deres professionalisme og deres redelighed som "agenter" for døvblindblevne.

Uanset om kommunerne anvender de forskellige leverandører på området, er kendskabet til deres eksistens generelt til stede.

Antallet af døvblindblevne i kommunen – og driftsoverenskomstgrundlaget ved samarbejde med andre kommuner – har betydning for den organisering, som kommunen tenderer at vælge. Jo flere døvblindblevne, desto mere tilbøjelig er kommunen til at drive service selv.

8.2 Forskelle på rådgivning og ydelser, de døvblindblevne modtager, afhængigt af om VISO og de kommunale leverandører har været inddraget

Vurderet ud fra tilfredsheden blandt døvblindblevne er alle disse leverandør-setup funktionelle, og intet setup falder markant igennem over for de andre.

Tilfredshedsmålingerne blandt døvblindblevne og en sammentælling af kommunalt registrerede klager viser dog en marginalt mindre tilfredshed i kommuner, som i højere grad benytter kommunale tale-høre-synsinstitutter.

Der er ikke konstateret væsentlige forskelle i døvblindblevnes tilfredshed med kommunal service (sagsbehandling samt rådgivning og vejledning), afhængigt af om VISO har været involveret eller ej. I en VISO-sag har døvblindblevne oftere behov for ledsagelse af forskellig art og synsformidling end i ikke-VISO-sager. At tilfredsheden med den kommunale service er den samme i de to grupper, indikerer, at dette behov bliver mødt. Følgelig tilpasses ydelserne også til VISO-sagernes højere kompleksitetsniveau.

Generelt vurderet er døvblindblevne gennemsnitligt betragtet tilfredse med den service og rådgivning, de modtager, og har generelt set tillid til, at kommunen kan hjælpe med at kompensere for funktionsnedsættelserne. Eneste signifikant mindre tilfredse brugergruppe i forhold til kommunal service generelt er de taktilt kommunikerende.

Analysen viser således, at ydelserne i vidt omfang matcher kompensationsbehovene og assistancebehovene. I den forbindelse skal det dog bemærkes, at der i nogle kommuner forekommer huller og svigt i kontaktpersonordningen.

Glemmes skal naturligvis ikke det mindretal, som er utilfreds eller meget utilfreds med den kommunale service (16-17%), og som slet ikke har tillid til kommunen (5%). Denne undersøgelse har dog ikke haft til formål at udrede forhold omkring specifikke klagesager og kan derfor ikke bruges til at konkludere noget om fejl eller mangler i enkeltsager med utilfredse døvblindblevne borgere. I de fleste tilfælde skyldes utilfredshed med kommunens sagsbehandling langsommelighed – en tendens såvel de kvantitative som kvalitative analyser har vist.

8.3 Forskelle på ydelser, ældre døvblindblevne modtager i forhold til yngre

Analysen viser, at tilfredshed med kommunale ydelser og rådgivning er tiltagende med alderen. Derimod kan der ikke spores de samme aldersbetingede tendenser i relation til tilfredsheden med henholdsvis kontaktpersonerne og døvblindekonsulenterne.

8.4 Andre forhold, man bør være opmærksom på

Der er ikke klarhed over antallet af døvblindblevne, og mange kommuner er uvisse om tilstedeværelse og antal døvblindblevne borgere. Kun få kommuner har initiativer eller programmer, som stimulerer f.eks. hjemmeplejens eller andres opmærksomhed på eventuelt ikke-konstaterede tilfælde. Sagerne havner således i høj grad på kommunernes borde af egen eller pårørendes drift. Herunder naturligvis praktiserende læger, plejehjem, foreninger og lignende.

Der er dog ingen grund til at antage, at de utilfredsheder, som måtte være udtrykt før denne undersøgelses iværksættelse, ikke også er afdækket i repræsentativt omfang, idet denne utilfredshed i alt overvejende grad er artikuleret via de mere etablerede kanaler, igennem hvilke respondenterne til nærværende undersøgelse ligeledes er lokaliseret. Der er således grund til at antage, at døvblindblevne, som har udtrykt utilfredshed, er sluset ind i systemet – enten til kommuner eller til døvblindekonsulenterne. Dermed kan de ikke i betydende omfang være overset af undersøgelsen.

Men ovenstående rejser naturligvis den problemstilling, at en gruppe "stille" døvblindblevne ikke er identificeret. En særlig risikogruppe er naturligvis enlige med svagt socialt netværk. En problematik der understreges af den usikkerhed kommunerne har i forhold til at angive antallet af døvblindblevne i egne kommuner.

En proaktiv indsats med systematisk fokus på eventuel identifikation må derfor anbefales.

På samme måde vil en proaktiv indsats over for de kendte døvblindblevne, med hensyn til muligheder for kompensationer og lignende, kunne forventes at give gunstige effekter for de døvblindblevne borgere.

Endelig skal det påpeges, at klarhed og vejledning – til såvel kommuner, institutioner som borgere – med hensyn til struktur, rådgivning og procedurer på området vil virke stimulerende på sammenhæng og kvaliteten af service. Der er mange aktører og ofte et uklart billede af, hvem der har ansvar for hvad, og hvem der kan hvad.

A. Analysens tilrettelæggelse og metode

Formål	Undersøgelsen har haft som hovedformål at belyse specialrådgivningen til døvblindblevne borgere gennem en afdækning af kommunernes varetagelse af det overdragede ansvar og deres praksis i forbindelse med rådgivning og hjælp til døvblindblevne – i forlængelse heraf en belysning af de konkrete effekter for den enkelte døvblindblevne. Der er med andre ord tale om en afdækning af forskellige kommunale valg og organiseringer på døvblindblevneområdet samt de døvblindblevne borgeres tilfredshed og oplevede serviceniveau på baggrund heraf.
To niveauer	<p>Projektet er gennemført som en analyse med to separate niveauer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kommunalt niveau. En webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt alle 98 kommuner i Danmark samt dybdeinterview med kommunale repræsentanter fra udvalgte kommuner.• Borgerniveau. En bred spørgeskemaundersøgelse, der tegner et helhedsbillede af situationen på døvblindblevneområdet på landsplan, samtidig med at den belyser den ydede rådgivning og hjælp fra de døvblindblevnes synspunkt. Denne spørgeskemaundersøgelse er blevet suppleret med en række kvalitative dybdeinterview blandt døvblindblevne. <p>De to niveauer har afspejlet to forskellige spor i dataindsamlingsprocessen, som hver især bidrager med komplementær viden til denne rapport.</p>
Både kvantitative og kvalitative undersøgelser	På begge niveauer er undersøgelserne foretaget såvel kvantitativt ved hjælp af spørgeskemaer som kvalitativt ved hjælp af dybdeinterview med både nøglepersoner på døvblindblevneområdet, kommunale repræsentanter og døvblindblevne borgere. Denne metodetriangulering har sikret valid, pålidelig og kvalitetsmæssig empirisk viden til at belyse de opstillede problemstillinger på optimal vis.

A.1 Det kommunale niveau

Proces og udvælgelses-
kriterier

Spørgeskemaundersøgelsen på det kommunale niveau er blevet sendt til en sagsbehandler i hver kommune med instruktion om at involvere andre sagsbehandlere (og eventuelt andre forvaltninger), hvis kommunen har flere kontaktflader med døvblindblevne eller synshørehæmmede borgere.

