

Rapport

# Brugerundersøgelse

*Hvordan oplever kommunernes fagpersoner samarbejdet med CRS?*



*CRS takker –*

*- de mange kommunale fagfolk, der tog tid til at besvare spørgeskemaet*

*- AC-medarbejder Hege Ekberg og udviklingskonsulent Jacob Grunnet for medvirken til udformning af spørgeskemaet og opgørelse af resultaterne*

*- AC-medarbejder Michael Eriksen for udarbejdelse af rapporten*

## Indledning

Center for Rehabilitering og Specialrådgivning (CRS) er en regional virksomhed, der tilbyder specialundervisning og -rådgivning til borgere med tale-, høre-, syns-, og/eller mobilitetsvanskeligheder.

Ifølge lov om specialundervisning for voksne er det kommunerne der skal sikre, at borgerne får specialundervisning og specialpædagogisk bistand, der skal medvirke til at afhjælpe eller begrænse virkningerne af fysiske og psykiske handicaps. De fynske kommuner har indgået aftaler med CRS om at løse denne opgave<sup>1</sup>.

CRS' driftsherre er Region Syddanmark, men det er kommunerne, der finansierer CRS' virksomhed.

## Spørgeskemaundersøgelsen

I efteråret 2010 undersøgte CRS hvorledes borgerne opfatter udbyttet af den indsats, de fynske kommuner via CRS leverer. Undersøgelsen viste bl.a. meget stor tilfredshed med CRS' indsats.<sup>2</sup>

I nærværende spørgeskemaundersøgelse rettes fokus på kommunernes fagpersoner. Hvorledes oplever de eksempelvis CRS' opgaveløsning, hvorledes oplever de samarbejdet osv.? Fagpersonernes oplevelse og vurdering af CRS' opgaveløsning er meget central, for fagpersonerne indtager en vigtig rolle i at sikre borgerne den rette hjælp, en hjælp, der i vid udstrækning udspringer af den rådgivning og vejledning, CRS giver.

## Deltagere

I alt 408 fagpersoner blev inviteret til at deltage. Ved at gennemgå maillister har CRS kunne kontakte de enkelte fagpersoner direkte. 141 valgte at deltage, hvilket svarer til en deltagelsesprocent på 34,6. Deltagelsesprocenten ligger således lavt, idet 65,4 procent *ikke* deltog.

Da deltagelsesprocenten er lav, må man være varsom med at drage forhastede konklusioner på baggrund af undersøgelsens svar. Det man dog kan sige er, at i reglen vil personer, der er udpræget negativt stemte, vælge at benytte lejligheden for at give deres mening til kende, når de får muligheden i fx en spørgeskemaundersøgelse. Midtergruppen, der tæller personer, der er ok tilfreds og ok utilfreds, vil ikke føle, at det er nødvendigt at give deres mening til kende til et system der efter deres overbevisning fungerer acceptabelt. Havde de 65,4 procent der ikke deltager været himmelråbende utilfredse eller jublende glade for CRS opgaveløsning, havde de formentlig benyttet lejligheden til at give deres mening til kende. Det er derfor ikke helt ved siden af at formode, at de 65,4 procent hverken er specielt tilfredse eller helt utilfredse med det arbejde CRS udfører.

## Hvad ønsker CRS at få ud af undersøgelsen?

CRS ønsker først og fremmest at være med til at forbedre borgernes hverdag og sikre, at de fortsat får ydelser af høj kvalitet. For at det kan lade sig gøre, er det afgørende, at kommunernes fagpersoner, der har kontakt til borgerne, er klædt på så de kan hjælpe, og det er afgørende, at fagpersonerne kan få den fagspecifikke hjælp de har behov for hos CRS.

---

<sup>1</sup> Der er endvidere indgået aftaler om løsning af en række andre opgaver hjemlet i Serviceloven og i LAB-loven.

<sup>2</sup> For flere informationer, se Brugerundersøgelsen, udgivet af CRS i 2010.

CRS ønsker at få afdækket i hvilket omfang, de ydelser CRS leverer, er brugbare, anvendelige og i det hele taget matcher de ønsker, kommunernes fagpersoner måtte have. Ved at afdække dette, kan CRS få en indikation af, i hvilket omfang, og på hvilke områder, man bør forbedre de ydelser man leverer til kommunerne, nærmere bestemt kommunernes fagpersoner.

## Metode

Metoden til at afdække fagpersonernes oplevelse af CRS' ydelser er et spørgeskema der dækker CRS' fire grene; tale-, høre-, syn- og mobilitets-området.

## Spørgsmålstyperne

Spørgsmålstyperne benyttet i undersøgelsen rummer både åbne og lukkede spørgsmål. Åbne spørgsmål giver deltagerne mulighed for at uddybe deres svar, mens lukkede ikke gør det. Desuden spørges der til en række faktuelle forhold, såsom hvorfra respondenterne kommer, deres stillingsbetegnelse osv.

De svarmuligheder de adspurgte har, strækker sig i reglen fra "i høj grad" til "slet ikke". Svar hvor fagpersonen tilkendegiver, at han/hun "i høj grad" eller "i nogen grad" finder fx en service pålidelig, bliver tolket som en positiv tilkendegivelse. Svar, hvor fagpersonen omvendt tilkendegiver at han/hun "i mindre grad" eller "slet ikke" oplever fx en service som pålidelig, tolkes som en negativ tilkendegivelse.

## Fordele og ulemper ved spørgeskemametoden

Der er mange fordele men også ulemper ved at benytte spørgeskemametoden til afdækning af et givent emne.

Fordelene ved at benytte et spørgeskema er, at deltagerne i undersøgelsen stilles de eksakt samme spørgsmål, og tager stilling til de samme emner. Det har den fordel, at svarene kan sammenlignes, ligesom en gentagelse af spørgeskemaundersøgelsen over tid kan vise en udvikling i negativ og/eller positiv retning.

Ulempen er, at selvom de samme personer bliver stillet eksakt samme spørgsmål, har man som deltager forskellige forudsætninger for at besvare spørgsmålene. Nok er spørgsmålene ens, men respondenterne er forskellige, og kan meget vel opfatte spørgsmålene på forskellige måder. Dermed kan man ikke vide, om deltagerne i en spørgeskemaundersøgelse rent faktisk har svaret på det samme, fordi de kan have opfattet spørgsmålet forskelligt. Omvendt må man sige, at selvom spørgsmålene vil kunne tolkes på forskellig vis, er risikoen lille for at spørgsmålene fortolkes fundamentalt anderledes. Det hænger bl.a. sammen med, at nok har respondenterne forskellige baggrunde og forudsætninger for at besvare spørgsmålene, men respondenterne indtager i vid udstrækning den samme rolle i deres kontakt til CRS, ligesom de opgaver, fagpersonerne løser, ligger tæt op ad hinanden.

Endelig er det forskelligt, hvilke indre skalaer man fra person til person anvender. Hvad én fagperson karakteriserer som særdeles godt, kan en anden måske opleve som kun i nogen grad godt, også selvom der er tale om eksakt den samme ydelse.

Disse uklarheder kan man i nogen grad komme omkring ved interviews, men til en undersøgelse af denne størrelse som CRS har gennemført ville en interviewmodel være alt for tidskrævende at gennemføre samt bearbejde efterfølgende.

## Rapportens hovedkonklusioner

I dette afsnit sammenlignes resultaterne fra de enkelte afdelinger, i det omfang det er muligt og giver mening. Bemærk i den sammenhæng, at der i nogen udstrækning er forskel på de spørgsmål, fagpersonerne med tilknytning til eksempelvis høreafdelingen og synsafdelingen har fået stillet. Fagpersonerne har fået stillet spørgsmål, der nærmest er identiske, spørgsmål der i det store og hele har mindet om hinanden, men også spørgsmål, der har knyttet sig til én, og kun én afdeling<sup>3</sup>.

### Rapportens hovedkonklusioner

#### Fagpersonerne i kommunerne

- oplever i høj grad at de hurtigt får kontakt til den relevante fagperson
- kontakter oftest CRS via telefonen
- oplever henvisningsskemaerne som anvendelige i nogen grad
- oplever, at de i høj grad har tilstrækkelig kontakt med CRS
- oplever i høj grad at få anvendelig rådgivning fra CRS
- bruger i høj grad de råd, CRS giver
- oplever, at rapporter o.l. i høj grad er relevante og pålidelige
- har ikke i nævneværdig grad behov for ny viden, nye kurser o.l.

På baggrund af disse hovedkonklusioner, kan man sige, at når fagpersonen henvender sig til CRS sker det via telefonen. Når han/hun gør det, får fagpersonen hurtigt fat i den rette medarbejder hos CRS. I det omfang fagpersonerne anvender et henvisningsskema, oplever de det i nogen grad anvendeligt. Når en fagperson har en sag på CRS, oplever fagpersonen, at have tilstrækkelig kontakt med CRS under forløbet. Og den rådgivning som CRS yder, betragter fagpersonerne som anvendelig, og de bruger i høj grad de råd CRS giver. Fagpersonerne oplever de rapporter, der sendes ud til kommunerne som relevante og pålidelige. CRS besidder specialiseret viden, men fagpersonerne i kommunerne efterspørger ikke i nævneværdig grad ny viden selv.

Samlet set kan man om de svar, fagpersonerne giver, sige, at der er stor overensstemmelse mellem det CRS leverer, og det fagpersonerne efterspørger.

Nu kigger vi mere indgående på de enkelte hovedkonklusioner, og derefter præsenteres resultaterne med tilknytning til de enkelte afdelinger.

## Når fagpersonen kontakter CRS

Flere af spørgsmålene søger at afdække aspekter af fagpersonens kontakt til og med CRS. Således spørges der til om fagpersonen oplever hurtigt at få kontakt med den relevante fagperson i CRS, når han/hun kontakter centret.

<sup>3</sup> Dermed er der spørgsmål hvor svarene kan sammenlignes og sammenlignes, og spørgsmål, hvor det ikke giver mening, at sammenligne og sammenholde resultaterne.

Det er taleafdelingen, voksenafdelingen ved Synsafdelingen, og Mobilitet & IKT-afdelingen, der har stillet dette spørgsmål, og fagpersonerne med tilknytning til disse afdelinger oplever hurtigt at få kontakt til den relevante fagperson i CRS. (spørgsmål, 8, 52 og 68). Kun ganske få fagpersoner tilkendegiver, at de ikke oplever det.

Der er også stor overensstemmelse på tværs af afdelingerne hvad angår *måden* at kontakte CRS på. Således er telefonkontakt den klart foretrukne henvendelsesform: 79 personer tilkendegiver, at det er telefonen de bruger. Dernæst kommer e-mail; 33 personer. (spørgsmål 9, 26, 53 og 67).

Det er af afgørende betydning, at CRS er i stand til hurtigt at ekspedere henvendelser fra fagpersonerne videre i systemet. På den måde undgås flaskehalsproblemer, ligesom maksimal fokus og energi kan bruges på selve CRS' opgaveløsning. Det at fagpersonerne hurtigt får kontakt til den rette person fortæller noget om CRS' evne til at bearbejde henvendelserne hensigtsmæssigt, og det fortæller noget om CRS' organisatoriske opbygning, der åbenlyst er gearret til at håndtere fagpersonernes spørgsmål. Men medvirkende til at ekspeditionen går så hurtigt er formentligt også, at fagpersonerne er gode til, at sætte ord på det specifikke problem, eller den specifikke faglige udfordring, fagpersonen måtte stå med.

## **Henvisningsskema – er det anvendeligt?**

Ikke meget – ifølge fagpersonerne. Ved af afdelingerne afdækkes det, i hvor høj grad henvisningsskemaet er anvendeligt. Tale, Syn (voksen), og mobilitet (10, 54 og 69). Noget tyder på, at henvisningsskemaerne ikke er helt så anvendelige, som tilsigtet. Det skal siges, at der ikke er en udpræget negativ holdning til skemaerne, men omvendt heller ikke særlig positive tilkendegivelser. Hos taleafdelingen er det kun 24%, der i høj grad finder skemaet anvendeligt. Hos Syn, voksen, er det tal 5%, mens det hos mobilitet og IKT er 7%<sup>4</sup>. Mange oplever henvisningsskemaet som i nogen grad anvendeligt, mens en stor del ikke ved, hvor anvendeligt det er.

Set udefra vil det være oplagt at CRS kigger henvisningsskemaerne efter, og i samarbejde med fagpersonerne, evt. med udgangspunkt i de idéer, fagpersonerne er kommet med i denne undersøgelse, søger at forbedre henvisningsskemaerne.

## **Oplever fagpersonerne at have tilstrækkelig kontakt med CRS?**

Hvad er tilstrækkeligt? Det er naturligvis individuelt hvor megen kontakt man har behov for. Fagpersonerne med tilknytning til tale, høre og syn (børne- og voksenområdet) er blevet spurgt om det (spørgsmål 15, 30, 43 og 57). Hovedparten af de adspurgte tilkendegiver, at de i høj grad oplever at have tilstrækkelig kontakt. Men der er også en mindre gruppe, der kun i nogen grad oplever at have den tilstrækkelige kontakt. I øvrigt er det værd at bemærke, at der i de tre afdelinger samlet set kun er to personer, der "slet ikke" har tilstrækkelig kontakt, og 11 personer der i "mindre grad" oplever at have tilstrækkelig kontakt.

Baseret på ovenstående, er der noget der tyder på, at der er fagpersoner, der ønsker mere kontakt end de får i dag. Selvom fagpersonerne tilkendegiver, at CRS samlet set leverer tilstrækkelig kontakt, kunne det derfor være givtigt, at CRS overfor fagpersonerne signalerede endnu mere åbenhed, og positionerede sig

---

<sup>4</sup> En af årsagerne til, at tallet ikke er højere ved voksenafdelingen, syn, er, at ganske mange af de fagpersoner der har afgivet deres svar på dette spørgsmål, har undladt at besvare spørgsmålet, da der er sket en fejl under afviklingen af undersøgelsen. Fagpersonerne fra børneområdet, synsafdelingen, har fået adgang til at besvare voksenafdelingens spørgsmål, og disse fagpersoner, har så i reglen undladt at besvare spørgsmålene. Havde deres svar på dette spørgsmål ikke været registreret som ubesvaret, havde den procentvise andel af personer, der tilkendegiver, at de i høj grad oplever henvisningsskemaet som anvendeligt, derfor været lidt større.

selv som fagspecialister, der meget gerne vil kontaktes. Omvendt kan CRS ikke læse fagpersonernes tanker, og kan ikke vide, hvor megen kontakt der skal til, for at kontakten opfattes som tilstrækkelig. Det betyder, at initiativet til yderligere kontakt primært må ligge hos fagpersonerne i kommunerne.

### **Er rådgivningen så brugbar?**

Når CRS rådgiver fagpersonerne i kommunerne, er det interessant at vide, i hvilket omfang disse fagpersoner finder rådgivningen brugbar. ”I hvilken grad mener du, generelt at få anvendelig rådgivning/vejledning fra x-afdelingen?” Dette spørgsmål stilles fagpersonerne med tilknytning til alle afdelinger, og svaret samlet set er meget klart: Fagpersonerne får i høj grad anvendelig rådgivning. (Se spørgsmål 12, 27, 42, 56 og 71).

