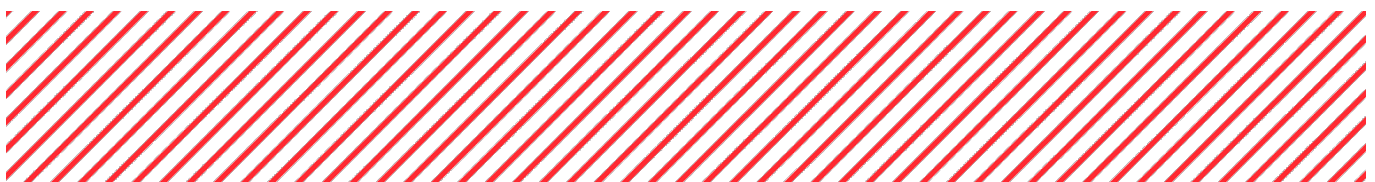


Evaluering af rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver



Evaluering af rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver

© VIVE og forfatterne, 2019

e-ISBN: 978-87-7119-556-9

Forsidefoto: Morten Holm Enemark

Projekt: 100783

Udarbejdet for Socialstyrelsen af:

VIVE – Viden til Velfærd

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

www.vive.dk

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

Forord

BPA-arbejdsgiver er en rådgivningsfunktion målrettet borgere med ordninger efter Servicelovens §§ 95 og 96 om henholdsvis kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance (BPA), (herefter benævnt ordninger efter §§ 95 og 96). Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 skal som udgangspunkt selv varetage ansvaret som arbejdsgiver. Det vil sige, at de fx selv skal ansætte hjælpere, administrere og tilrettelægge hjælpen og udbetale løn. I tilfælde hvor en borger ikke kan varetage rollen som arbejdsgiver eller ikke ønsker at fungere som arbejdsgiver, kan funktionen overdrages til en anden, fx en pårørende, en forening eller privat virksomhed. Borgeren, eller en nærtstående i ordninger efter § 95, stk. 3, vil i disse tilfælde have rollen som arbejdsleder.

For at støtte borgere i rollerne som henholdsvis arbejdsgiver og arbejdsleder blev rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver etableret i 2009. BPA-arbejdsgiver har til formål at vejlede borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i arbejdsretlige og arbejdsmiljøretlige spørgsmål. Ønsket er, at BPA-arbejdsgiver kan være med til at forebygge konflikter eller sammenbrud i relationen mellem borger og hjælper.

BPA-arbejdsgiver er ikke tidligere blevet evalueret særskilt. Som en del af Satspuljeaftalen 2017-2020 er der i årene 2017-2018 afsat midler til en evaluering af BPA-arbejdsgiver. Socialstyrelsen har bedt VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd om at gennemføre evalueringen.

Formålet med evalueringen er at undersøge og dokumentere, hvorledes rådgivningsfunktionen fungerer i praksis. Evalueringen skal på den måde tilvejebringe viden om BPA-arbejdsgiver, der kan bidrage til vidensopbygning og kvalificere beslutninger vedrørende rådgivningsfunktionens ramme og mulige udviklingsområder fremadrettet.

Evalueringen bygger på data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, statusrapporter fra BPA-arbejdsgiver samt et fokusgruppeinterview blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96. Vi vil sige stor tak til de borgere, der har taget sig tid til at besvare spørgeskemaet, og til dem, der deltog i et fokusgruppeinterview om at være bruger af ordninger efter §§ 95 og 96 og/eller BPA-arbejdsgiver, samt dem, der har hjulpet med at kvalificere spørgeskemaet.

Spørgeskemaundersøgelsen har en relativt lav svarprocent (24,8 %), og for at nuancere datagrundlaget har VIVE forsøgt at gennemføre kvalitative interview med borgere, der har ordninger efter §§ 95 og 96 og har brugt rådgivningsfunktionen. Til trods for brug af adskillige strategier er det ikke lykkedes at rekruttere det ønskede antal respondenter.

Evalueringen er læst og kommenteret af adjunkt Liesanth Yde Nirmalarajan fra VIA University College og seniorforsker emeritus Steen Bengtsson fra VIVE. Begge takkes for konstruktive kommentarer.

Evalueringen er udarbejdet af forsker Didde Cramer Jensen og forsker Maria Røgeskov, VIVE.