For 46 kommuners vedkommende leverede Center for Døve oplysninger om, hvilke medarbejdere der beskæftiger sig på døvblindeområdet i kommunen. Verificering og/eller kvalificering af disse oplysninger blev indledningsvist foretaget via telefonisk henvendelse til kommunerne, hvor også kontaktpersonernes e-mail-adresser blev registreret. For de resterende 52 kommuners vedkommende blev kontaktinformation, herunder e-mail-adresser om relevante medarbejdere, ligeledes indsamlet via telefonisk henvendelse til hver kommune.

I tilfælde, hvor projektgruppen var bekendt med flere mulige kontaktpunkter i en kommune, blev kontaktpersonen valgt ud fra følgende kriterier:

- Så tæt på de døvblindblevne borgere som muligt – altså sigtet mod sagsbehandlerniveau, hvor niveauet for detailviden om døvblindblevneområdet må formodes at være højest.
- Om muligt sigtet mod ældreområdet, da flest repræsentanter er hjemmehørende på dette område i kommunerne. Dette antages at sænke forskellene på tværs af de kommunale repræsentanter, hvilket i sidste ende øger sammenligneligheden i de afgivne svar på tværs af kommunerne.

Dataindsamlings-
processen

Mere konkret modtog de udvalgte kommunale medarbejdere den 15. oktober 2008 en e-mail, som dels introducerede undersøgelsen, dels indeholdt et link til selve spørgeskemaet. Besvarelsene blev herefter registreret elektronisk via Capacents surveysystem.

Den 21. oktober 2008 udsendtes en elektronisk påmindelse til de kommuner, som på daværende tidspunkt endnu ikke havde fuldført besvarelsen af skemaet. Blandt de kommuner, som ikke responderede herpå, gennemførtes i perioden den 30. oktober til 4. november yderligere en telefonisk rykkerunde, i forbindelse med hvilken kommunerne havde mulighed for at rekvirere et nyt link til undersøgelsen.

Ved dataindsamlingens afslutning havde 59 kommuner besvaret den kommunale spørgeskemaundersøgelse, svarende til 60% af de udsendte skemaer, hvilket er en tilfredsstillende svarprocent⁴¹.

⁴¹ Information om de 59 kommuner fra den kommunale spørgeskemaundersøgelse – herunder valg af leverandører – er blevet koblet til besvarelsene fra spørgeskemaundersøgelsen blandt de døvblindblevne borgere. I de tilfælde, hvor en døvblindbleven borgers kommune ikke har svaret, og den kommunale baggrundsinformation derfor er ukendt, har det altså ikke været muligt at koble eksempelvis borgerens tilfredshed med kommunal organisering. Respondentbasen er derfor lavere i de analyser, som kobler de to niveauer.

Frafaldsanalyse

En nærmere analyse af frafaldet i den kommunale undersøgelse viser, at de mindre kommuner (færre end 40.000 indbyggere) i højere grad har besvaret det udsendte skema⁴². Således er det 25% af denne gruppe kommuner, som ikke har deltaget, mens den tilsvarende andel for de større kommuner er 50%.

Desuden er der en ganske svag tendens til, at kommunerne øst for Storebælt i større omfang har besvaret det udsendte spørgeskema.

Opfølgende kvalitative interview

På baggrund af de kommunale besvarelser af spørgeskemaerne er ti kommuner udvalgt til opfølgende kvalitative interview. Kommunerne er udvalgt, så de sikrer repræsentation på tværs af geografi, kommunestørrelse (VISO, CfD), antallet af døvblindblevne borgere samt valg af leverandører. De konkrete baggrundskarakteristika for de udvalgte kommuner til opfølgende interview fremgår af tabel A.1.

VISO	CfD	Geografi	Størrelse	Antal døvblindblevne i kommunen
Benytter VISO	Benytter CfD	Vest	Stor	Fem eller flere
Benytter VISO	Benytter CfD	Øst	Stor	Færre end fem
Benytter VISO	Benytter ikke CfD	Vest	Lille	Ved ikke
Benytter VISO	Benytter ikke CfD	Vest	Lille	Ved ikke
Benytter VISO	Benytter ikke CfD	Øst	Stor	Fem eller flere
Benytter VISO	Benytter ikke CfD	Øst	Lille	Færre end fem
Benytter ikke VISO	Benytter CfD	Vest	Stor	Færre end fem
Benytter ikke VISO	Benytter CfD	Øst	Stor	Ved ikke
Benytter ikke VISO	Benytter CfD	Øst	Lille	Ved ikke
Benytter ikke VISO	Benytter ikke CfD	Vest	Stor	Fem eller flere

Tabel A.1
Baggrundskarakteristika for de udvalgte kommuner til opfølgende interview med kommunale repræsentanter

⁴² Det er i den forbindelse værd at bemærke, at kommunestørrelse ikke har vist sig at have statistisk signifikant betydning i rapportens analyser.

A.2 Borgerniveau

Stikprøven af døvblindblevne

Det samlede antal af døvblindblevne borgere i Danmark er ubekendt, idet svenske og norske undersøgelser har vist, at mange synshørehæmmede ikke diagnosticeres som døvblinde, selv om de fælles nordiske kriterier er opfyldt. På baggrund af disse undersøgelser antages antallet af danske døvblinde at ligge mellem 8.000 og 10.000⁴³, men de mange uidentificerede døvblinde gør det umuligt at estimere stikprøvens repræsentativitet i forhold til populationen som helhed.

Stikprøven af døvblindblevne blev etableret på baggrund af oplysninger fra Center for Døve om borgere, som modtager eller har modtaget ydelser fra centret. Herudover suppleredes med data fra VISO's indberetningssystem, VIAS, hvilket forøgede stikprøven med tre personer, som ikke fandtes i registeret hos CfD. Spørgeskemaet blev på den baggrund udsendt til i alt 619 personer den 20. oktober 2008.

Det valgte udgangspunkt i Center for Døve og VISO's registre betyder, at undersøgelsen kun omfatter borgere, som er registreret i denne del af det etablerede system. Således er eksempelvis døvblindblevne borgere, for hvem der forefindes en sag i bopælskommunen, men ikke hos CfD eller VISO, ikke hørt. Der er dog ikke noget i undersøgelsen der tyder på en systematisk sammenhæng mellem tilfredshed på borgerniveau og kommunens valg af leverandører. Det gælder dog således kun borgere der på et eller andet tidspunkt har været sagsbehandlet hos Center for Døve og VISO. Dermed er tilfredsheden blandt døvblindblevne borgere, som "kun" har modtaget kommunal sagsbehandling, ikke dokumenteret i denne analyse. Der er dog grund til at formode, at der er tale om en mindre gruppe på grund af den udbredte kommunale anvendelse af VISO og CfD.

Endelig er det en erkendt problemstilling, at en stor gruppe af døvblindblevne borgere i Danmark ikke er identificeret – hverken i centrale registre eller i de enkelte kommuner. Identificeringen og beskrivelsen af omfanget af denne gruppe borgere udgør en særlig problemstilling, som ligger uden for rammerne for nærværende undersøgelse. I givet fald vil der skulle opsøges døvblindblevne på anden vis, f.eks. gennem andre professionelle aktører eller interesseorganisationer.