Ved to af CRS’ afdelinger, hhv. tale og høreafdelingerne, spørger man ind til, hvorvidt fagpersonen i kommunen oplever den pågældende afdelings anbefalinger relevante i forbindelse med diverse ansøgninger. (spørgsmål 13 og 28). Mønstret er det samme som ved de foregående spørgsmål: Fagpersonerne oplever enten i høj grad eller i nogen grad, at få relevante anbefalinger. Der er således kun én fagperson der tilkendegiver, at anbefalingerne kun er relevante i mindre grad.

### **Bruger fagpersonerne de råd, CRS giver? Ja, i høj grad**

En ting er at have tilstrækkelig kontakt, og vurdere, om rådgivningen er brugbar. Noget andet er så rent faktisk at gøre brug af den rådgivning, CRS giver, at følge rådgivningen, at omsætte den. Også dette aspekt har fagpersonerne i kommunerne givet deres holdning til. Det er fagpersonerne med tilknytning til tale, høre og mobilitets- og IKT-afdelingen der har givet deres besyv med angående dette. (spørgsmål 17, 34 og 72). Af 107 afgivne svar samlet set i de tre afdelinger, tilkendegiver 67 personer, at de i høj grad følger rådene, mens 27 i nogen grad følger den vejledning CRS yder. Procentvis svarer det til hhv. ca. 62% og 25%. Hvis vi betragter svarene ”i høj grad” og ”i nogen grad” som overvejende positive tilkendegivelser, svarer det til omkring 88% af de adspurgte i dette konkrete spørgsmål, på tværs af de tre afdelinger. Nok så vigtigt: ikke én eneste tilkendegiver, at de kun i mindre grad, eller slet ikke følger rådene.

I øvrigt har de kommunale fagpersoner, med tilknytning til synsafdelingen, ikke fået stillet dette spørgsmål. Men de har dog svaret på et nærliggende spørgsmål: fagpersoner med tilknytning til børneafdelingen siger, at synskonsulentens indsats i høj grad er afgørende for barnets udvikling. (9 ud af 19 svarer således). Ingen svarer i mindre grad eller slet ikke. I forlængelse heraf tilkendegiver samme fagpersoner, at de også i høj grad oplever synskonsulentens *indsats* som en støtte. (9 ud af 19).

### **Rapporter fra CRS opleves i høj grad som relevante og pålidelige**

Rapporterne der udarbejdes af CRS’ medarbejdere modtages forskelligt hos de kommunale fagpersoner. (se spørgsmål nr. 19, 32, 46, 59 og 74). Fagpersonerne med tilknytning til taleafdelingen er udpræget positivt stemt overfor rapporterne, hvor 25 ud af 36 tilkendegiver, at de i ”høj grad” oplever rapporterne som tilstrækkelige og relevante. Hos fagpersonerne tilknyttet høreafdelingen er billedet et andet: Her er det kun 7 ud af 29 der oplever det samme, i stil med synsafdelingen (børn) hvor 7 ud af 19 i høj grad finder rapporterne tilstrækkelige og anvendelige. Endelig ligner synsafdelingen (voksen) og mobilitetsafdelingen hinanden meget, idet hhv. 19 ud af 41 og 30 ud af 41 i høj grad finder rapporterne anvendelige og relevante. I øvrigt er der – alle afdelinger samlet set – ikke én eneste, der slet ikke finder rapporterne tilstrækkelige, og kun fem i alt, der i mindre grad finder dem tilstrækkelige og relevante.

CRS producerer med andre ord rapporter som kan bruges, og som skaber værdi for mange fagpersoner i kommunerne.

### **Lille behov for kurser og ny viden**

Spørgeskemaundersøgelsen søgte også at afdække, i hvilket omfang de kommunale fagpersoner kunne have behov for kurser, uddannelse o.l. i tilknytning til de ydelser, CRS leverer (se spørgsmål nr. 20, 37, 50, 63 og 77). Alle fagpersoner med tilknytning til CRS har fået stillet dette spørgsmål. Samlet set, er der et klart flertal der *ikke* efterspørger kurser o.l. Det betyder dog ikke, at der ikke er fagpersoner, der gerne ønsker ny viden i form af kurser osv. Hos Taleafdelingen er der således 12, hos høreafdelingen 10 og hos synsafdelingen, (børneafdelingen) 2 og hos voksenafdelingen, 4. Endelig tilkendegiver 7 fagpersoner med tilknytning til mobilitet og IKT-afdelingen at de ønsker ny viden, kurser etc. Til sammenligning skal det siges, at antallet af fagpersoner der ikke ønsker kurser osv. er noget højere, hhv. 23, 18, 12/27 og 28.

Vi ved desværre ikke noget om, hvorfor tilslutningen til mere viden og flere kurser blandt fagpersonerne er så relativ lille. En mulig forklaring kunne være manglende tid, og en anden kunne være, at fagpersonerne allerede føler sig klædt på til at løse opgaverne, og selv er i stand til at tilegne sig ny viden løbende, uafhængigt af CRS.

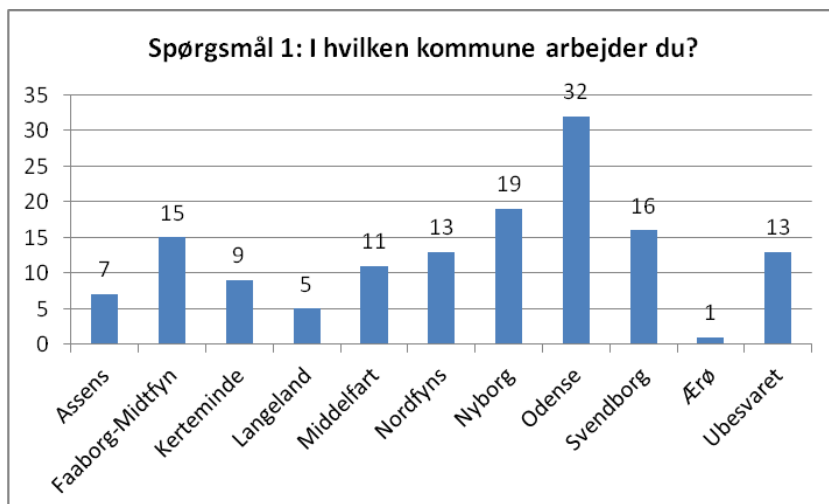
Hvorom alting er, er det afgørende, at fagpersonerne i kommunerne hele tiden har den fornødne viden om deres pågældende ansvarsområde. Derfor kunne svarene på ovenstående spørgsmål give anledning til at undersøge mere indgående, hvilke årsager der er til, fagpersonerne ikke ønsker mere viden end de gør. Samspelet mellem CRS og fagpersonerne fungerer kun, så længe den viden, hhv. CRS og fagpersonerne sammen bringer i spil kan anvendes, forstås og omsættes af begge parter.



## Undersøgelsen

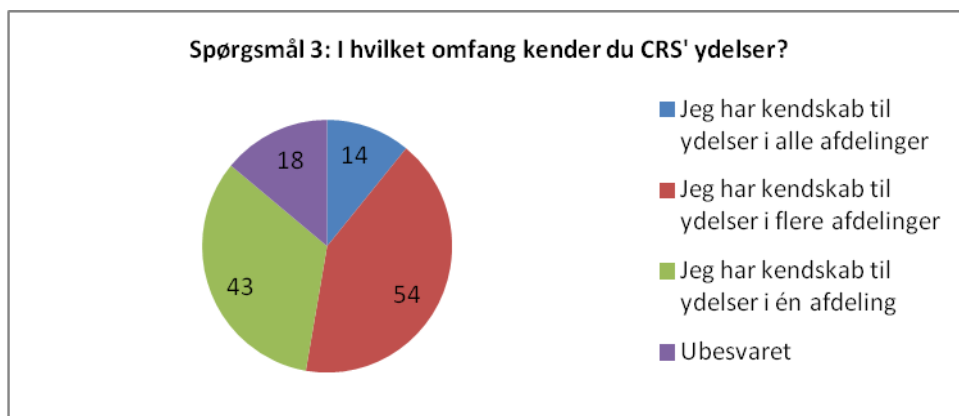
### Indledende, faktuelle spørgsmål

De 141 fagpersoner der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen har indledningsvis svaret på tre faktuelle spørgsmål.



Figur 1, spørgsmål 1: 141 besvarelser.

I **spørgsmål 2** beskriver deltagerne, i hvilken afdeling de arbejder og hvad deres stillingsbetegnelse er<sup>5</sup>.

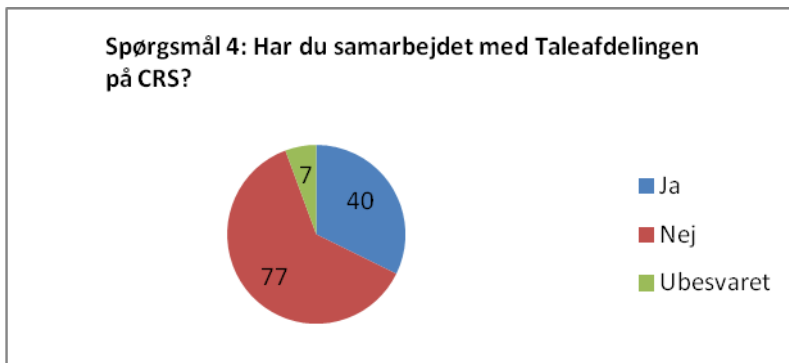


Figur 2, spørgsmål 3: 129 besvarelser.

**Spørgsmål 3** viser, at kun få deltagere har kendskab til ydelserne i alle CRS' afdelinger, mens der er en lille overvægt at deltagere, der har kendskab til ydelser i flere afdelinger, sammenlignet med deltagerne, der kun har kendskab til ydelserne i én afdeling. Dermed kan man sige, at når en fagperson kontakter en afdeling i CRS om bistand, er sandsynligheden for at fagpersonen har været i kontakt med en anden afdeling på et andet tidspunkt ganske stor. Det betyder for CRS at man i reglen vil møde ganske velorienterede fagpersoner, der har indblik i mange aspekter af CRS' opgaveløsning.

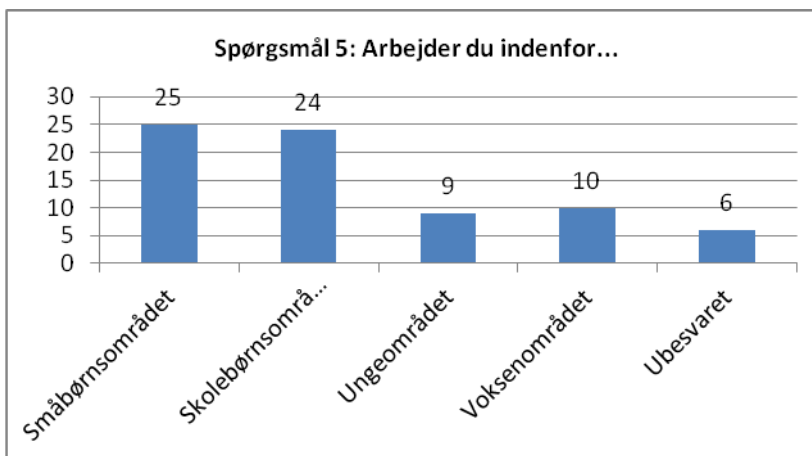
<sup>5</sup> Disse informationer er ikke medtaget i rapporten her.

## Taleafdelingen

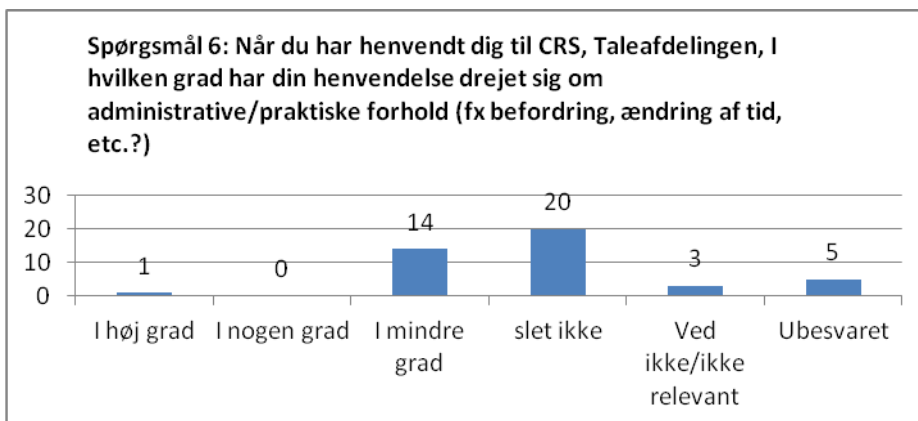


**Figur 3, spørgsmål 4: 124 besvarelser.**

40 af undersøgelsens deltagere tilkendegiver her, at de har arbejdet sammen med Taleafdelingen. Disse fagpersoner arbejder i reglen indenfor småbørnsområdet og/eller skolebørnsområdet. (Se diagrammet nedenfor.)

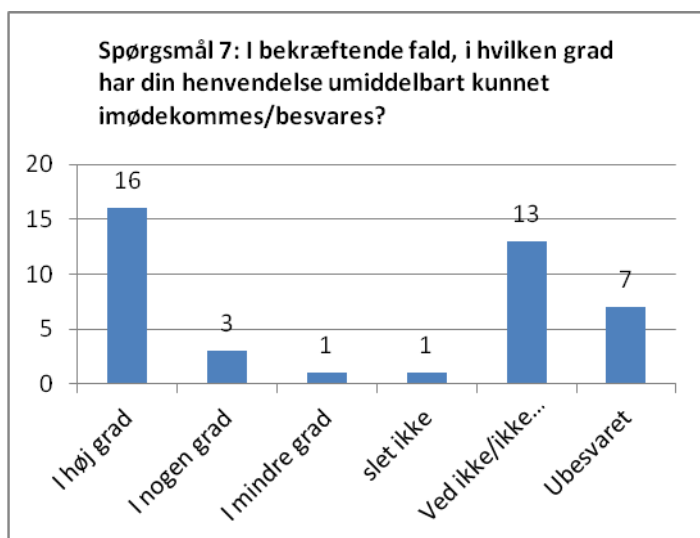


**Figur 4, spørgsmål 5: 45 svar.**



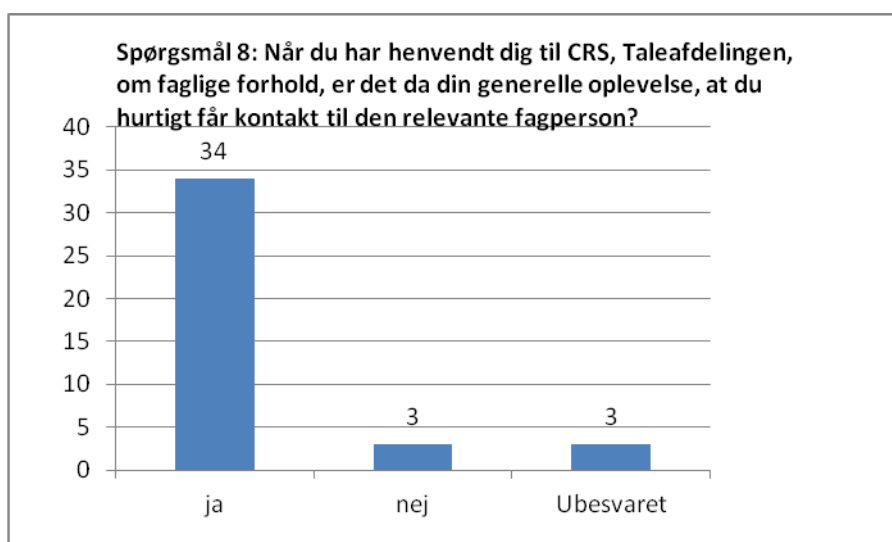
**Figur 5, spørgsmål 6: 43 svar.**

**Spørgsmål 6** belyser det forhold, at når fagpersonen kontakter CRS' er ærindet et andet end administrative/praktiske forhold. Det betyder for CRS, at når en fagperson kontakter CRS vil den ydelse, fagpersonen efterspørger alt andet lige have faglig karakter.