*Kræn Blume Jensen, Forsknings- og analysechef for VIVE Social
2019*

Indhold

Sammenfatning og konklusion	6
Indledning	9
1.1 Baggrund	9
1.2 Formålet med evalueringen	10
1.3 Datagrundlag	11
1.4 Læsevejledning	12
2 I hvilken grad er det lykkedes at implementere BPA-arbejdsgiver blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96?	13
2.1 Hvordan fungerer rådgivningsfunktionen i forhold til at tiltrække nye og eksisterende modtagere af ordninger efter §§ 95 og 96?	13
2.2 Hvordan får borgere kendskab til rådgivningsfunktionen?	15
2.3 Hvilke andre rådgivnings- og opkvalificeringstilbud på området benytter borgere i stedet for eller som supplement til BPA-arbejdsgiver?	15
2.4 Delkonklusion	17
3 I hvilken grad er borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 tilfredse med anvendelsen af BPA-arbejdsgiver?	18
3.1 Hvor tilfredse er borgerne generelt med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver?	18
3.2 Hvordan oplever brugere af rådgivningsfunktionen formidlingen, når de gør brug af rådgivningsfunktionen?	19
3.3 Hvordan oplever brugere af rådgivningsfunktionen processen, når de gør brug af rådgivningsfunktionen?	19
3.4 Delkonklusion	21
4 I hvilken grad er BPA-arbejdsgiver lykkedes med at opnå de ønskede resultater?	22
4.1 Præsterer brugere af BPA-arbejdsgiver bedre i forhold til at undgå at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte?	22
4.2 Præsterer brugere af BPA-arbejdsgiver bedre i forhold til at undgå at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bryder sammen?	24
4.3 Delkonklusion	25
5 Potentielle udviklingstiltag for BPA-arbejdsgiver	26
5.1 Hvilke forhold synes at understøtte, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere ikke bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen?	26
5.2 Hvilke behov peger borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 selv på som understøttende for at varetage et arbejdsgiver- eller arbejdsleder-ansvar for hjælpere?	27
5.3 Behov for nye tiltag	28
5.4 Delkonklusion	29
6 Karakteristik af borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i undersøgelsen	30
6.1 Social baggrund	30

6.2	Ordninger efter §§ 95 og 96.....	31
6.3	Funktionsnedsættelse.....	33
6.4	Støttebehov.....	34
6.5	Oplevelse af samarbejde med hjælpere	34
6.6	Delkonklusion.....	35
7	Evalueringsdesign	36
7.1	Datagrundlag	36
7.2	Spørgeskemaundersøgelse.....	36
7.3	Udarbejdelse af survey-spørgsmål	37
7.4	Indhentning af oplysninger om målgruppen.....	37
7.5	Analyse	38
7.6	Supplerende kvalitativ undersøgelse.....	38
	Litteratur.....	40
Bilag 1	Følgebrev til spørgeskemaundersøgelse.....	41
Bilag 2	Følgebrev til interviewdeltagere	42
Bilag 3	Interviewguide til fokusgruppeinterview	43
Bilag 4	Anmodning til kommunerne	44
Bilag 5	Følgebrev fra Socialstyrelsen	45
Bilag 6	Oplysninger om projektet.....	46
Bilag 7	Spørgeskema.....	47

Sammenfatning og konklusion

Denne rapport indeholder en evaluering af rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver. Evalueringen er gennemført for Socialstyrelsen i perioden december 2017 til juni 2019 af VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Formålet med evalueringen er at tilvejebringe viden om BPA-arbejdsgiver, der kan bruges af beslutningstagere og til at kvalificere rådgivningsfunktionen fremadrettet. Evalueringen undersøger, hvordan rådgivningsfunktionen fungerer i praksis, ved at belyse:

- a. I hvilken grad det er lykkedes at *implementere* BPA-arbejdsgiver blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96
- b. I hvilken grad borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 er tilfredse med *anvendelsen* af BPA-arbejdsgiver
- c. I hvilken grad BPA-arbejdsgiver er lykkedes med at opnå de *ønskede resultater*
- d. Om der findes *udviklingstiltag*, der kan kvalificere rådgivningsfunktionen yderligere.

Evalueringens konklusioner bygger på data fra en onlinebaseret spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i 78 kommuner samt statusrapporter vedrørende BPA-arbejdsgiver. Spørgeskemaundersøgelsen indeholder besvarelser fra 282 borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, hvilket svarer til en svarprocent på 24,8 %. Grundet det begrænsede datagrundlag er der en vis usikkerhed forbundet med resultaterne og med undersøgelsens repræsentativitet i forhold til borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark. Det gælder især borgere, der kun har haft ordninger efter §§ 95 og 96 i kort tid (<1 år), da dette kun er tilfældet for 3 % af dem, der har deltaget i undersøgelsen. Det betyder, at erfaringer med ordninger efter §§ 95 og 96 for borgere, der er nye i disse ordninger, må antages at være underbelyst i denne evaluering. Derudover kan borgere i undersøgelsen adskille sig fra borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 generelt i Danmark på en række områder. Vi ved ikke, hvordan borgere i undersøgelsen adskiller sig fra borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 generelt, og derfor kan evalueringens resultater ikke generaliseres til borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark. I rapporten anvendes termen 'borgere i undersøgelsen', fordi resultaterne er gældende for dem, der har besvaret spørgeskemaet.