⁴³ Videnscentret for Døvblindblevne på baggrund af:

Edberg, Wahlquist, Larsby og Hällgren: Allvarlig kombination av hörsel- och synnedbudsättning hos personer över 65 år, 2008;

Bergman og Rosenhall: Vision and hearing in old age, *Scandinavian Audiology* 2001; 30 (4); 255-263;

Lyng og Svingen: Kartlegging av alvorlig, kombinert sansetab hos eldre, NOVA Rapport 9/01.

Dataindsamlingsprocessen

Spørgeskemaet inkl. følgebrev blev udformet i stort og letlæseligt format, hvilket erfaringsmæssigt tillader mange døvblindblevne at udfylde skemaet uden hjælp fra pårørende eller kontaktperson.

Postforsendelsen til de døvblindblevne blev i 72 tilfælde returneret. I 87% af returtilfældene skyldtes dette, at personen var ubekendt på adressen, og i 13% af tilfældene var personen afdød ved døden. I alt modtog 547 døvblindblevne personer altså spørgeskemaet.

Tabel A.2
Årsager til manglende besvarelse af spørgeskemaundersøgelsen blandt døvblindblevne

	Procentandel
Har ikke modtaget skemaet	6% (3)
Ønsker ikke at deltage	85% (46)
Jeg ville gerne, men forstår ikke alle spørgsmålene	2% (1)
Jeg ville gerne, men kan ikke få hjælp til at besvare skemaet	6% (3)
Jeg ville gerne, men kan ikke nå det inden tidsfristen	2% (1)
Total	100% (54)

Den 31. oktober 2008 udsendtes postal påmindelse til 386 respondenter, som endnu ikke havde returneret det tilsendte spørgeskema. Vedlagt påmindelsen var en afkrydsningsliste, hvor respondenterne bl.a. havde mulighed for at angive årsagen til den manglende besvarelse. 54 personer benyttede sig af denne mulighed, og som tabel A.2 viser, skyldes manglende besvarelser hovedsagligt, at respondenterne ikke ønskede at deltage. Herudover kunne 8% enten ikke forstå alle spørgsmål eller manglede hjælp til at besvare skemaet. Desuden havde tre personer ikke modtaget skemaet.

Svarprocenten er 58

Ved dataindsamlingens afslutning den 16. november 2008 var i alt 318 helt eller delvist besvarede spørgeskemaer returneret⁴⁴. Det giver spørgeskemaundersøgelsen blandt de døvblindblevne en samlet svarprocent på 58, hvilket må karakteriseres som meget tilfredsstillende – specielt i lyset af handicappets kompleksitet hos målgruppen.

⁴⁴ For at optimere antallet af besvarelser blev respondenterne opfordret til at gå videre til det næste spørgsmål frem for helt at opgive at udfylde skemaet, såfremt de gik i stå ved besvarelsen af et enkelt spørgsmål. I rapportens kvantitative analyser indgår derfor også besvarelser fra delvist udfyldte skemaer for ikke at skævvride resultaterne mod de mest ressourcerstærke personer, som må formodes at være bedre rustet til at udfylde hele skemaet. Af samme grund kan respondentbasen i analyserne af spørgeskemaundersøgelsen blandt de døvblindblevne derfor variere fra tabel til tabel.

Udvælgelse af døvblindblevne til kvalitative interview

Via spørgeskemaerne er der identificeret deltagere til interviewrunden blandt de døvblindblevne. Ud af de døvblindblevne, som har indikeret interesse for at deltage i et opfølgende interview, er 19 personer blevet interviewet. De 19 interviewpersoner er udvalgt på tværs af valg af leverandører, geografi, den respektive kommunes størrelse, hvorvidt der forefindes en VISO-sag på vedkommende samt de døvblindblevnes behov for tolkning. Tabel A.3 viser, hvorledes de 19 interviewpersoner fordeler sig på relevante baggrundskarakteristika.

Alder	Kommunal aftale med VISO på døvblindblevneområdet	Kommunal aftale med CfD på døvblindblevneområdet	Geografi	Forefindes en VISO-sag på personen	Tolkebehov	Kontaktet via...
81	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Nej	Pr. brev
76	Ingen aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Nej	Pr. brev
81	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Nej	Pr. brev
84	Ingen aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Tegnsprogstolk	Pr. brev
82	Ingen aftale med VISO	Ingen aftale med CfD	Vest	Nej	Nej	Pr. brev
88	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Vest	Nej	Nej	Pr. brev
34	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Vest	Nej	Tegnsprogstolk	Pr. mail
77	Ukendt	Ukendt	Vest	Nej	Nej	Pr. telefon
66	Ukendt	Ukendt	Vest	Nej	Nej	Pr. telefon
84	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Vest	Nej	Nej	Pr. telefon
84	Aftale med VISO	Ingen aftale med CfD	Vest	Nej	Nej	Pr. telefon
93	Ingen aftale med VISO	Aftale med CfD	Vest	Nej	Nej	Pr. telefon
54	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Ja	Nej	Pr. telefon
95	Ingen aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Nej	Pr. telefon
92	Ingen aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Nej	Pr. telefon
88	Aftale med VISO	Aftale med CfD	Øst	Nej	Nej	Pr. telefon
56	Aftale med VISO	Ingen aftale med CfD	Øst	Ja	Nej	Pr. mail
77	Ukendt	Ukendt	Øst	Nej	Nej	Pr. telefon
59	Ukendt	Ukendt	Øst	Nej	Nej	Pr. telefon

Tabel A.3
Baggrundskarakteristika på de udvalgte interviewpersoner

Frafald i forhold til opfølgende kvalitative interview

Nærmere analyse af den gruppe, som afgav samtykke til at deltage i de opfølgende interview, har vist, at denne gruppe kun adskiller sig fra restgruppen i meget begrænset omfang. Den eneste parameter med statistisk signifikant betydning er således, hvorvidt personen er tegnsprogsbruger eller ej, idet tegnsprogsbrugere i mindre omfang ville interviewes⁴⁵.

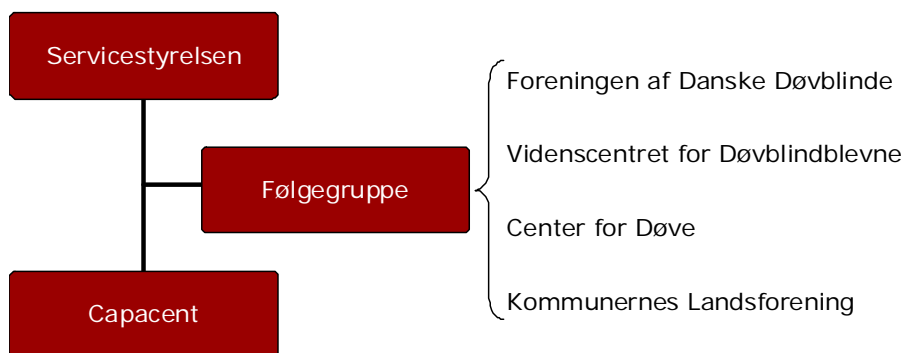
Således anførte langt størstedelen af de respondenter, der i spørgeskemaundersøgelsen indvilgede i at deltage i efterfølgende kvalitative interview, at

⁴⁵ Desuden er der ganske svage tendenser til, at interessen for at deltage i opfølgende interview var lavere blandt personer, for hvem der forefindes en VISO-sag, som beskriver sig selv som døvblind, frem for en person med kombineret syns- og hørenedsættelse, som tilkendegiver, at vedkommende er helt blind og helt døv. Som nævnt er disse effekter dog ikke statistisk signifikante.

de var i stand til at gennemføre interviewet "uden tolk i et roligt og oplyst miljø". De få personer, som tilkendegav et tolkebehov, foretrak hovedsageligt tegnsprogstolkning. For derfor at sikre, at også tolkebrugere blev interviewet som et led i undersøgelsen, blev der forsøgt indgået interviewaftaler med de fleste af denne gruppe. I alt blev fire aftaler indgået – med to tegnsprogstolkebrugere og to taktiltolkebrugere – men bl.a. på grund af sygdom måtte interviewene med de to taktiltolkebrugere aflyses. Det lykkedes ikke at indgå alternative aftaler med tolkebrugere.