Figur 6, spørgsmål 7: 41 svar.

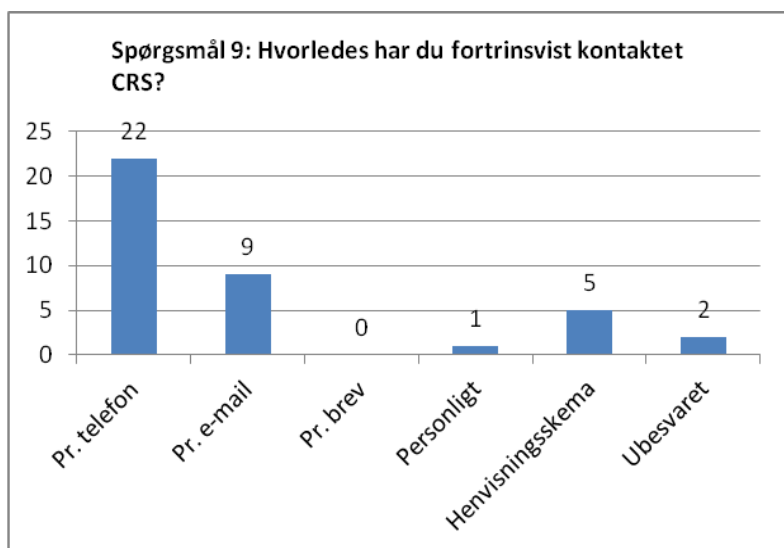
**Spørgsmål 7** viser, at når en fagperson henvender sig til CRS har fagpersonen i reglen oplevet, at henvendelsen har kunnet imødekommes. Meget sjældent går fagpersonen forgæves, i det kun 2 ud af 41 tilkendegiver, at henvendelsen i mindre grad/slet ikke, har kunnet imødekommes. En relativ stor del af fagpersonerne (13) angiver, at de ikke ved, eller ikke finder det relevant, hvorvidt henvendelsen er imødekommet. I forhold til spørgsmål 7 skal man huske på, at det ikke altid lader sig gøre at give et entydigt, og omgående svar på en henvendelse fra en fagperson. Henvendelsen kan være kompleks, og derfor kan et svar ikke altid gives med det samme.



Figur 7, spørgsmål 8: 40 svar.

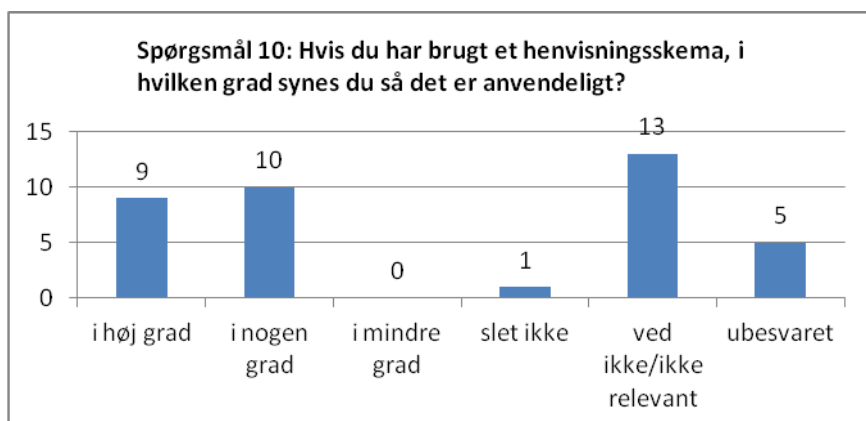
**Spørgsmål 8** viser, at når fagpersonen henvender sig til taleafdelingen med et spørgsmål af faglig karakter, så oplever 34 ud af 40 fagpersoner at de hurtigt kommer i kontakt med en person, der kan hjælpe dem. Det

kunne tyde på et meget velsmurt system, der dygtigt sender en henvendelse videre til den rette modtager, og dette må alt andet lige påvirke fagpersonernes oplevelse af CRS i positiv retning.



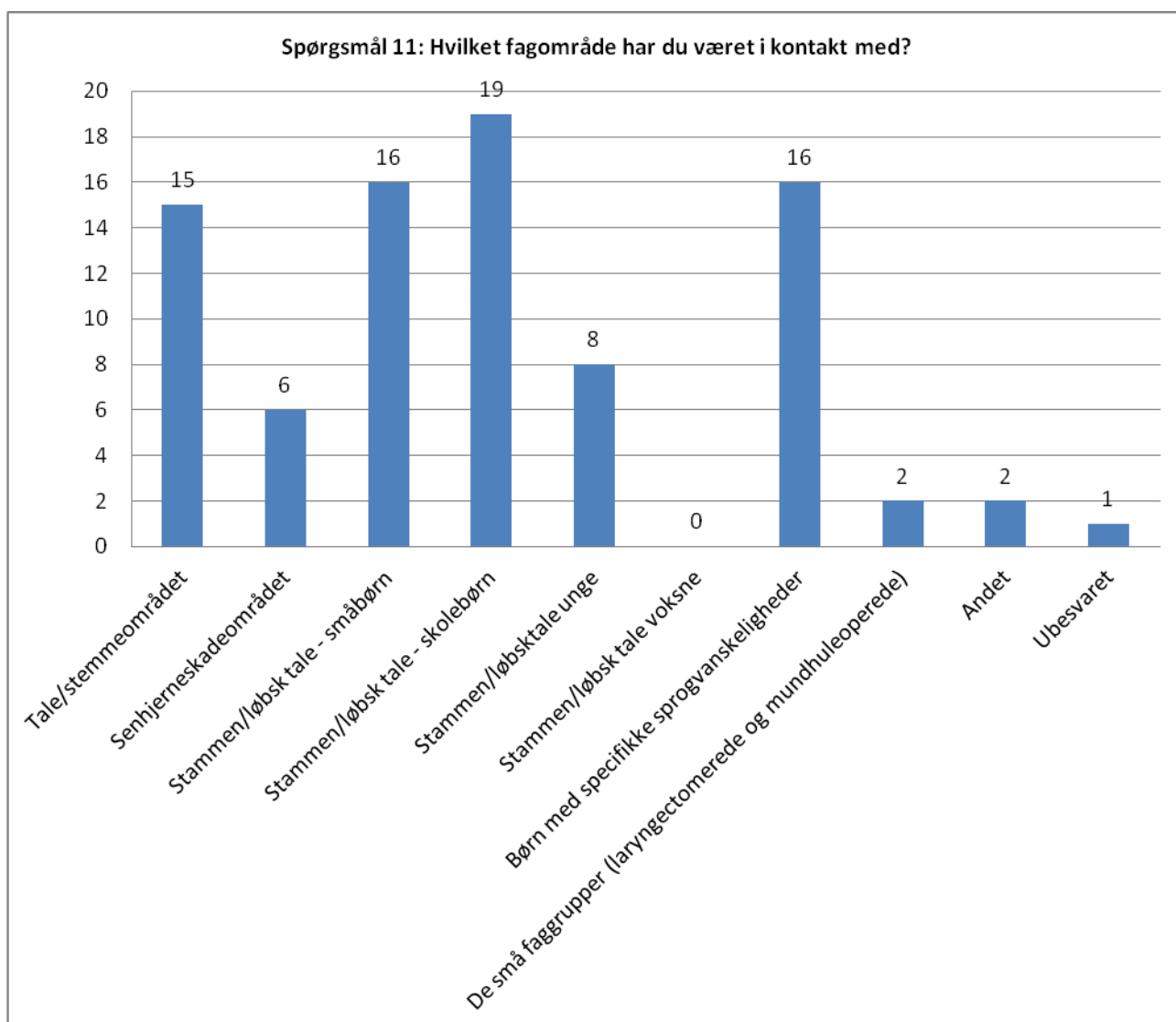
Figur 8, spørgsmål 9: 39 svar.

**Spørgsmål 9** viser, at når fagpersonen skal i kontakt med CRS sker det enten pr. telefon eller pr. e-mail. Bemærk i øvrigt, at kun 5 ud af 39 **fortrinsvis** benytter et henvisningsskema. Men når det sker, kan vi via spørgsmål 10 se, at så er tilfredsheden ganske stor. Dermed kan man også konkludere, at grunden til at flere ikke benytter sig af skemaet ikke skyldes, at skemaet ikke er anvendeligt, men tilsyneladende skyldes, at man foretrækker andre former for kontakt, nemlig via telefon eller e-mail. Dog kan vi ud af spørgsmål 10 også læse, at relativt mange, 13 i alt, angiver, at de ikke ved/ eller ikke finder det relevant, hvorvidt de synes henvisningsskemaet er anvendeligt. Det kunne måske være et tegn på, at fagpersonerne finder skemaet uklart, idet de svarer, at de ikke ved om skemaet er anvendeligt.



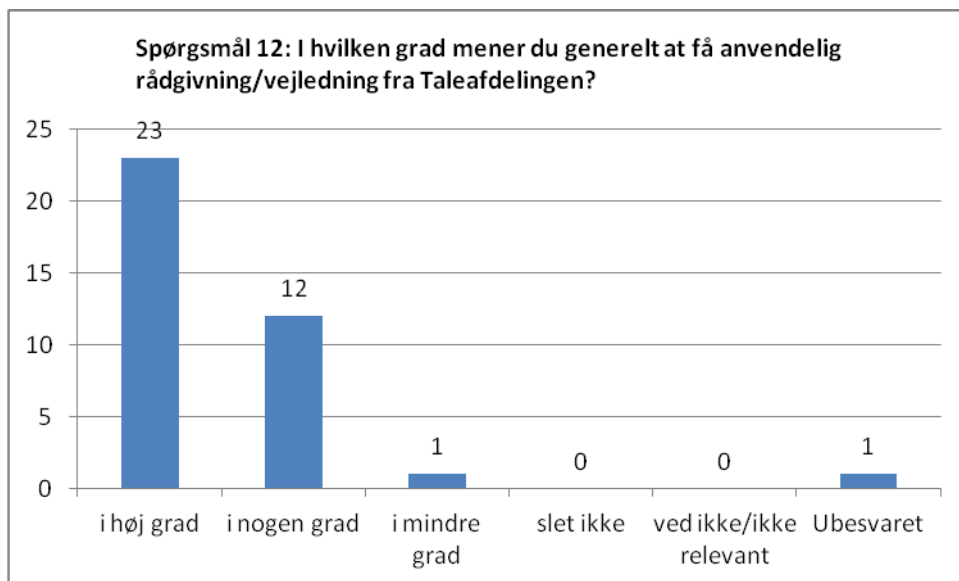
Figur 9, spørgsmål 10: 38 svar.

**Spørgsmål 10** viser også, at når en fagperson bruger et henvisningsskema, så synes fagpersonen i reglen at skemaet i høj grad/i nogen grad er anvendeligt. Kun én ud af 38, der besvarede dette spørgsmål karakteriserer henvisningsskemaet som "slet ikke anvendeligt".



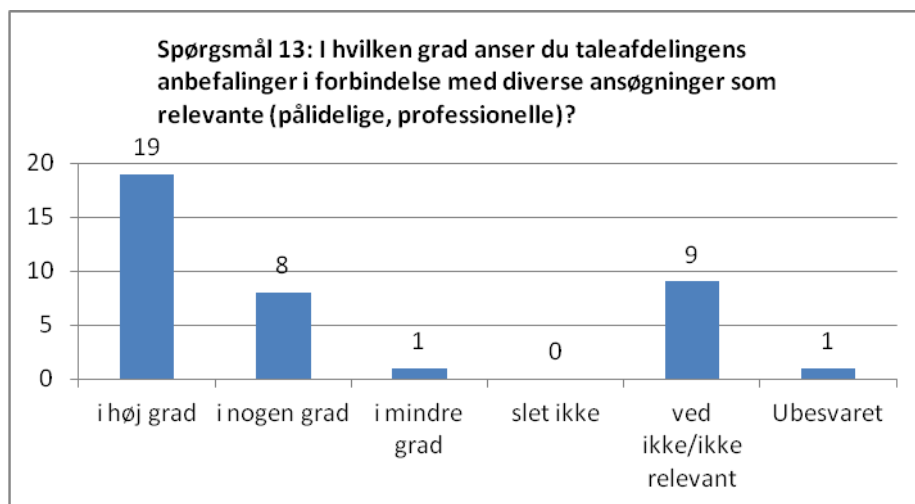
**Figur 10, spørgsmål 11: 37 svar.**

**Spørgsmål 11** viser bl.a., at når fagpersonen kontakter CRS, drejer det sig enten om tale/stemmeområdet, om stammen/løbsk tale hos småbørn, om stammen/løbsk tale hos skolebørn eller om børn med specifikke sprogsvækheder. Forklaringen på, at 0 personer kontakter CRS ang. stammen/løbsk tale hos voksne skal findes i det forhold, at den voksne *selv* kontakter CRS.



**Figur 11, spørgsmål 12: 37 svar.**

**Spørgsmål 12** viser, at fagpersonerne i reglen og i høj grad/nogen grad oplever at få anvendelig rådgivning og vejledning fra taleafdelingen. Man kan også vende det om og sige, at den rådgivning og vejledning taleafdelingen giver fagpersonerne oftest opleves af fagpersonerne som i høj grad anvendelig. Spørgsmål 12 giver også en klar indikation af, at der er god overensstemmelse mellem både fagpersonernes forventninger til rådgivningens anvendelighed og CRS' evne til at viderebringe vejledning, som fagpersonen opfatter som brugbar<sup>6</sup>.



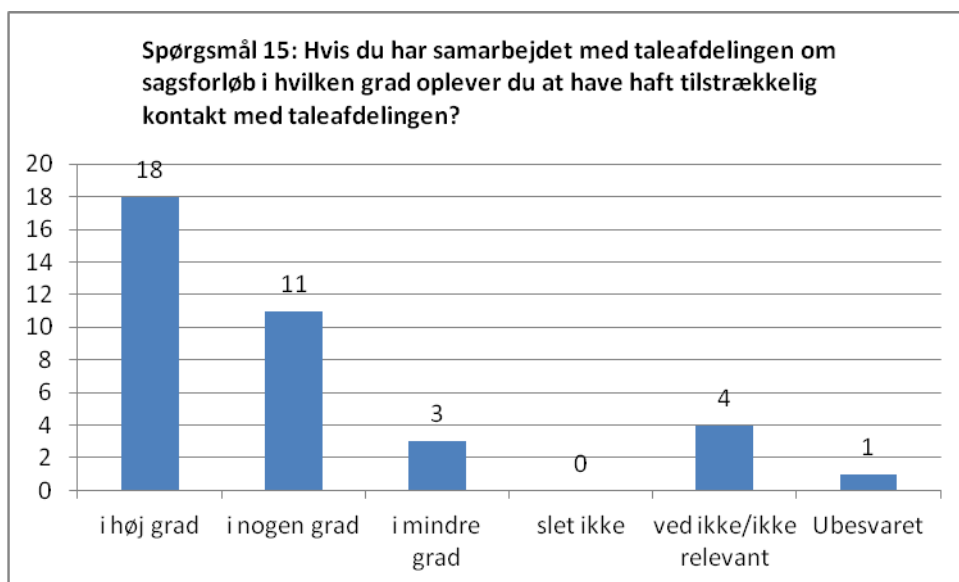
**Figur 12, spørgsmål 13: 37 svar.**

**Spørgsmål 13** viser, at fagpersonerne i overvejende grad finder CRS' anbefalinger i forbindelse med diverse ansøgninger relevante, (pålidelige og professionelle). 8 svarer "i nogen grad", og det behøver ikke nødvendigvis være et udtryk for, at CRS' rådgivning kun i nogen grad er pålidelig og relevant. Det kan ligeså meget handle om, at fagpersonen bruger CRS som sparringspartner, og en sparringspartner vil sjældent

<sup>6</sup> Seks personer har bemærkninger til spørgsmål 12. Kommentarerne handler bl.a. om, at fagpersonerne mere opfatter kontakten med CRS som gensidig dialog, fremfor envejskommunikation.

udelukkende kunne give relevante råd. En sparringspartner står på sidelinjen, og er ikke nødvendigvis inde i substansen og detaljerne i samme grad som fagpersonen er det i den konkrete sag, og derfor vil råd og vejledning ganske naturligt være både brugbar og mindre brugbar. Ikke desto mindre anser 19 ud af 37, at rådgivningen i høj grad er relevant/pålidelig.

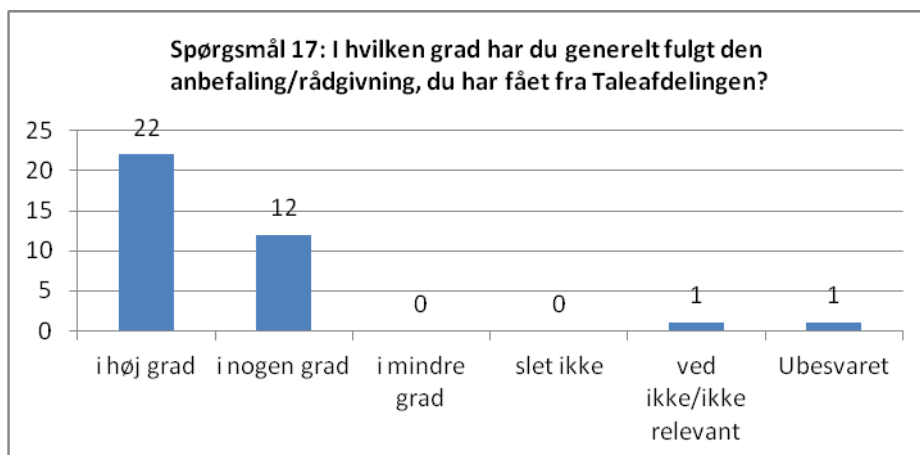
**Spørgsmål 14** giver fagpersonen mulighed for at komme med forslag til hvorledes taleafdelingens anbefalinger kan forbedres. Det benytter 11 personer sig af. Men 7-8 af disse svarer i kommentaren nej til at have forslag, og hæfter sig ved at "samarbejdet er præget af gensidig lydhørhed", at "jeg oplever, at CRS er blevet mere fleksible", og at "jeg er tilfreds med, at der er et tilbud, som ikke er skrabet ned til minimum". En enkelt kommentar er negativ, hvor fagpersonen siger at "de generelt afviser folk alt for hurtigt, og at der er en tendens til at se begrænsninger, frem for muligheder". Personen uddyber desværre ikke kommentaren yderligere. En fagperson fremsætter et ønske om "flere brugbare pjecer, og konkrete forslag til indsatsområder, fx konkrete talepædagogiske forslag".



**Figur 13, spørgsmål 15: 37 svar.**

Spørgsmål 15 viser, at fagpersonerne i reglen oplever, i høj grad at have tilstrækkelig kontakt med taleafdelingen i et sagsforløb. Bemærk dog at 11 ud af 37 fagpersoner, altså næsten en 1/3, finder, at have haft tilstrækkelig kontakt i nogen grad. Det kunne tyde på, at der er en ganske stor del, der gerne vil have mere kontakt, men spørgsmålet viser ikke noget om, hvorvidt kontakten skal intensiveres fra CRS' side, eller fra fagpersonens. Spørgsmål 15 giver fagpersonerne mulighed for at uddybe dette, men kun fem benytter sig af denne mulighed. En skriver, at kontakten udspringer af fagpersonens behov, for som personen skriver, kan "I jo ikke kende alle mine behov". En anden hæfter sig ved samarbejdet mellem CRS og fagpersonen som katalysator ifht. at komme videre i et givent sagsforløb.

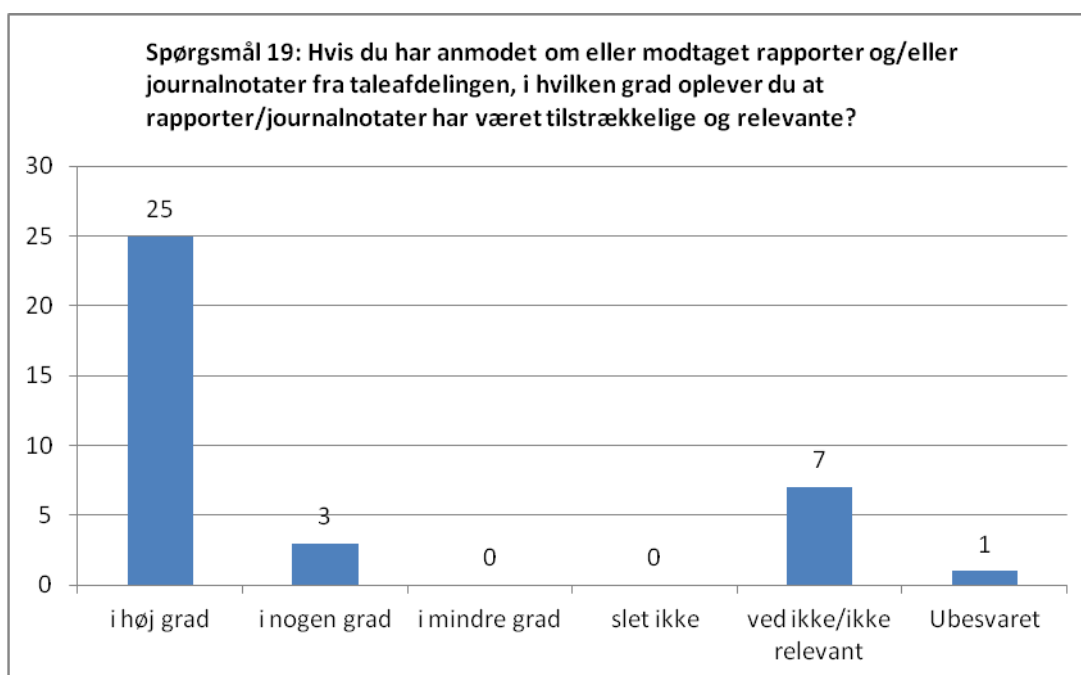
Spørgsmål 15 gav således fagpersonen mulighed for at uddybe behovet for "tilstrækkelig kontakt", og spørgsmål 16 giver fagpersonen mulighed for at komme med forslag til forbedringer af selve sagsforløbet. Otte personer har kommentarer, hvor én skriver, at man gerne ønsker tidligere kontakt ved ændringer og en tidligere statusrapport, mens en anden foreslår afholdelse af koordinerende møder med involverende fagpersoner. De resterende fagpersoner kommenterer blot, at de ingen kommentarer har, og at de er tilfredse.



**Figur 14, spørgsmål 17: 36 svar.**

Ovenstående diagram viser, at over halvdelen af de fagpersoner, der er i kontakt med taleafdelingen, i høj grad følger anbefalingen/rådgivningen som afdelingen giver. Samtidig er der en 1/3, der kun i nogen grad følger anbefalingerne, og en mulig forklaring herpå kan være, som vi har set tidligere, at fagpersonerne anser deres forhold til CRS som et gensidigt samarbejde, hvor råd og vejledning netop er hvad det er: forslag og idéer til, hvordan en given problemstilling skal gribes an. Spørgsmål 17 giver plads til kommentarer, og det er der én person der benytter sig af.

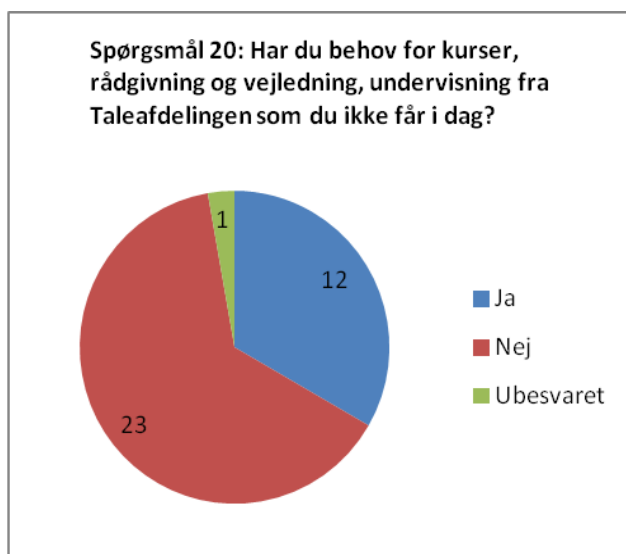
Spørgsmål 18 spørger ind til de tilfælde, hvor en anbefaling ikke er blevet fulgt, og hvad årsagerne har været til det. Seks personer kommenterer, og én skriver, at årsagen er tidnød, mens en anden i samme dur skriver, at der ikke har været ressourcer til det. En tredje var/er ikke enig i "bevillingsniveauet", ligesom en fjerde igen mener, at CRS "alt for hurtigt afviser, at der er muligheder".



**Figur 15, spørgsmål 19: 36 svar.**



Ovenstående viser, at de journalnotater/rapporter CRS videregiver til fagpersonerne, i høj grad er tilstrækkelige og relevante.



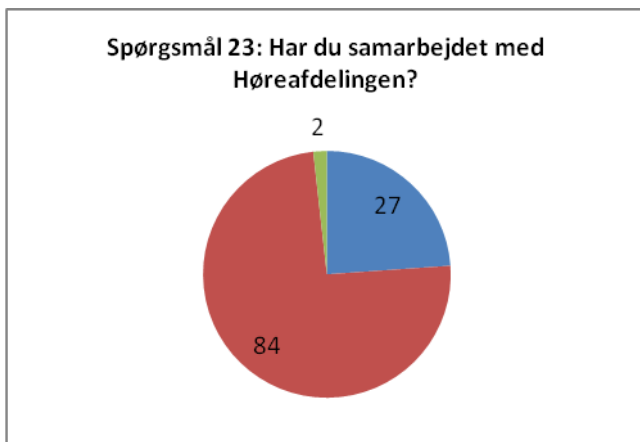
Figur 16, spørgsmål 20: 36 svar.

**Spørgsmål 20** viser, at 12 fagpersoner tilkendegiver at de har behov for kurser o.l. fra Taleafdelingen, som de ikke får i dag. **Spørgsmål 21** giver fagpersonen mulighed for at uddybe hvilke kurser o.l. fagpersonen kunne ønske sig. 13 afgiver en kommentar her, og ønsker sig kurser o.l. om:

- Verbal dyspraksi (3)
- Løbsk tale/stammen (3)
- Afasi (2)
- Generel faglig drøftelse (2)
- Stammebehandling/læsp (1)
- Sproglige problemer for senhjerneskedede (1)
- Kommunikation (1)

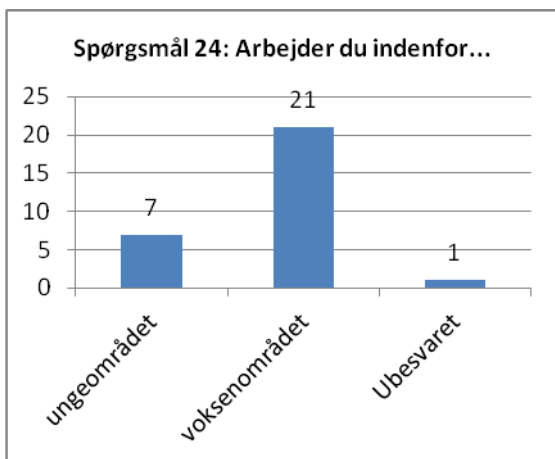
Sidste spørgsmål koncentreret omkring selve taleafdelingen er spørgsmål 22. Her har fagpersonerne mulighed for at komme med yderligere bemærkninger i forbindelse med taleafdelingen helt generelt. Det er der 9 personer der benytter sig af. En efterspørger kommunikationshåndbøger der er "lige til at gå til", mens flere giver ros til kurserne, CRS afholder, ros til CRS for at give fyldestgørende svar, god dialog, samt giver CRS ros for at give gode råd. Endelig er der fire personer, der kommenterer, at de ingen kommentarer har.

## Høreafdelingen



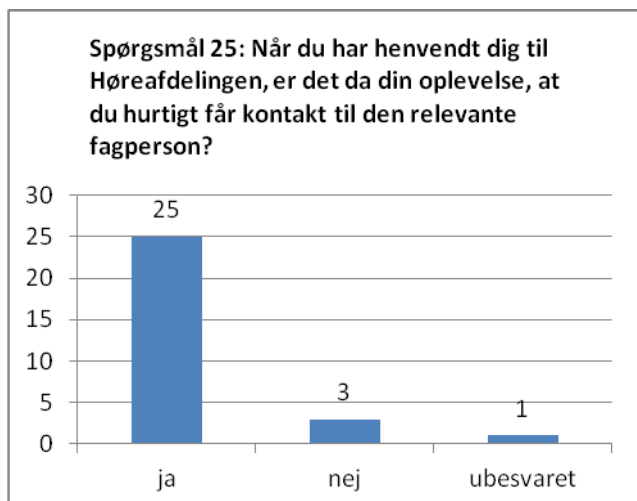
Figur 17, spørgsmål 23: 113 svar.

27 fagpersoner tilkendegiver her, at de har arbejdet sammen med høreafdelingen.