A.3 Projektorganisering

Projektet har haft glæde af en følgegruppe med repræsentanter fra både FDDB, Videnscentret for Døvblindblevne, Center for Døve og KL. Følgegruppen har bidraget med fagspecifik viden og kvalitetssikring af nærværende leverance.



Figur A.1
Følgegruppe

Servicestyrelsen har som projektejer deltaget med repræsentanter fra henholdsvis VISO og afdelingen Analyse og Data.

B. Supplerende data fra spørgeskemaundersøgelserne

B.1 Supplement til afsnit 3.3.1

Blandt de 32 kommuner (svarende til 54% af de deltagende kommuner), som har rapporteret antallet af døvblindblevne i kommunen, er det muligt at undersøge, hvorvidt antallet af døvblindblevne har betydning for, hvilke leverandører der fortrinsvis vælges. Er der med andre ord noget, som tyder på, at kommuner med eksempelvis mange døvblindblevne anvender én type leverandører frem for andre?

Det er i det følgende blevet undersøgt, hvorvidt kommuner, der eksempelvis benytter CfD (eller en anden leverandør), typisk har enten få eller mange døvblindblevne borgere bosat i kommunen⁴⁶.

Tabel B.1 viser resultatet af den logistiske regressionsanalyse og indeholder nærmere bestemt såkaldte 'loggede regressionskoefficienter'. Disse tal viser, hvilken betydning henholdsvis kommunestørrelse og antallet af døvblindblevne borgere har for valget af leverandør. Eksempelvis indikerer en positiv koefficient ud for antal døvblindblevne, at sandsynligheden for, at en kommune vælger en given leverandør, vokser, desto flere døvblindblevne der er i kommunen. I så fald har antallet af døvblindblevne borgere i kommunen med andre ord en positiv effekt på valget af leverandør.

⁴⁶ Fordelen ved denne analyse er, at den samtidig tillader at tage højde for den enkelte kommunes størrelse målt på det samlede antal indbyggere i kommunen opgjort pr. 1.000. Det er relevant at kontrollere for kommunestørrelse for at være sikker på, at en eventuel sammenhæng mellem antallet af døvblindblevne borgere og valget af leverandør ikke blot skyldes, at større kommuner typisk anvender en eller flere bestemte leverandørtyper og samtidig har flere døvblindblevne. Data om antallet af indbyggere i kommunerne er indhentet fra Velfærdsministeriets Kommunale Nøgletal (www.noegletal.dk).

	VISO	Center for Døve	Regional institution	Kommunal institution	Interne ressourcer	Andre leverandører
Kommunestørrelse	-0,014	0,019	-0,019	0,013	0,019	0,001
Antal døvblindblevne borgere i kommunen	0,062	0,006	0,102*	0,142**	0,036	-0,051

Tabel B.1
Betydningen af antallet af døvblindblevne og kommunestørrelse for valget af leverandør

Note: **: Signifikant på 0,01-niveau. *: Signifikant på 0,05-niveau. Koefficienter for konstanten er ikke vist. Tallene er loggede regressionskoefficienter, som er estimeret ved hjælp af en logistisk regressionsanalyse.

I første omgang er det imidlertid afgørende at lægge mærke til, hvilke effekter der er statistisk signifikante (markeret med * i tabellen), da det indikerer, om antallet af døvblindblevne eller kommunestørrelsen reelt har betydning for valget af leverandør. Hvis en observeret effekt ikke er signifikant, kan den blot være et udslag af den måleusikkerhed, som er forbundet med statistiske analyser.

Hvad angår de regionale og kommunale tale-høre-synsinstitutter, viser tabellen derimod statistisk signifikante resultater. Der er ydermere tale om positive effekter, hvilket med andre ord indikerer, at kommuner med kendskab til mange døvblindblevne borgere hyppigere benytter tale-høre-synsinstitutterne. Omvendt benyttes disse ikke i samme grad af kommuner med få døvblindblevne borgere.

B.2 Supplement til afsnit 7.1

I tabel B.2 er sammenhængen mellem alder og døvblindblevne borgeres tilfredshed med kommunen blevet undersøgt ved hjælp af en såkaldt lineær regressionsanalyse, som er en avanceret statistisk analyse, der her hjælper til at afgøre, hvorvidt ældre døvblindblevne borgere typisk er mere eller mindre tilfredse med kommunens service end yngre døvblindblevne borgere.

	Tilfredshed med kommunens rådgivning og vejledning	Tilfredshed med kommunens sagsbehandling
Alder	0,015**	0,011*

Tabel B.2
Sammenhæng mellem alder og tilfredshed med kommunens service

Note: **: Signifikant på 0,01-niveau. *: Signifikant på 0,05-niveau. Koefficienter for konstanten er ikke vist. Tallene er ustandardiserede regressionskoefficienter, som er estimeret ved hjælp af en lineær regressionsanalyse. Tilfredshed er målt på en skala fra 1-5, hvor 5 indikerer højeste niveau af tilfredshed.

Tallene i tabellen er ustandardiserede koefficienter og viser, hvilken betydning alderen har for tilfredsheden med kommunens service. Eksempelvis indikerer en positiv koefficient, at stigende alder typisk medfører øget tilfredshed med kommunens service på de to anførte områder. I så fald har de døvblindblevne borgeres alder med andre ord en positiv effekt på tilfredsheden.

Som det fremgår af tabellen, har borgernes alder en positiv effekt på tilfredsheden med såvel kommunens rådgivning og vejledning som kommunens sagsbehandling. Der er endda tale om statistisk signifikante effekter.

Mere specifikt viser tallene, at på en tilfredshedsskala fra 1-5 medfører en aldersforskel på 50 år typisk en forskel i tilfredshed med rådgivning og vejledning på 0,75 point⁴⁷. Hvad angår tilfredsheden med kommunens sagsbehandling, medfører en aldersforskel på 50 år en øget tilfredshed på 0,55 point.

B.3 Supplement til afsnit 7.2

Betydningen af handicappets egenart for tilfredsheden med henholdsvis kommunens rådgivning og vejledning og kommunens sagsbehandling er i den forbindelse blevet undersøgt på baggrund af en lang række forskellige operationaliseringer af handicappets egenart – heriblandt:

- Hvorvidt personen beskriver sig selv som døvblind eller som en person med kombineret syns- og hørenedsættelse
- Hvorvidt personen er helt blind og døv eller har en sanserest på synet og/eller hørelsen
- Hvorvidt personen er tegnsprogsbruger
- Hvorvidt der forefindes en VISO-sag på personen.