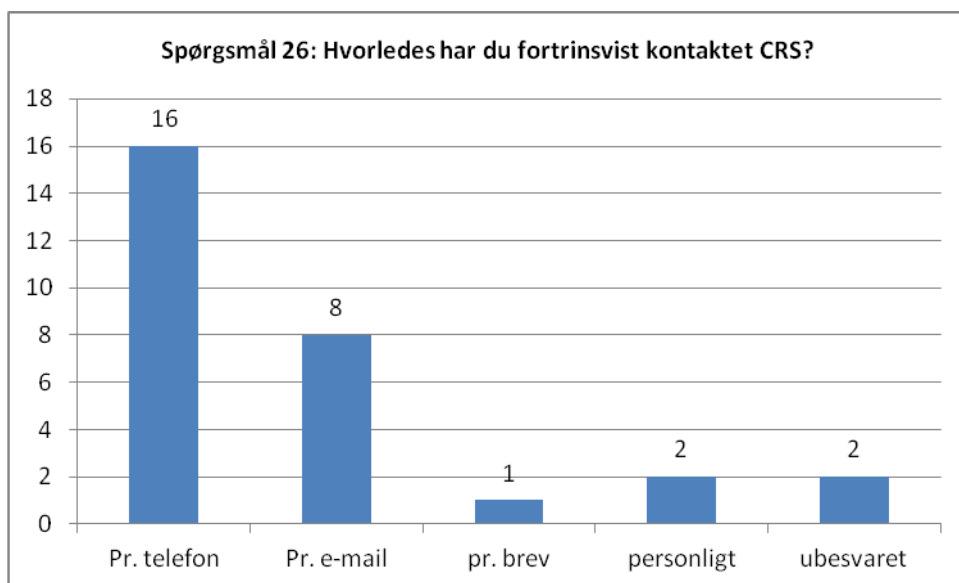
Figur 18, spørgsmål 24: 29 svar.

Her ser vi en overvægt af fagpersoner, der arbejder indenfor voksenområdet.



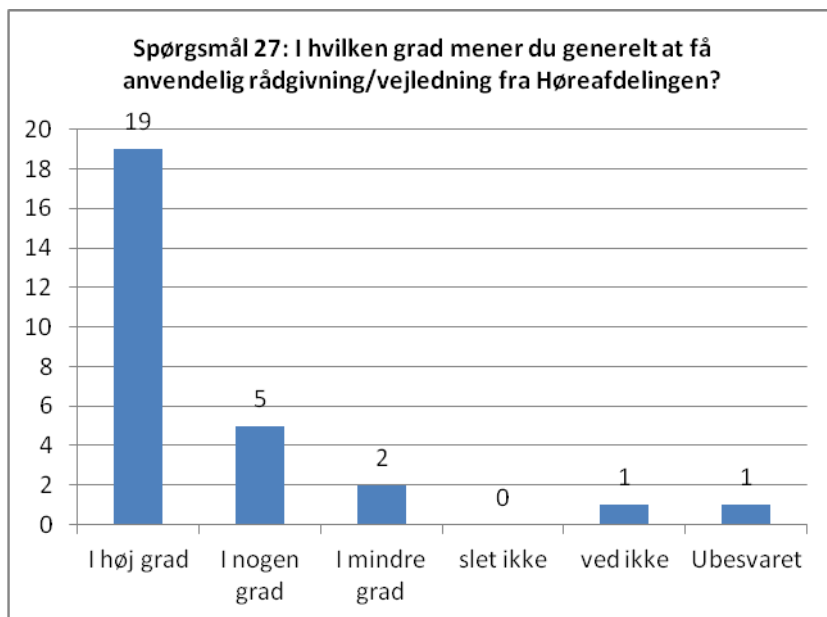
**Figur 19, spørgsmål 25: 29 svar.**

Når en fagperson kontakter CRS' Høreafdeling, oplever de i reglen, at de hurtigt får kontakt til den relevante fagperson. Kun tre fagpersoner tilkendegiver, at ikke hurtigt får kontakt til den relevante medarbejder i CRS.



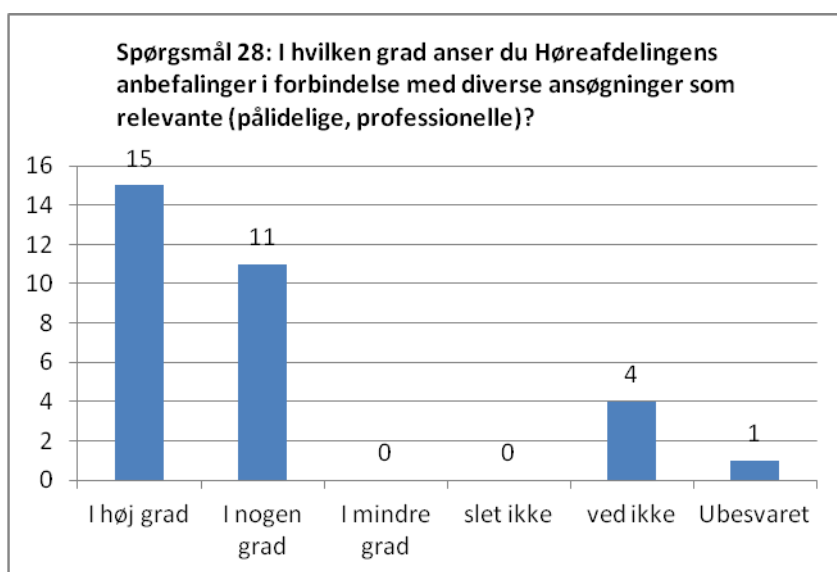
**Figur 20, spørgsmål 26: 29 svar.**

Når fagpersonen henvender sig til høreafdelingen, foregår det i reglen via telefonen. Ganske ofte benytter fagpersonen dog også e-mail, mens det at sende et brev yderst sjældent benyttes, ligesom den direkte personlige kontakt heller ikke bruges i nævneværdig grad.



**Figur 21, spørgsmål 27: 28 svar.**

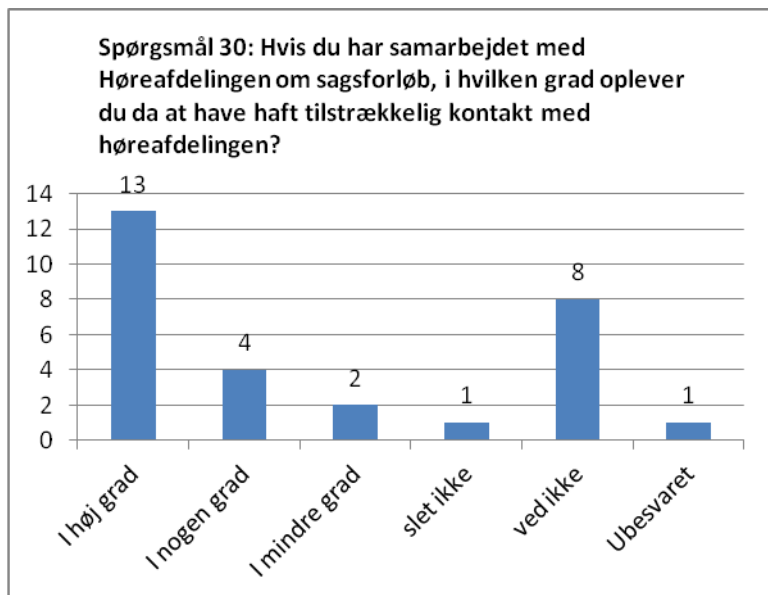
Af 28 svar tilkendegiver 19 at de i høj grad mener at få anvendelig rådgivning/vejledning fra Høreafdelingen. Det tyder på god balance mellem det CRS leverer, og det fagpersonerne efterspørger.



**Figur 22, spørgsmål 28: 31 svar.**

Fagpersonerne oplever i høj grad at høreafdelingens anbefalinger i forbindelse med ansøgninger er relevante. Dog er der en 1/3 af de adspurgte, der tilkendegiver, at det kun i nogen grad er tilfældet. Her kunne det være interessant at forfølge årsagerne til, at så mange kun i *nogen* grad oplever anbefalingerne som relevante (pålidelige og professionelle). Men vigtigt er det, at bemærke, at ingen kun i mindre grad eller slet ikke, karakteriserer høreafdelingens anbefalinger som relevante.

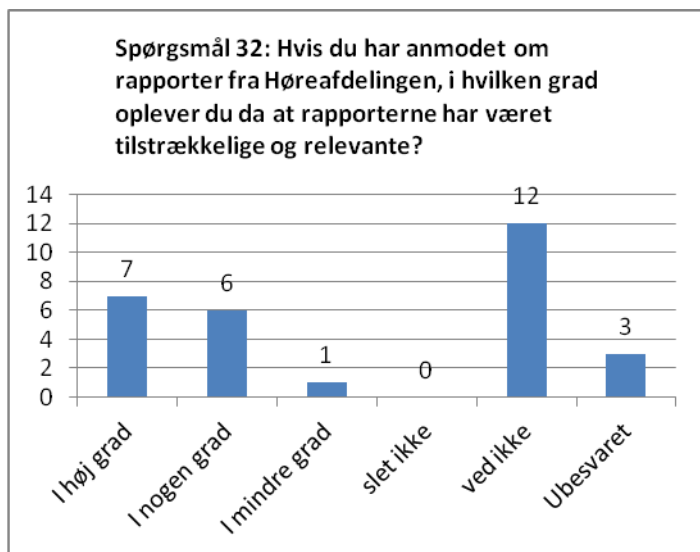
**Spørgsmål 29** giver fagpersonerne mulighed for at komme med forslag til, hvorledes høreafdelingens anbefalinger kan forbedres. Det er der syv personer der benytter sig af. To af de syv siger, at de ingen forslag har. Én skriver, at det er vigtigt, at man har mulighed for at vælge mellem forskellige firmaer, en anden efterspørger flere oplysninger om unge 16-18-årige, da de står i et spændingsfelt, inden de kan overgå til høreafdelingen som 18-årige.



**Figur 23, spørgsmål 30: 29 svar.**

Når fagpersonen samarbejder med CRS' høreafdeling om sagsforløb, er der forskellige holdninger til, om kontakten har været tilstrækkelig. Her skal man naturligvis huske, at der kan være stor forskel på, hvad den enkelte fagperson ligger i ordet "tilstrækkelig". Nogen har brug for megen kontakt, andre mindre. Men da man fra CRS' side ikke lægger begrænsninger på, hvor megen kontakt den enkelte fagperson må have/kan få, kan man sige, at fagpersonerne selv skal huske, at tage kontakt til CRS når de ønsker hjælp. Omvendt kan ovenstående også være et tegn på, at CRS måske samtidig bør overveje at informere fagpersonerne om, at man endelig skal bruge CRS, og at CRS gerne vil kontakten.

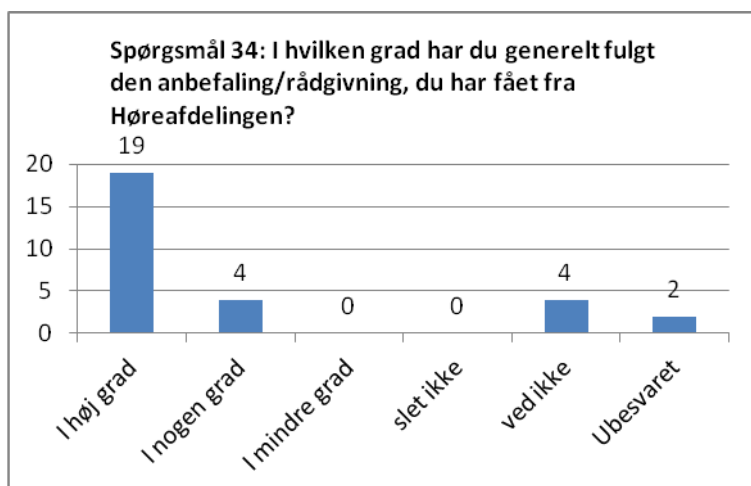
**Spørgsmål 31** giver fagpersonerne mulighed for at komme med forslag til, hvordan høreafdelingen kan forbedre sagsforløbet. Det er der tre der gør, men alle svarer, at de ingen forslag har.



**Figur 24, spørgsmål 32: 29 svar.**

**Spørgsmål 32** viser, at der er en vis uenighed blandt fagpersonerne om, i hvilket omfang rapporter fra Høreafdelingen har været tilstrækkelige og relevante. Som det var tilfældet i foregående spørgsmål, kan man også her sige, at det er forskelligt, hvordan man opfatter ord som tilstrækkeligt og relevant. Ud af 29 svar tilkendegiver 13, at de enten i høj grad eller i nogen grad oplever rapporterne som tilstrækkelige og relevante. Kun én finder rapporterne relevante i mindre grad, mens hele 12 personer tilkendegiver, at de ikke ved, om rapporterne er relevante og pålidelige. Her kunne det være interessant at undersøge årsagerne, til hvorfor så relativt mange har denne holdning, og naturligvis undersøge, hvilke aspekter i rapporterne, fagpersonerne i givet fald ønsker forbedret. Endelig er det heller ikke udelukket, at de 12 personer kun meget sjældent beskæftiger sig med rapporter, og måske derfor ikke føler, at de er i stand til at vurdere rapporternes pålidelighed.

**Spørgsmål 33** giver fagpersonerne mulighed for at komme med bemærkninger til høreafdelingens rapporter. En skriver, at CRS bruger mange forkortelser, og at man skal være inde i forkortelserne for at forstå dem, mens en anden skriver, at man kunne ønske sig en præcisering af, hvilke aktiviteter borgeren kan deltage i, hvis denne får bevilget det pågældende hjælpemiddel.

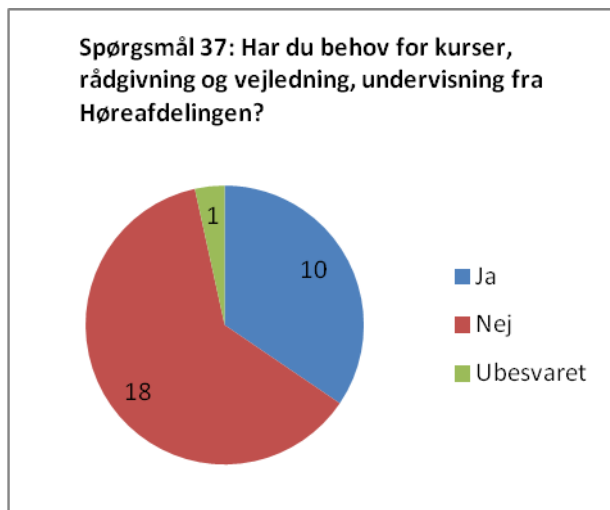


**Figur 25, spørgsmål 34: 29 svar.**

**Spørgsmål 34** viser, at fagpersonen i høj grad følger anbefalinger og rådgivning fra CRS.

**Spørgsmål 35** giver fagpersonen mulighed for at uddybe årsagen, hvis man ikke har fulgt rådgivningen. En skriver, at man "ikke altid (er) enige om bevillingsniveauet", en anden at det har været fordi "der rent juridisk ikke har været belæg for en bevilling".

**Spørgsmål 36** giver fagpersonen mulighed for at komme med forslag til hvordan høreafdelingen kan forbedre opgaveløsningen. Fire personer benytter sig af det, og to skriver omtrent det samme, nemlig at CRS kan forbedre opgaveløsningen ved at "kontakte de kommunale sagsbehandlere, hvis man er i tvivl ift. lovgivning".



Figur 26, spørgsmål 37: 29 svar.

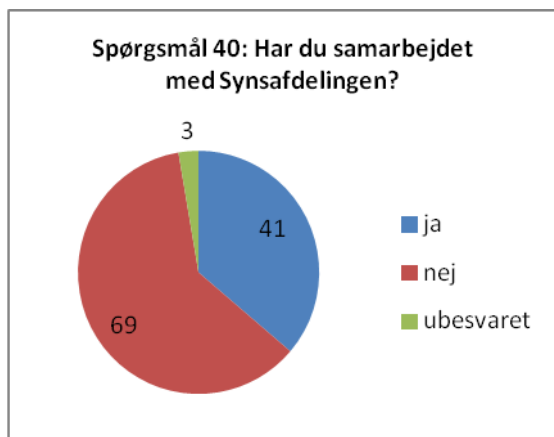
Spørgsmål 37 viser at omkring en 1/3 af fagpersonerne med kontakt til høreafdelingen har ønsker til kurser o.l. I **spørgsmål 38** sættes der ord på hvilken specifik viden fagpersonen gerne ville have mere af. Syv personer kommenterer, og fremsætter hver især flere ønsker:

- Ønske om at blive opdateret på nye produkter, bl.a. viden om hvilke hjælpemidler, der udgår.
- Kurser hvor alle hørekonsulenter deltager
- APD – Auditory Processing Disorder
- Viden om ny høreteknologi og nye hjælpemidler,
- Generel orientering om høreområdet.
- Hvordan får vi hørehæmmede unge videre i systemet, når de ikke vælger handelsskole, gymnasium osv.?
- Hvordan motiverer vi unge til at gå med høreapparat, når det ikke er sejt at gå med høreapparat?

Endelig giver **spørgsmål 39** fagpersonerne mulighed for yderligere bemærkninger i forhold til høreafdelingen, men det er der kun to der har.

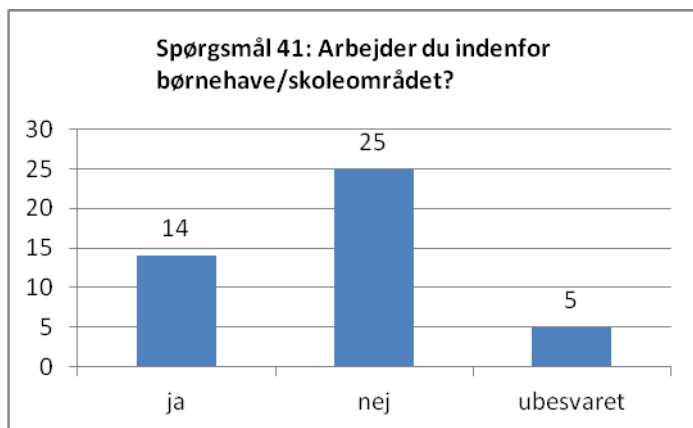
## Synsafdelingen – Børnehave-/skoleområdet

Synsafdelingen er delt i børnehave-/skoleområdet og voksenområdet. Først præsenteres resultaterne for børnehave-/skoleområdet, og dernæst voksenområdet.



Figur 27, spørgsmål 40: 113 svar.

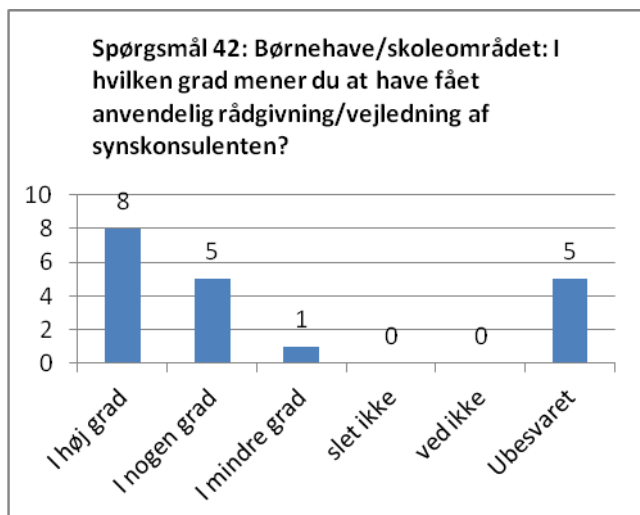
41 fagpersoner har samarbejdet med synsafdelingen.



Figur 28, spørgsmål 41: 44 svar.

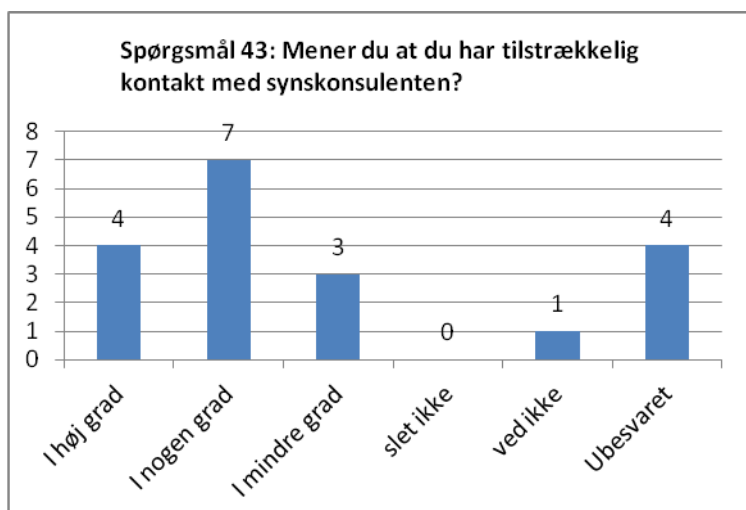
14 personer arbejder indenfor børnehave-/skoleområdet. Bemærk: Der er 14 personer der aktivt har tilkendegivet, at de arbejder indenfor børnehave-/skoleområdet. Har man ladet spørgsmålet stå ubesvaret hen, tolkes det som et ja. Spørgeskemaundersøgelsen er konstrueret på en sådan måde, at hvis man ikke *aktivt* siger nej til dette spørgsmål, og vælger at undlade at svare, tolkes svaret som et ja. Derfor er der 19 og ikke kun 14 personer, der har adgang til at besvare spørgsmålene vedr. børnehave-/skoleområdet.





**Figur 29, spørgsmål 42: 19 svar.**

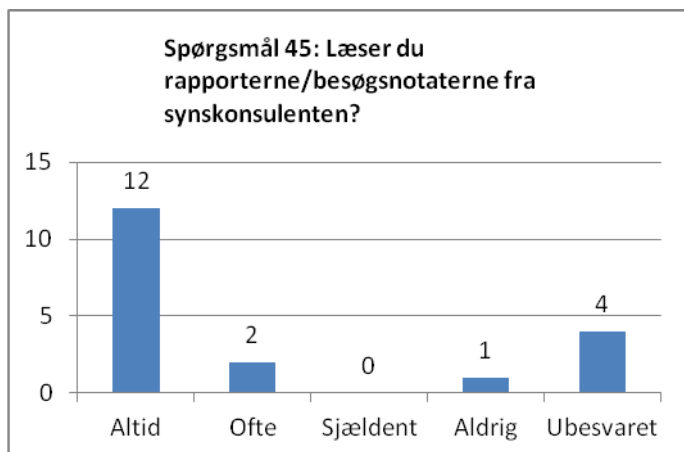
Ud af 19 svar, tilkendegiver 8 personer, at de i høj grad har fået anvendelig rådgivning/vejledning af synskonsulenten. Én ud af 19 oplever rådgivningen/vejledningen af synskonsulenten som ”mindre” anvendelig.



**Figur 30, spørgsmål 43: 19 svar.**

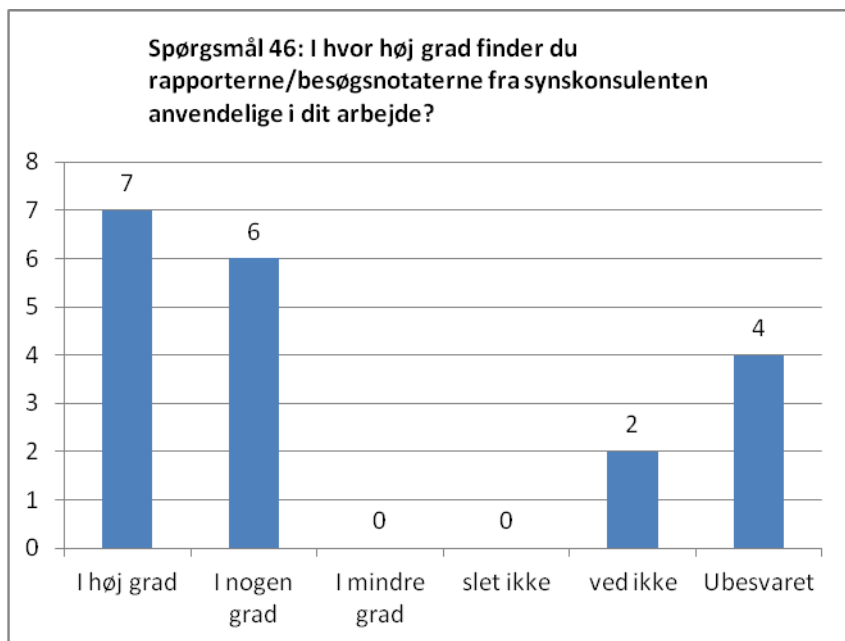
**Spørgsmål 43** ovenfor viser, at fagpersonerne i overvejende grad har tilstrækkelig kontakt med synskonsulenten. 11 ud af 19 svar er således positive, mens kun tre fagpersoner tilkendegiver, at de i mindre grad har haft tilstrækkelig kontakt. Én enkelt skriver en kommentar, og fortæller, at han/hun altid har kunnet komme i kontakt hvis der har været behov. Af de 11 positive tilkendegivelser er der syv, der i nogen grad finder kontakten tilstrækkelig. Her er med andre ord fagpersoner, der kunne ønske sig lidt mere kontakt.

**Spørgsmål 44:** ”Hvis du ikke fulgte rådgivningen fra synskonsulenten, hvad var så årsagen?”. Hertil svarer tre personer. To skriver, at de fulgte rådgivningen, mens den tredje skriver at det kun er sket en gang, at rådgivningen ikke er fulgt.



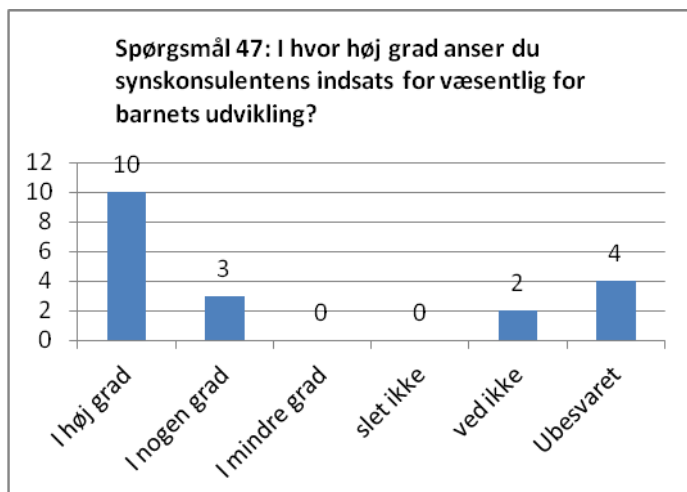
**Figur 31, spørgsmål 45: 19 svar.**

Et stort flertal af de fagpersoner, der har svaret på dette spørgsmål tilkendegiver, at de altid læser rapporter fra synskonsulenten.



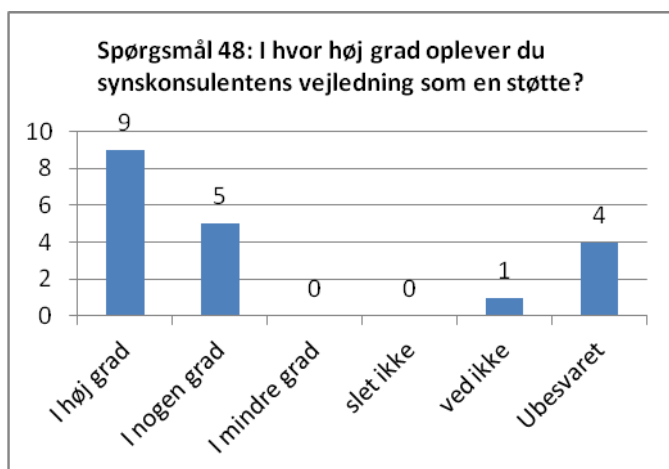
**Figur 32, spørgsmål 46: 19 svar.**

**Spørgsmål 46** viser tydeligt, at de rapporter/besøgsnotater synskonsulentens udarbejder i reglen opfattes som anvendelige i fagpersonens arbejde. 13 ud af 19 svar er således positive.



**Figur 33, spørgsmål 47: 19 svar.**

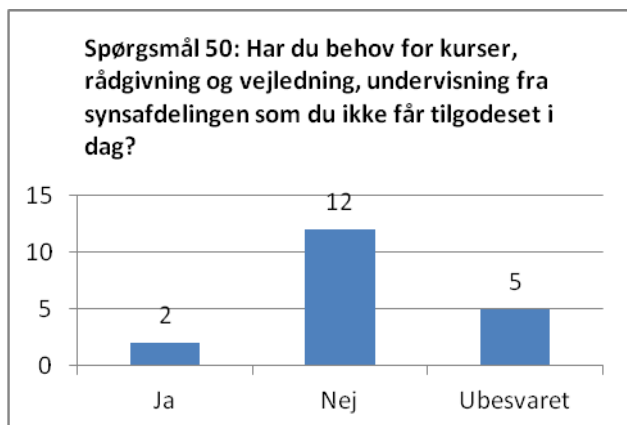
13 ud af 19 fagpersoner anser synskonsulentens indsats som væsentlig for barnets udvikling. Ingen fagpersoner betegner indsatsen som kun i mindre grad væsentlig, og ingen anser indsatsen som slet ikke væsentlig. Der er én der kommenterer, at det er *"rigtig rart, at få hendes(synskonsulentens) faglige indfaldsvinkler omkring synshæmmede børn"*. Diagrammet viser således, at det arbejde, synskonsulenten udfører, har en direkte positiv effekt på det pågældende barns udvikling.



**Figur 34, spørgsmål 48: 19 svar.**

**Spørgsmål 48:** 14 ud af 19 oplever synskonsulentens vejledning som en støtte. Der er ingen, der hverken anser vejledningen som en støtte i mindre grad, og ingen finder, at vejledningen slet ikke er en støtte. Sammenholdt med figur 33, tegner der sig et billede af synskonsulenten som en for fagpersonerne afgørende støtte og sparringspartner i arbejdet i kommunen.

**Spørgsmål 49** giver fagpersonerne mulighed for at uddybe og komme med forslag til hvordan konsulenten kan forbedre vejledningen. En skriver, at han/hun har fået den hjælp, der var behov for, mens en efterspørger, at synskonsulenten aflægger flere besøg hos eleven, en at konsulenten overværer undervisning og vejleder pædagogisk, og den sidste, at konsulenten tilbyder undervisning af personalegrupper på fx personalemøder.