Endelig blev den foretrukne kommunikationsform blandt de personer, som indvilligede i at deltage i opfølgende kvalitative dybdeinterview, ligeledes anvendt som et udtryk for handicappets karakter og kompleksitetsgrad.

Kun i relation til døvblindblevne borgere, der kommunikerer taktilt, var der signifikante forskelle i tilfredshedsniveauet. De resterende statistiske analyser af betydningen af handicappets egenart afslørede blot yderst svage og insignifikante sammenhænge.

⁴⁷ Hvilket svarer til knap 20% af variationsbredden på en tilfredshedsskala fra 1-5.

B.4 Supplement til afsnit 6.3

I tabel B.3 er opgjort, hvor mange klager kommunerne har modtaget, afhængigt af kommunens leverandører.

	Klager om leverandørens service	Klager om kommunens service
VISO (n = 15)	0% (0)	19% (8)
CfD (n = 44)	3% (1)	16% (7)
Tale-høre-synsinstitut (n = 32)	6% (2)	28% (9)
Interne ressourcer (n = 7)	0% (0)	0% (0)
Andre leverandører (n = 10)	0% (0)	20% (2)

Tabel B.3
Oversigt over, hvilke kommuner der har modtaget klager fra døvblindblevne borgere eller pårørende fordelt efter leverandør

C. Oversigt over kommunale besvarelser

Følgende kommuner har deltaget i den kommunale spørgeskemaundersøgelse. Af tabellen fremgår desuden, hvilke kommuner der efterfølgende blev interviewet.

Kommunenavn	Har deltaget i opfølgende kvalitativt interview
Albertslund	
Allerød	
Assens	
Bornholm	
Brøndby	
Dragør	X
Egedal	
Esbjerg	
Fanø	
Favrskov	
Faxe	
Fredericia	X
Frederiksberg	
Frederikssund	
Faaborg-Midtfyn	
Gentofte	X
Gladsaxe	X
Glostrup	
Gribskov	
Halsnæs	
Herlev	
Herning	
Horsens	
Hvidovre	

Kommunenavn	Har deltaget i opfølgende kvalitativt interview
Hørsholm	
Ikast-Brande	X
Ishøj	X
Jammerbugt	
Kalundborg	
Kerteminde	
Langeland	
Lejre	
Lolland	
Lyngby-Taarbæk	
Læsø	
Mariagerfjord	
Middelfart	
Morsø	
Norddjurs	X
Nordfyn	
Nyborg	
Odsherred	
Roskilde	
Rudersdal	
Rødovre	
Samsø	
Skive	X
Slagelse	X
Solrød	
Sorø	
Stevns	
Struer	
Svendborg	
Sønderborg	
Tønder	X
Varde	
Viborg	
Ærø	
Aabenraa	

Tabel C.1
 Oversigt over kommunal
 deltagelse i undersøgelsen

D. Anvendte spørgeskemaer

DBB – Kommunal undersøgelse

Undersøgelse af døvblindblevneområdet

Capacent gennemfører i øjeblikket en undersøgelse af døvblindblevnes / synshørehæmmedes forhold efter kommunalreformen for Servicestyrelsen. I den sammenhæng bliver kommuner og borgere hørt omkring deres erfaringer med det nuværende system.

Om kommune, sagsbehandling og gældende praksis på området

Tak fordi du vil deltage.

De første spørgsmål handler om organiseringen af området vedrørende døvblindblevne / synshørehæmmede i <indsæt kommune navn>.

1. **(Single)** Ca. hvor mange døvblindblevne / synshørehæmmede borgere over 18 år er bosiddende i kommunen?

Noter venligst antal: **Antal døvblindblevne / synshørehæmmede i kommunen**

Ved ikke.....

2. **(Single)** Benytter kommunen VISO som kommunal rådgiver?

Ja..... **(Single)**
Nej.....

< **FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret NEJ i spørgsmål 2** >

3. **(Single)** Hvad er årsagen til, at kommunen ikke benytter VISO som kommunal rådgiver?

Noter venligst: **(Single)**
Ved ikke.....

4. **(Single)** Benytter kommunen VISO til formidling og finansiering af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede?

Ja..... **(Single)**
Nej.....

< **FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret NEJ i spørgsmål 4** >

5. **(Single)** Hvad er årsagen til, at kommunen ikke benytter VISO til formidling og finansiering af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede?

(Single)

Noter venligst: _____

Ved ikke.....

6. (Single) Hvilke leverandører af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede bruger kommunen uden om VISO?

(Multipelt)

Center for Døve / døvblindekonsulenterne

Regional tale-, høre-, synsinstitution.....

Kommunal tale-, høre-, synsinstitution.....

Interne ressourcer ansat i forvaltningen

Hvis andre leverandører, noter venligst: _____ (ÅBENT) _____

Ingen leverandører, noter venligst hvorfor: _____ (ÅBENT) _____

Den aktør eller de aktører, som du angiver her, vil i resten af spørgeskemaet blive omtalt som leverandør eller leverandøren.

< **FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret REGIONAL eller KOMMUNAL i spørgsmål 6** >

7. (Single) Du har angivet, at kommunen bruger en regional eller kommunal tale-, høre-, synsinstitution som leverandør af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede.

Angiv venligst hvilken (eller hvilke): _____ (ÅBENT) _____

< **FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret andet end INGEN LEVERANDØRER... i spørgsmål 6** >

8. (Single) Hvor længe har kommunen benyttet den nuværende konstellation af leverandører af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede?

(Single)

Mindre end 1 år.....

1 – 2 år.....

Mere end 2 år

Ved ikke.....

< **FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret andet end INGEN LEVERANDØRER... i spørgsmål 6** >

9. (Multipelt) Hvilke af følgende aftaler har kommunen indgået med jeres leverandør (eller leverandører) af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede? Sæt gerne flere kryds.

(Multipelt)

Aftale om rådgivning og supervision til kontaktpersoner

Aftale om rådgivning til ældre døvblindblevne / synshørehæmmede

Hvis andet, noter venligst: _____ (ÅBENT) _____

Ved ikke.....

10. (Single) Er der i kommunen etableret et samarbejde vedrørende døvblindblevne / synshørehæmmede på tværs af eksempelvis handicapområdet, ældreområdet eller børn og unge-området?

(Single)

Ja

Nej

Ved ikke

11. (Single) Har kommunen i løbet af det seneste år modtaget klager fra døvblindblevne / synshørehæmmede borgere eller pårørende vedrørende kommunens service (f.eks. sagsbehandling, ydelser, rådgivning eller konkrete beslutninger) på området for døvblindblevne / synshørehæmmede?

(Single)

Ja

Nej

Ved ikke

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 4 >

12. (Single) Du har tidligere nævnt, at kommunen bruger VISO til formidling og finansiering af rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede.

Har kommunen i løbet af det seneste år modtaget klager fra døvblindblevne / synshørehæmmede borgere eller pårørende over VISO's sagsbehandling?

(Single)

Ja

Nej

Ved ikke

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 6 >

13. (Single) Du har tidligere nævnt, at kommunen har indgået aftale med en leverandør om rådgivning og ydelser til døvblindblevne / synshørehæmmede.