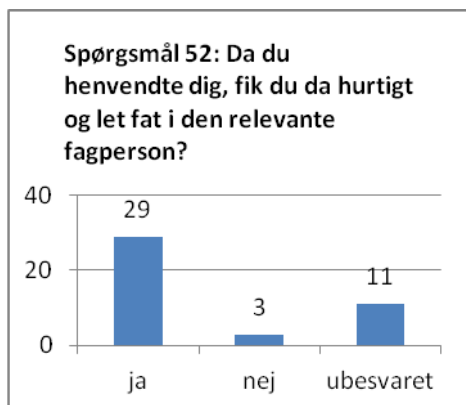
**Figur 35, spørgsmål 50: 19 svar.**

Kun to fagpersoner efterspørger nye kurser o.l. Én fagperson ønsker et kursus om visuel perception og synsstimulation, mens den anden ønsker "mere faglig viden". Her kunne det være interessant at kende årsagen til, at de ikke efterspørger flere kurser. Skyldes det fx at de kommunale fagpersoner vurderer sig selv som havende den fornødne viden, eller skyldes det snarere, at fagpersonerne ikke har tiden til at tilegne sig ny viden?

Slutteligt i **spørgsmål 51** er der mulighed for bemærkninger i øvrigt. Én fremhæver at der eksisterer et positivt og energigivende samarbejde, én at det er dejligt med hjælp til et synshandicappet barn, mens den sidste kommentar ligeledes er ros.

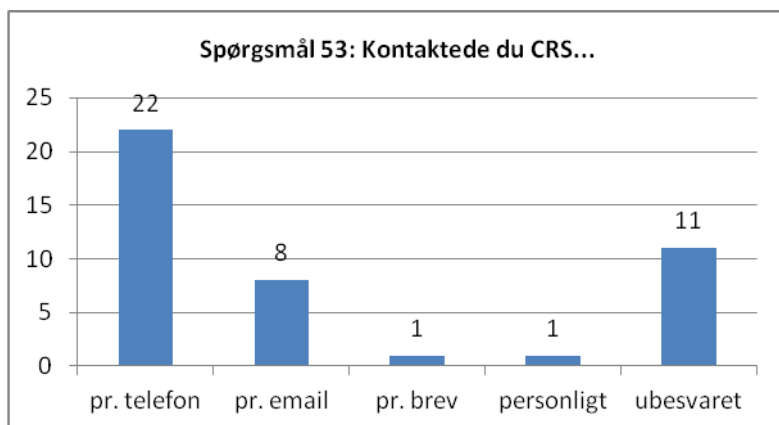
## Synsafdelingen – Voksenområdet

Her præsenteres resultaterne fra voksenområdet. Pga. en teknisk fejl har de fagpersoner, der har besvaret spørgsmålene under børnehave-/skoleområdet, også haft adgang til at besvare spørgsmålene, der dækker voksenområdet. Det betyder, at det ikke kun er voksenområdets fagpersoner, der har givet deres mening til kende om voksenområdet, men også børnehave-/skoleområdets fagpersoner<sup>7</sup>.



Figur 36, spørgsmål 52: 43 svar.

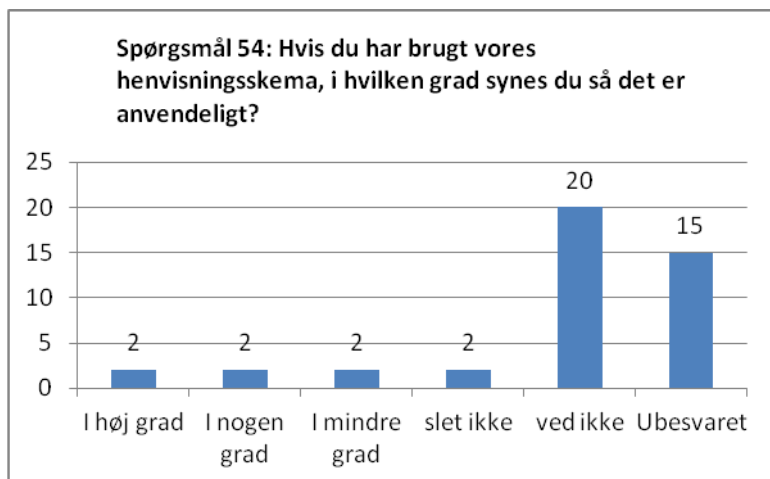
**Spørgsmål 52** viser, at 29 fagpersoner hurtigt fik fat i den relevante fagperson i CRS, da de henvendte sig. Bemærk at hele 11 personer vælger at undlade at besvare spørgsmålet. Det er formentligt fagpersoner fra børnehave-/skoleområdet, der fejlagtigt har fået adgang til voksenområdets spørgsmål. I de følgende diagrammer er der mellem 9 og 15 fagpersoner der undlader at svare på spørgsmålene, og hovedparten af disse er formentlig børnehave-/skoleområdets fagpersoner.



Figur 37, spørgsmål 53: 43 svar.

Kontakt via telefon er den mest anvendte kontaktform, når fagpersonen skal i kontakt med CRS og synsafdelingen, voksenområdet.

<sup>7</sup> Det har som konsekvens, at hvad der skulle have været voksenområdets fagpersoners holdninger til spørgsmål om voksenområdets beskaffenhed, nu også reflekterer – i større eller mindre grad – fagpersonerne fra børneområdet holdninger og meninger. Det er vigtigt at huske på, når man læser diagrammerne.

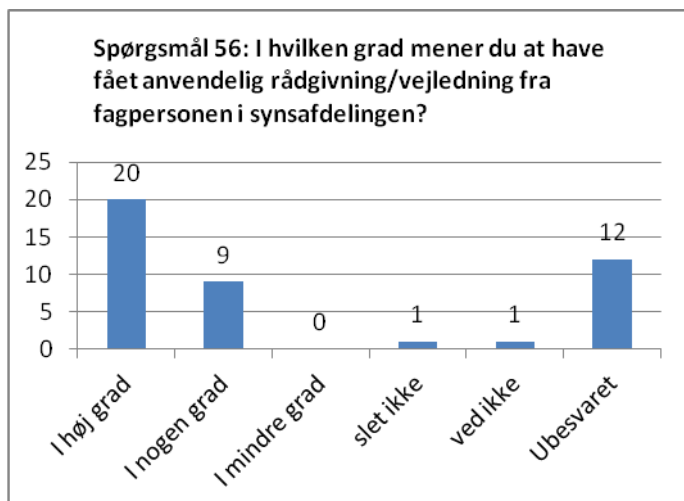


**Figur 38, spørgsmål 54: 43 svar.**

Indenfor voksenområdet i synsafdelingen er der tilsyneladende ikke mange fagpersoner, der anvender et henvisningsskema – og når fagpersonen gør det, er der stor uenighed om, hvor anvendeligt dette skema opleves.

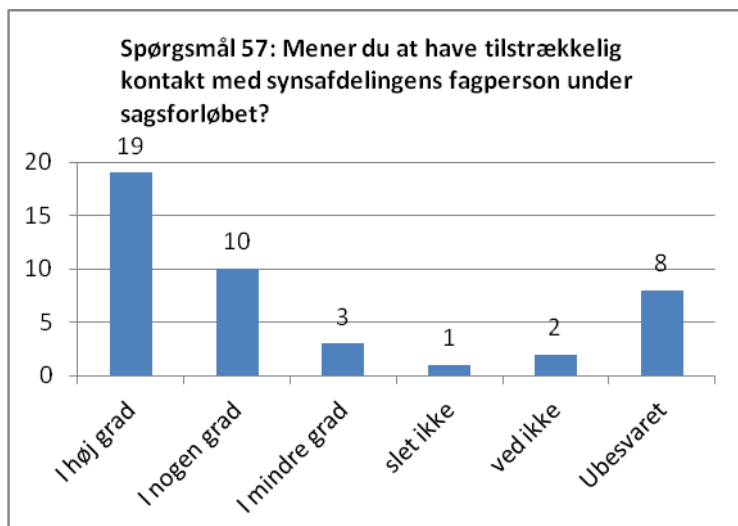
Derudover er der 20 personer, der "ikke ved", om skemaet har været anvendeligt. Vi kan ikke vide hvor mange af disse personer, der rent faktisk har brugt et henvisningsskema, og blot ikke ved, om det var anvendeligt eller ej. Det kan også tænkes at fagpersonerne har opfattet "ved ikke"-svarmuligheden som en "nej, jeg har ikke brugt et henvisningsskema".

**Spørgsmål 55** giver fagpersonerne mulighed for at komme med ændringsforslag til henvisningsskemaet. Det benytter én sig af, og efterlyser "flere stikord til hvilke oplysninger, der ønskes. Skemaet er alt for åbent".



**Figur 39, spørgsmål 56: 43 svar.**

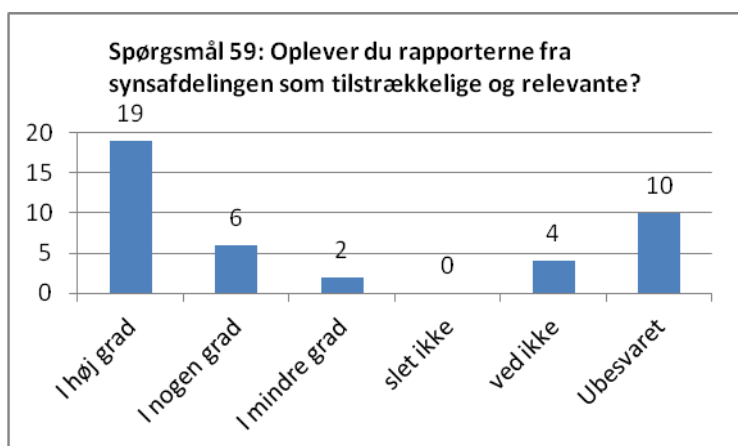
Ovenfor ser vi, at fagpersonerne i udpræget grad oplever rådgivningen og vejledningen fra CRS som anvendelig.



Figur 40, spørgsmål 57: 41 svar.

**Spørgsmål 57** viser, at kontakten som fagpersonen har med synsafdelingens fagperson under et sagsforløb opleves som ganske tilstrækkelig. 19 oplever kontakten som i høj grad tilstrækkelig, mens 10 oplever kontakten i nogen grad tilstrækkelig. Kun tre personer oplever kontakten som i mindre grad tilstrækkelig, og en enkelt synes, at kontakten slet ikke har været tilstrækkelig.

**Spørgsmål 58** giver fagpersonen mulighed for at forklare, hvad årsagen har været til at man i givet fald ikke har fulgt rådgivningen fra CRS. Det er der fire der vælger at gøre. To af de fire angiver som årsag, at de ikke har fulgt rådgivningen fordi det ikke har været muligt ift. lovgivningen.



Figur 41, spørgsmål 59: 41 svar.

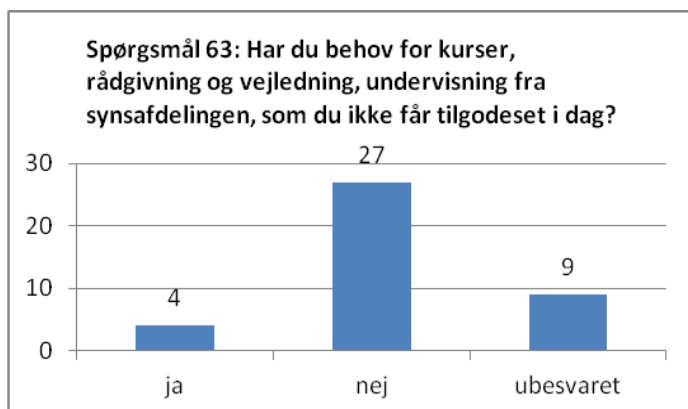
Et stort flertal oplever rapporter fra CRS' synsafdeling som tilstrækkelige og relevante.

Spørgsmål 60, 61 og 62 er alle spørgsmål, hvor fagpersonerne inviteres til at kommentere og komme med generelle bemærkninger.

I **spørgsmål 60** opfordres fagpersonerne til at komme med bemærkninger til synsafdelingens rapporter. To gør dette. Den ene kommentar handler om at der anvendes for mange forkortelser i rapporterne, og den anden kommentar fokuserer på, at CRS skal "huske at skrive hvilken aktivitet de (*borgeren*) igen kan udføre med hjælpemidlet".

I **spørgsmål nr. 61** spørges der til forslag til forbedring af sagsforløbet i synsafdelingen. Det afstedkommer to kommentarer, den ene at *"det vil være en fordel at kunne sende sikker post mellem kommunen og CRS da kommunikationen på mail ind i mellem bliver lidt kryptisk som det fungerer nu."*

**Spørgsmål 62** efterlyser forslag til hvordan synsafdelingen kan forbedre opgaveløsningen helt generelt, men ingen har valgt at komme med forslag.



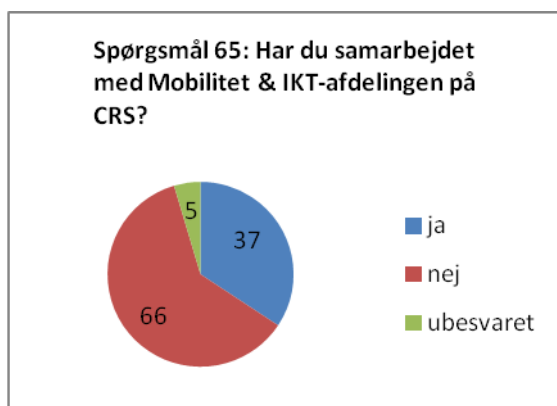
**Figur 42, spørgsmål 63: 40 svar.**

Der er desværre kun én person der fremsætter et ønske om hvilke kurser o.l. der savnes. Denne person efterlyser et grundkursus, men nævner ikke noget om grundkursus i hvad.

**Spørgsmål 64** giver deltagerne mulighed for bemærkninger i øvrigt. En enkelt har en kommentar, og siger at *"jeg vil gerne vide mere om produkterne og om hvordan det foregår når I kommer ud til borgeren i hjemmet"*.