Har kommunen i løbet af det seneste år modtaget klager fra døvblindblevne / synshørehæmmede borgere eller pårørende om den service, der leveres af kommunens leverandør på området?

(Single)

Ja

Nej

Ved ikke

14. (Single) Har kommunen i løbet af det seneste år modtaget konkrete klager fra døvblindblevne / synshørehæmmede borgere eller pårørende om kontaktpersoner til døvblindblevne / synshørehæmmede?

(Single)

Ja

Nej

Ved ikke

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 14 >

15. (Multipelt) Hvilke problemer fremhæves typisk i forbindelse med klager over kontaktpersoner? Sæt gerne flere kryds.

(Multipelt)

- Manglende "kemi" mellem den døvblindedevne / synshørehæmmede og kontaktpersonen
- Manglende forståelse hos kontaktpersonen for den døvblindedevnes / synshørehæmmedes handicap
- Manglende faglighed hos kontaktpersonen.....
- Hvis andet, noter venligst: _____ (ÅBENT) _____
- Ved ikke.....

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 4 >

16. (Single) Hvor tilfreds eller utilfreds er du generelt med VISO's formidling og finansiering af rådgivning og ydelser til døvblindedevne / synshørehæmmede?

(Single)

- Tilfreds
- Delvis tilfreds.....
- Hverken eller
- Delvis utilfreds
- Utilfreds
- Ved ikke.....

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 6 >

17. (Single) Hvor tilfreds eller utilfreds er du generelt med den leverandør, som kommunen bruger til rådgivning og ydelser til døvblindedevne / synshørehæmmede?

(Single)

- Tilfreds
- Delvis tilfreds.....
- Hverken eller
- Delvis utilfreds
- Utilfreds
- Ved ikke.....

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 6 >

18. (Single) Hvor tilfreds eller utilfreds er du med leverandørens..

<Udsagnsrækkefølgen randomiseres>

	Tilfreds	Delvis tilfreds	Hverken/ eller	Delvis utilfreds	Utilfreds	Ved ikke
..pris?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..ydelser (udvalget af tilbud/ produkter)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

..faglighed og detailviden om døvblindedevne / synshørehammede?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..service (din oplevelse af kommunikation, fleksibilitet, adfærd m.v.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. (Single) Efter din opfattelse, hvor vigtigt er følgende for valget af leverandør af ydelser og rådgivning til døvblindedevne / synshørehammede?

<Udsagnsrækkefølgen randomiseres>

	Meget vigtigt	Ret vigtigt	Nogenlunde vigtigt	Lidt vigtigt	Slet ikke vigtigt	Ved ikke
..pris?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..ydelser (udvalget af tilbud/produkter)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..faglighed og detailviden om døvblindedevne / synshørehammede?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..service (din oplevelse af kommunikation, fleksibilitet, adfærd m.v.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nu følger en række spørgsmål, hvor vi gerne vil høre lidt om dit syn på rådgivningen og de ydelser, der leveres til døvblindedevne / synshørehammede i kommunen.

20. (Single) Hvor godt eller dårligt synes du, at de administrative krav, som er knyttet til sagsbehandling, visitationer og økonomi på området vedrørende døvblindedevne / synshørehammede, fungerer?

	(Single)
Meget godt	<input type="checkbox"/>
Godt	<input type="checkbox"/>
Hverken/eller	<input type="checkbox"/>
Dårligt	<input type="checkbox"/>
Meget dårligt	<input type="checkbox"/>
Ved ikke	<input type="checkbox"/>

<FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret svaret GODT, HVERKEN/ELLER, DÅRLIGT, MEGET DÅRLIGT i spørgsmål 20>

21. (Single) Ønsker du at uddybe, hvad der ikke fungerer ved de administrative opgaver, som er knyttet til sagsbehandling, visitationer og økonomi på området vedrørende døvblindedevne / synshørehammede?

	(Single)
_____ (ÅBENT) _____	<input type="checkbox"/>
Nej tak	<input type="checkbox"/>

22. (Single) I hvilket omfang oplever du, at kommunens administrative procedurer og arbejdsgang er unødvendige eller unødvendigt komplicerede i arbejdet med døvblindblevne / synshørehæmmede?

(Single)

- I stort omfang.....
- I et vist omfang
- I begrænset omfang
- Slet ikke.....
- Ved ikke.....

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret STORT, ET VIST og BEGRÆNSET i spørgsmål 22 >

23. (Single) Ønsker du at uddybe hvilke specifikke procedurer og arbejdsgange, du tænker på?

(Single)

- _____ (ÅBENT) _____
- Nej tak.....

-
24. (Single) Har kommunen nedskrevne retningslinjer for inddragelsen af rådgivere, tolke m.m. på området for døvblindblevne / synshørehæmmede?

(Single)

- Ja.....
- Nej.....
- Ved ikke.....

-
25. (Single) Søger kommunen assistance vedrørende døvblindblevne / synshørehæmmede hos VISO, kommunens leverandører eller andre, når der er behov for..

(Multipelt)

<Udsagnsrækkefølgen randomiseres>

	VISO	Leverandør	Andre	Ved ikke
..rådgivning vedrørende lovgivning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..udredning vedrørende en persons funktionsevne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..undersøgelse af indsatsbehov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..rådgivning og støtte til den døvblindblevne / synshørehæmmede?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nu vil vi gerne vide noget om kommunens arbejde med området for døvblindblevne / synshørehæmmede.

-
26. (Single) Efter din opfattelse, hvor lang tid bruger kommunen samlet på sager, henvendelser og visitationer vedrørende døvblindblevne / synshørehæmmede i gennemsnit om måneden?

Noter venligst antal timer: **Antal timer**

Ved ikke.....

27. (Single) Efter din opfattelse, hvor mange medarbejdere er der involveret i sagsbehandlingen af døvblindblevne /synshørehæmmede i kommunen?

Noter venligst antal medarbejdere: **Antal medarbejdere**

Ved ikke.....

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål 4 >

28. (Single) Efter din opfattelse, hvor stor en andel af sager vedrørende døvblindblevne /synshørehæmmede har kommunen henvist til VISO?

(Single)

75 % eller mere

50 - 74 %

25 - 49 %

Under 25 %

Ingen.....

Ved ikke

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret UNDER 25%, MELLEM 25 OG 50%, MELLEM 50 OG 75%, MERE END 75%, eller VED IKKE i spørgsmål 0 >

29. (Single) Hvilke sager henvises typisk til VISO?

(Single)

Noter venligst: _____

Ved ikke.....

< FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret JA i spørgsmål andet end INGEN >

30. (Single) Efter din opfattelse, i hvor stor en andel af sager vedrørende døvblindblevne /synshørehæmmede har kommunen indhentet rådgivning eller andre ydelser vedrørende døvblindblevne / synshørehæmmede fra kommunens leverandør (eller leverandører)?

(Single)

75 % eller mere

50 - 74 %

25 - 49 %

Under 25 %

Ingen.....

Ved ikke

<FILTER: Spørgsmålet præsenteres kun til respondenter, som har svaret UNDER 25%, MELLEM 25 OG 50%, MELLEM 50 OG 75%, MERE END 75%, eller VED IKKE i spørgsmål 0>

31. (Single) I hvilke sager anvendes kommunens leverandører typisk?

(Single)

Noter venligst: _____
 Ved ikke.....

Nu følger en række spørgsmål vedrørende kendskab til området for døvblindblevne / synshørehammede.

32. (Single) Hvor tilstrækkeligt eller utilstrækkeligt vurderer du, at kommunens samlede kendskab til regler og rettigheder for døvblindblevne / synshørehammede er?

(Single)

Tilstrækkeligt.....
 Delvist tilstrækkeligt.....
 Hverken/eller.....
 Delvist utilstrækkeligt.....
 Utilstrækkeligt.....
 Ved ikke.....

33. (Single) Hvor tilstrækkeligt eller utilstrækkeligt vurderer du, at kommunen informeres om mulighederne for rådgivning m.v. på området for døvblindblevne / synshørehammede?

(Single)

Tilstrækkeligt.....
 Delvist tilstrækkeligt.....
 Hverken/eller.....
 Delvist utilstrækkeligt.....
 Utilstrækkeligt.....
 Ved ikke.....

34. (Single) Hvor tilstrækkeligt eller utilstrækkeligt vurderer du, at kommunens samlede kendskab til følgende instanser er?

<Udsagnsrækkefølgen randomiseres>

	Kender meget godt	Kender godt	Kender nogenlunde	Kender lidt	Kender ikke	Ved ikke
Center for Døve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Døvblindekonsulenterne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videnscentret for Døvblindblevne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VISO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionale eller kommunale tale-, høre-, synsinstitutioner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baggrundsplysninger

Afslutningsvis følger to spørgsmål om hvem besvarelsen repræsenterer.

35. (Single) Hvad er dit/jeres primære arbejdsområde? Sæt gerne flere krydser.

(Multipelt)

- Handicapområdet
- Ældreområdet
- Børn og unge-området
- Hvis andet, noter venligst: _____ (ÅBENT) _____

36. (Single) Hvad er din/jeres primære arbejdsopgave? Sæt gerne flere krydser.

(Multipelt)

- Leder
- Sagsbehandler
- Hvis andet, noter venligst: _____ (ÅBENT) _____

37. (Single) Hvis du/I har generelle kommentarer til spørgeskemaet eller undersøgelsen af døvblindblevne, kan du give dem her:

(Single)

- _____ (ÅBENT) _____
- Nej tak.....

Spørgeskema

Introduktion til spørgeskemaet

Sådan udfyldes skemaet

Inden du besvarer et spørgsmål, bedes du evt. sammen med en pårørende eller din kontaktperson læse både spørgsmål og svarmuligheder igennem.

De fleste af spørgsmålene besvares ved at sætte et kryds i den boks, hvor du synes, svaret passer bedst. I nogle spørgsmål skal svaret skrives med tal.

Efter nogle af spørgsmålene skal du videre til et bestemt spørgsmål, alt efter hvad du svarer. Her skal du blot følge pilene. Det er altså ikke sikkert, at du skal besvare alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Nogle spørgsmål er lettere at besvare end andre. Hvis du går i stå ved besvarelsen af et enkelt spørgsmål, så gå hellere videre til det næste frem for helt at opgive at udfylde skemaet.

Det er vigtigt, at du under alle omstændigheder sender skemaet tilbage til os i den frankerede svarkuvert – også selv om nogle spørgsmål ikke er besvaret.

Spørgeskema

Introduktion til spørgeskemaet

Eksempel på hvordan spørgeskemaet udfyldes:

15. Har du en kontaktperson fra kommunen, som hjælper og assisterer dig i det daglige?

Ja

Nej

Hvis du har spørgsmål om undersøgelsen eller besvarelsen, er du, din pårørende eller din kontaktperson velkommen til at tage kontakt til:

Mads Hovgaard Steffensen på tlf. 87 30 95 07
eller sende en e-mail til mads.hovgaard.steffensen@capacent.dk

DBB-løbenummer [her](#)

De første spørgsmål handler om dig selv

1. Hvornår er du født?

Årstal

Noter venligst:

--

Ønsker ikke at oplyse

2. Vil du beskrive dig selv som døvblind eller som en person med kombineret syns- og hørenedsættelse?

Døvblind

Person med kombineret syns- og hørenedsættelse...

3. Blev du født med både nedsat syn og nedsat hørelse?

Ja.....



Gå til spørgsmål 5

Nej.....

Ved ikke.....

4. Blev dit syn eller din hørelse nedsat først?

Mit syn blev nedsat, før min hørelse blev nedsat

Min hørelse blev nedsat, før mit syn blev nedsat.....

Mit syn og min hørelse blev nedsat på ca. samme tid.....

Ved ikke.....

5. Hvilken af følgende beskrivelser passer bedst på dig?

- Jeg er helt døv, og har en synsrest
- Jeg er helt blind, og har en hørerest
- Jeg har både en synsrest og hørerest.....
- Jeg er både helt døv og helt blind

6. Er du tegnsprogsbruger?

- Ja
- Nej

7. Har du inden for de sidste 2 år været i kontakt med en medarbejder på kommunen for at få hjælp til at kompensere for din kombinerede syns- og hørenedsættelse?

Ja

Nej

Gå til spørgsmål 13



8. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den rådgivning og vejledning, du har fået på kommunen?

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken/eller

Utilfreds

Meget utilfreds

Ved ikke

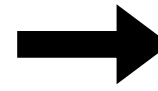
9. Vil du uddybe dit svar på spørgsmål 8 – altså hvor tilfreds eller utilfreds du er med den rådgivning og vejledning, som du har fået af kommunen?

Nej

Ja (noter venligst)_____

10. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kommunens sagsbehandling?

Meget tilfreds



Gå til spørgsmål 13

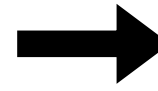
Tilfreds

Hverken/eller

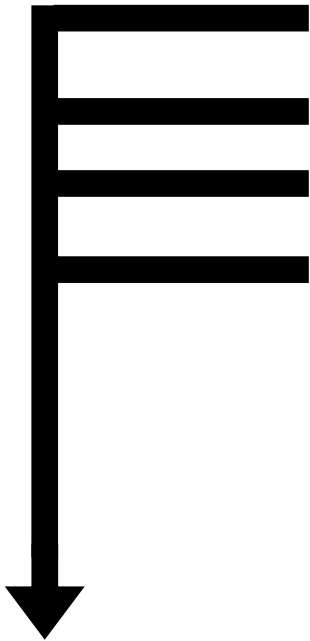
Utilfreds

Meget utilfreds

Ved ikke



Gå til spørgsmål 13



11. Skyldes din manglende tilfredshed med kommunens sagsbehandling, at du har søgt og fået afslag...

- ... På anmodninger om personlig støtte i dagligdagen (fx kontaktperson eller rådgivning)?
- ... På anmodninger om hjælpemidler til dagligdagen?
- ... På anmodninger om rejse, ferieophold mv.?
- ... På anmodning om psykologbistand?
- Ingen af ovenstående

(Spørgeskemaet fortsættes på næste side)

12. Skyldes din manglende tilfredshed med kommunens sagsbehandling...

- ...Langsom sagsbehandling?
- ...Manglende forståelse for livet med kombineret syns- og hørenedsættelse / døvblindhed?
- ...Manglende kendskab til muligheder for finansiering og rådgivning på døvblinde-området?
- ...Manglende kendskab til lovgivning på døvblinde-området?
- ...Ingen af ovenstående

(Spørgeskemaet fortsættes på næste side)

13. I hvilken grad har du tillid til, at kommunen kan og vil hjælpe dig med at kompensere for din funktionsnedsættelse?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

(Spørgeskemaet fortsættes på næste side)

14. Hvor tilstrækkeligt eller utilstrækkeligt, vurderer du, at kommunens kendskab er til livet med nedsat syn og hørelse?