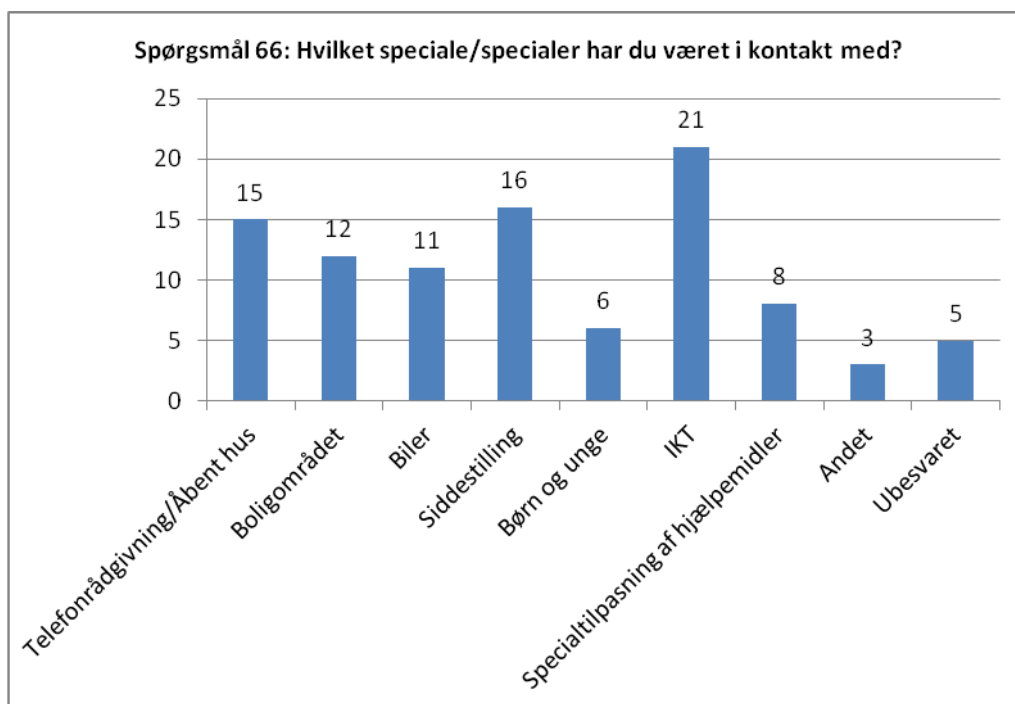


## Mobilitet- & IKT-afdelingen

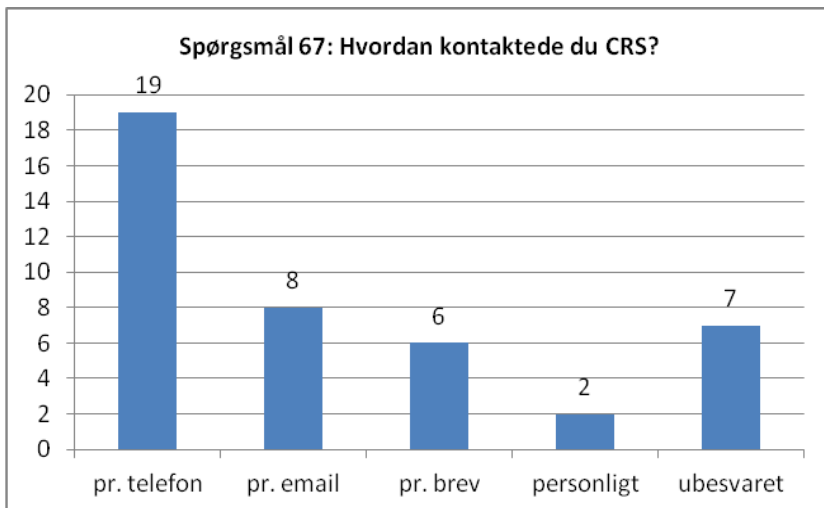


Figur 43, spørgsmål 65: 108 svar.

Ovenfor ser vi, at 37 personer tilkendegiver, at de har samarbejdet med Mobilitets- & IKT-afdelingen på CRS. Nedenfor er det tydeligt, at disse personer, er/har været i kontakt med ganske mange specialer indenfor afdelingen:

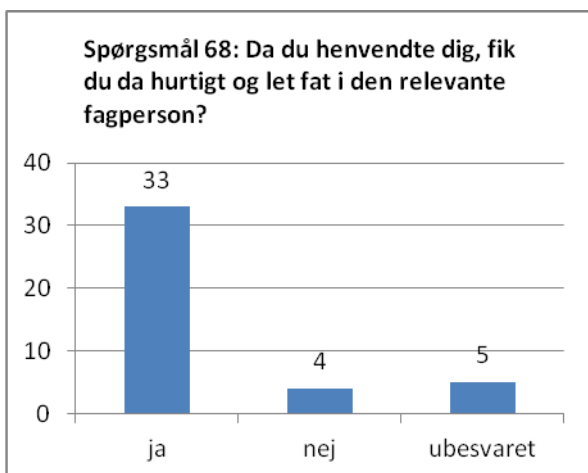


Figur 44, spørgsmål 66: 97 svar. Gerne flere svar.

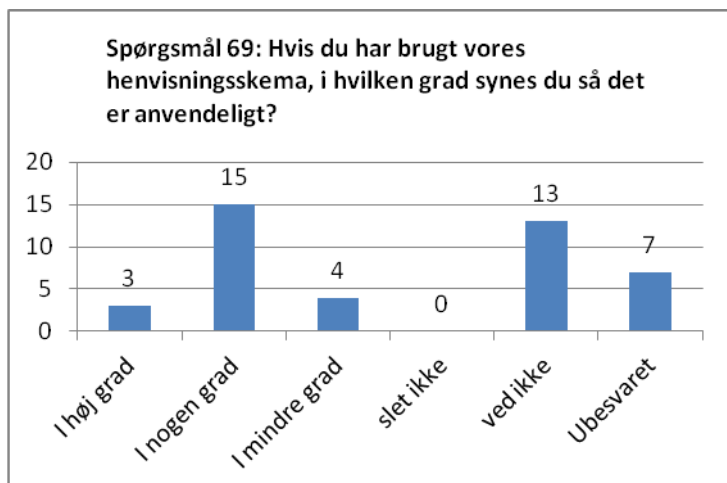


**Figur 45, spørgsmål 67. 42 svar.**

Som det er tilfældet ved de andre afdelinger under CRS, er den foretrukne kontaktform ved Mobilitets- & IKT-afdelingen telefonen. Nedenfor ser vi, at når man kontakter CRS, så tilkendegiver 33 ud af 42 at man hurtigt får kontakt til den relevante fagperson man søger.

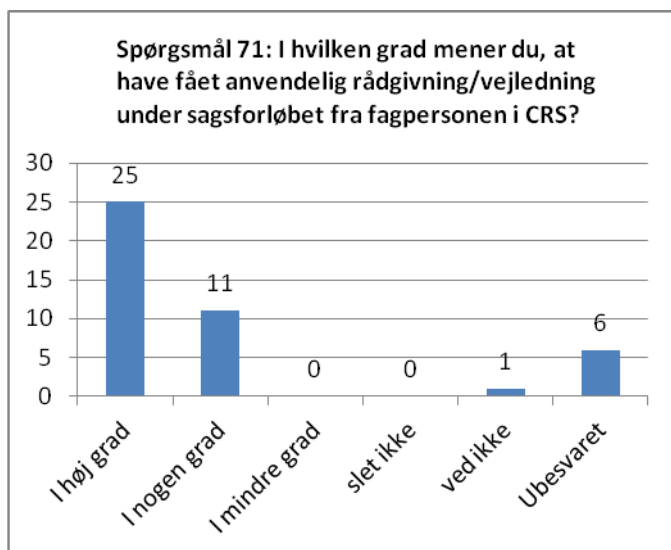


**Figur 46, spørgsmål 68: 42 svar.**



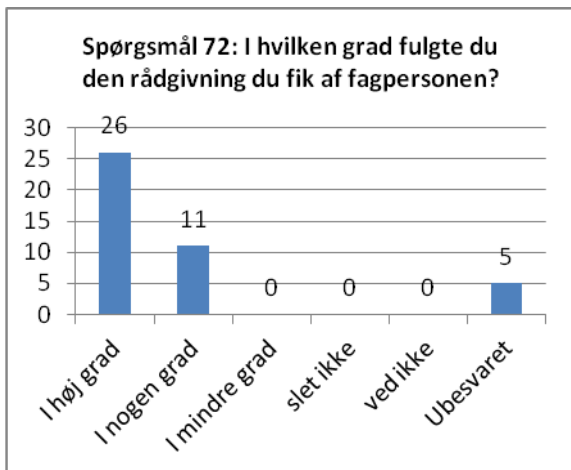
**Figur 47, spørgsmål 69: 42 svar.**

Ovenfor ser vi, at henvisningsskemaet, når det anvendes, i reglen er anvendeligt i nogen grad. **Spørgsmål 70** giver fagpersonerne mulighed for at komme med ændringsforslag til henvisningsskemaet. Det benytter ni personer sig af. En skriver, at det kunne være givtigt, om henvisningsskemaet lå elektronisk på nettet, mens en anden mener, at skemaet er for udførligt. Et par andre efterlyser, at henvisningsskemaets spørgsmål bliver mere specifikke omkring hvilke oplysninger der ønskes.



**Figur 48, spørgsmål 71: 43 svar.**

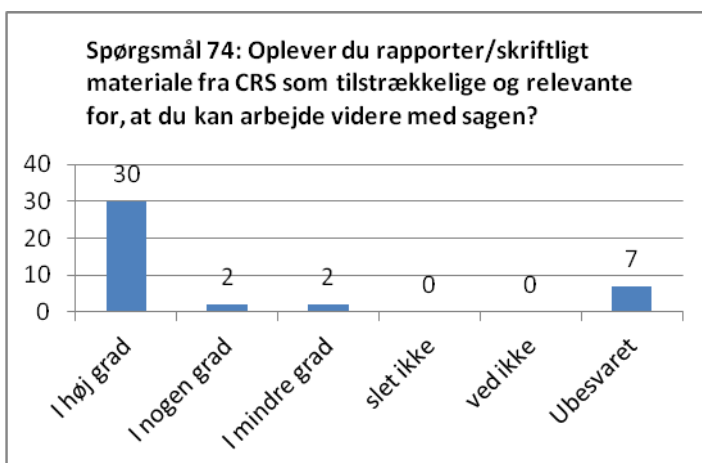
**Spørgsmål 71** ovenfor viser, at fagpersonerne, der er i kontakt med Mobilitet- og IKT-afdelingen, ofte i høj grad finder rådgivningen fra CRS under et sagsforløb anvendelig. Faktisk er der ikke en eneste, der "i mindre grad" eller "slet ikke" finder rådgivningen under et sagsforløb anvendelig. Det tyder på en fin overensstemmelse mellem det fagpersonerne i kommunerne efterspørger/forventer af CRS, og det CRS leverer og forventer, at fagpersonerne i kommunerne efterspørger.



**Figur 49, spørgsmål 72: 42 svar.**

Rådgivningen fra CRS' Mobilitet- & IKT-afdeling følges i høj grad, som ovenstående diagram viser. Det viser, at der fra fagpersonernes side er stor tiltro til de råd, afdelingen giver, men det fortæller i sig selv ikke noget om kvaliteten af de råd som afgives. Dog må man formode, at kvaliteten er ganske høj, alene af den grund at ingen fagpersoner tilkendegiver, at de i mindre grad, eller slet ikke, følger rådene. Havde fagpersonerne tilkendegivet, at de fx i mindre grad, eller slet ikke følger rådene, havde det sagt noget om fagpersonernes tiltro til rådene, og indirekte noget om rådernes kvalitet.

I **spørgsmål 73** kan fagpersonerne angive årsagen til, at man ikke fulgte rådgivningen fra CRS. 10 har valgt at angive årsagen hertil. En skriver, at man som hovedregel følger rådgivningen fra CRS, men at det sker, "at en overordnet eller kommunal træffer anden beslutning trods terapeuternes veldokumenterede forslag til løsning af div. problematikker". En anden skriver, at årsagen var, at anbefalingen lå over det niveau, kommunen kunne indgå i, mens en tredje angiver, at årsagen var den, at borgerens helbred ændrede sig.

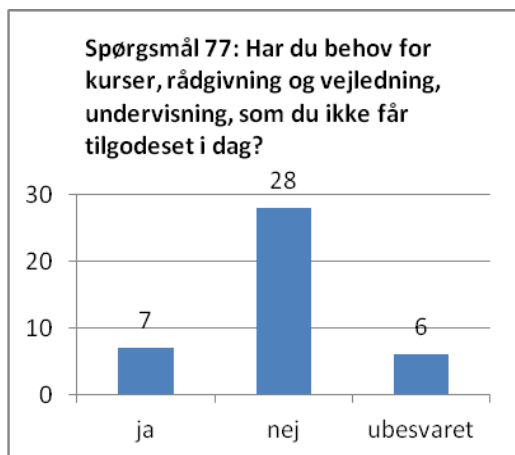


**Figur 50, spørgsmål 74: 41 svar.**

Vi ser her, at rapporter opleves som i høj grad tilstrækkelige og relevante.

**Spørgsmål 75** giver mulighed for at komme med forslag til hvordan CRS kan forbedre sagsforløbet. 10 vælger at komme med forslag. Der er ønsker om udvidelse af telefонтid og hurtigere sagsgang. Andre efterspørger mere koordination mellem CRS og fagpersonen, bl.a. i de tilfælde, hvor der er flere sager

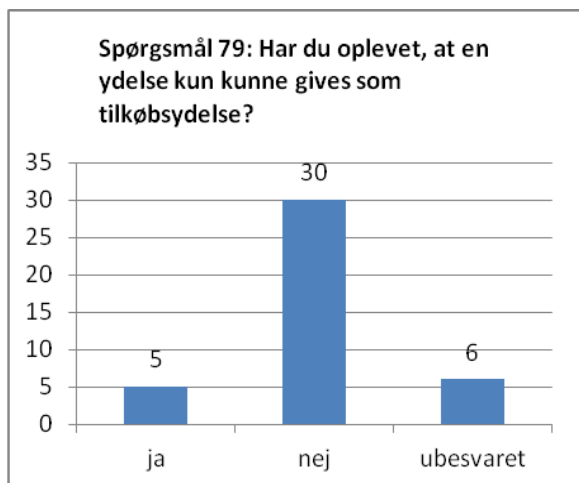
kørende på den samme borger. I **spørgsmål 76** har fagpersonerne mulighed for at komme med forslag til forbedringer omkring selve opgaveløsningen, hvilket ni fagpersoner gør. Også her efterspørges kortere ventetid på sagsbehandling, ligesom en fagperson kunne tænke sig at CRS kom med ud på institutionerne mere, end tilfældet i dag er. Endelig efterspørger en anden fagperson tæt sparring mens en tredje ønsker at se CRS mere på forkant med bl.a. udviklingen indenfor velfærdsteknologi, og i det hele taget gerne ser CRS udvikle uddannelsestilbud.



**Figur 51, spørgsmål 77: 41 svar.**

Spørgsmål 77 viser, at kommunernes fagpersoner i reglen får deres behov for viden tilknyttet mobilitets- & IKT-afdelingens område dækket. Kun 7 tilkendegiver at de gerne vil have kurser o.l. som de ikke får i dag. I spørgsmål 78 får de mulighed for at sætte ord på ønskerne:

- viden om nye programmer
- korte møder/kurser
- alternative kursusforløb – fx indførelse af frit valg.
- Lade sig inspirere af tilbuddene fra private konsulentfirmaer
- CRS skal mere på banen – ellers trækker kommunerne opgaverne hjem. Tænk som et privat firma.
- Gensidigt kendskab til spidskompetencer
- Alternativ kommunikation
- Nye kurser indenfor boligområdet og sagsbehandling af hjælpemidler.



**Figur 52, spørgsmål 79: 41 svar.**

Fem personer har oplevet, at en ydelse kun kunne gives som tilkøbsdelse, og i **spørgsmål 80** beskriver de bl.a. at det drejer sig om GPS og andet på det elektroniske kommunikationsområde, ligesom én har oplevet, at skulle betale for gangtesten.



Center for Rehabilitering og Specialrådgivning

**Fra 31. oktober 2011:**

Tlf. 6314 0567

Besøgsadresse: Heden 11, 5000 Odense C

Postadresse: Postboks 149, 5100 Odense C

[www.rehabilitering-fyn.dk](http://www.rehabilitering-fyn.dk)



Region Syddanmark

ISBN 978-87-89925-15-8