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| Tilstrækkeligt | <input type="checkbox"/> |
| Delvis tilstrækkeligt..... | <input type="checkbox"/> |
| Hverken/eller | <input type="checkbox"/> |
| Delvis utilstrækkeligt..... | <input type="checkbox"/> |
| Utilstrækkeligt | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke..... | <input type="checkbox"/> |

(Spørgeskemaet fortsættes på næste side)

Mange mennesker har brug for rådgivning og/eller hjælp til forskellige ting i hverdagen.

De næste spørgsmål handler om, hvad du har brug for hjælp til, og hvordan du får den.

15. Hvilke af følgende gøremål har du brug for hjælp til? Du må gerne sætte flere kryds.

- | | |
|---|--------------------------|
| Avislæsning | <input type="checkbox"/> |
| Oversættelse af breve, meddelelser, regninger o.l. | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse ved indkøb (dagligvarer, tøj o.l.) | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse ved besøg hos familie eller bekendte | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse på rejser i ind- og udland | <input type="checkbox"/> |
| Ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen..... | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt til myndigheder, bank, forsikringselskaber mv. | <input type="checkbox"/> |

(fortsat)

Ledsagelse til aktiviteter (fx møder, kurser o.l.).....

Generel synsformidling / synsbeskrivelse

Ledsagelse i forbindelse med uddannelse

Hjemmehjælp

Ingen.....

Andet (noter venligst)_____

16. Har du en kontaktperson fra kommunen, som hjælper og assisterer dig i det daglige?

Ja.....

Nej.....

Gå til spørgs-
mål 23



17. Har du fået tilbudt ledsageordning, selvom du har søgt om kontaktperson?

Ja.....

Nej.....

18. Hvor mange timer om ugen, får du hjælp af din kontaktperson?

Antal timer om ugen

Noter venligst:

--

19. Hvis du også er blevet tildelt puljetimer, bedes du notere dem her.

Antal puljetimer

Noter venligst:

--

Jeg er ikke blevet tildelt puljetimer

20. Hvilke af følgende gøremål hjælper din kontaktperson dig med? Du må gerne sætte flere kryds.

- Avislæsning
- Oversættelse af breve, meddelelser, regninger o.l.
- Ledsagelse ved indkøb (dagligvarer, tøj o.l.)
- Ledsagelse ved besøg hos familie eller bekendte
- Ledsagelse på rejser i ind- og udland

- Ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen.....
- Kontakt til myndigheder, bank, forsikrings­selskaber mv.
- Ledsagelse til aktiviteter (fx møder, kurser o.l.).....
- Generel synsformidling / synsbeskrivelse
- Ledsagelse i forbindelse med uddannelse
- Hjemmehjælp
- Ingen.....
- Andet (noter venligst)_____

21. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får af din kontaktperson?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken/eller
- Utilfreds
- Meget utilfreds

22. Vil du uddybe dit svar på spørgsmål 21 – altså din vurdering af hjælpen, som du får af din kontaktperson?

- Nej
- Ja (noter venligst) _____

(...fortsat)

(noter venligst) _____

(Spørgeskemaet fortsættes på næste side)

23. Hvilke af følgende gøremål ville du gerne have mere hjælp til i det daglige? Du må gerne sætte flere kryds.

- | | |
|---|--------------------------|
| Avislæsning | <input type="checkbox"/> |
| Oversættelse af breve, meddelelser, regninger o.l. | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse ved indkøb (dagligvarer, tøj o.l.) | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse ved besøg hos familie eller bekendte | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse på rejser i ind- og udland | <input type="checkbox"/> |
| Ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp
fra kommunen..... | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt til myndigheder, bank, forsikringselskaber mv. | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse til aktiviteter (fx møder, kurser o.l.)..... | <input type="checkbox"/> |
| Generel synsformidling / synsbeskrivelse | <input type="checkbox"/> |
| Ledsagelse i forbindelse med uddannelse | <input type="checkbox"/> |
| Hjemmehjælp | <input type="checkbox"/> |

24. Har du modtaget hjælp til konfliktløsning i forhold til kontaktpersoner?

Ja

Nej

25. Har du fået tilbudt psykologbistand?

Ja

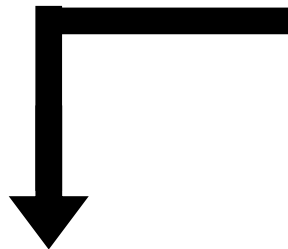
Nej

26. Har du inden for de sidste 2 år været i kontakt med en døvblindekonsulent?

Ja

Nej

Gå til spørgs-
mål 30



27. Hvad har døvblindekonsulenten hjulpet dig med? Du må gerne sætte flere kryds.

- Kontakt til kommunen, hvor jeg bor.....
- Støtte til at få undervisning i kompenserende teknikker.....
- Rådgivning og forespørgsler vedr. boligtilbud mm.
- Støtte til afprøvning af hjælpemidler.....
- Ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen.....
- Personlig rådgivning og samtaler med pårørende
- Ansøgning om "kontaktperson for døvblinde"
- Supervision af min kontaktperson
- Andet (noter venligst)_____

(...fortsat)

(noter venligst) _____

(Spørgeskemaet fortsættes på næste side)

28. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du har fået af døvblindekonsulenten?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken/eller
- Utilfreds
- Meget utilfreds

29. Vil du uddybe dit svar på spørgsmål 28?

- Nej
- Ja (noter venligst) _____

(...fortsat)

(noter venligst) _____

Til sidst kommer nogle række spørgsmål, om du også vil deltage i et interview i forbindelse med undersøgelsen.

30. I forbindelse med denne undersøgelse, vil vi senere få brug for at tale med personer med kombineret syns- og hørenedsættelse for at høre noget mere om livet med nedsat syn og hørelse.

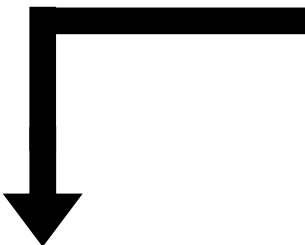
Vi vil derfor høre, om vi senere må kontakte dig, hvis vi har uddybende spørgsmål?

Ja

Nej



Tak, fordi du svarede på vores spørgsmål – husk at sende skemaet tilbage til os i den frankerede svarkuvert



31. Hvordan foretrækker du at blive kontaktet? Du må gerne sætte flere kryds.

Pr. brev

Pr. telefon

Pr. mail

32. Hvordan foretrækker du at kommunikere? Du må gerne sætte flere kryds.

Uden tolk i et roligt og oplyst miljø

Via tegnsprogstolk

Via skrivetolk

Via taletolk

Via taktolk

Ved hjælp af tegn til tale

Håndalfabet

Andet (noter venligst) _____

33. Noter venligst kontaktinformation (navn, adresse, telefonnummer og/eller E-mail-adresse), så vi kan kontakte dig igen.

Tak, fordi du svarede på skemaet – husk at sende skemaet tilbage til os i den frankerede svarkuvert.