Med disse forbehold in mente viser evalueringen:

Det er i væsentlig grad lykkedes at implementere BPA-arbejdsgiver blandt borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96

Evalueringen viser, at hovedparten af borgere i undersøgelsen, dvs. dem, der har besvaret spørgeskemaet, kender til BPA-arbejdsgiver, og at over halvdelen af borgerne i undersøgelsen har brugt rådgivningsfunktionen. Resultaterne viser også, at BPA-arbejdsgiver benyttes af et bredt udsnit af borgere i undersøgelsen. BPA-arbejdsgiver får således henvendelser fra borgere, der selv varetager ansvaret som arbejdsgiver, såvel som fra borgere, der har overdraget ansvaret. I undersøgelsen er der heller ingen signifikant forskel på borgernes alder, eller hvor længe, borgerne har haft ordninger efter §§ 95 og 96. Resultaterne viser således, at BPA-arbejdsgiver er bredt kendt og benyttet blandt borgerne i undersøgelsen.

På baggrund af statusrapporter fra Kooperationen, der på nuværende tidspunkt driver BPA-arbejdsgiver, kan der påvises et fald på 10 % i antallet af henvendelser til rådgivningsfunktionen (via telefon, personligt fremmøde, e-mail eller udfyldelse en kontaktformular på hjemmesiden) fra år 2010-2017.

Derimod er der i samme periode sket en stigning på 60 % i antallet af besøg på BPA-arbejdsgivers hjemmeside. Tallene indikerer en stabil og vedvarende efterspørgsel efter rådgivning fra BPA-arbejdsgiver i perioden fra 2010-2017.

Evalueringen viser desuden, at borgere i undersøgelsen primært får kendskab til rådgivningsfunktionen gennem kommunen, dernæst gennem handicaporganisationer, herefter gennem internettet og sociale medier, og endelig gennem familie og venner.

Det er således gennem kommunen og dernæst handicaporganisationer, at borgerne i undersøgelsen først og fremmest får kendskab til BPA-arbejdsgiver. Endelig har vi belyst, hvilke andre rådgivnings- og opkvalificeringstilbud borgere i undersøgelsen benytter. Her viser evalueringen, at en væsentlig andel borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, også gør brug af andre tilbud, fx kommunen og handicaporganisationer, for at få dækket deres rådgivningsbehov.

Samlet viser evalueringen, at BPA-arbejdsgiver i væsentlig grad er implementeret blandt borgere i undersøgelsen i forhold til kendskab til og brug af rådgivningsfunktionen. Evalueringen viser også, at borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96 benytter en række forskellige tilbud, når de søger vejledning om at være arbejdsgiver eller arbejdsleder for hjælpere.

Borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96 er tilfredse med anvendelsen af BPA-arbejdsgiver

Evalueringen viser, at borgere i undersøgelsen er tilfredse med den rådgivning, de har fået fra BPA-arbejdsgiver. Langt hovedparten af borgere i undersøgelsen, der har anvendt rådgivningsfunktionen, svarer, at de generelt er tilfredse med rådgivningen. Borgerne i undersøgelsen er også tilfredse med formidlingen af rådgivningen i forhold til, hvorvidt vejledningen er forståelig, anvendelig og tilpasset den enkelte borgers konkrete situation. Borgerne i undersøgelsen er også tilfredse med processen i relation til, hvor nemt det er at få kontakt til BPA-arbejdsgiver, og hvor hurtigt man får svar på de spørgsmål, man har søgt rådgivning om. Borgernes tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget fra BPA-arbejdsgiver afhænger ikke signifikant af, om de har henvendt sig gennem telefon, e-mail eller ved personligt fremmøde. Dermed er borgere i undersøgelsen tilfredse med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver, uanset hvordan de har henvendt sig.

Samlet viser evalueringen, at borgere i undersøgelsen er tilfredse med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver. Dette gælder både deres tilfredshed med rådgivningen generelt og med processen samt formidlingen af rådgivning fra BPA-arbejdsgiver.

Resultaterne indikerer, at BPA-arbejdsgiver er lykkedes med at opnå de ønskede resultater blandt borgere i undersøgelsen

Evalueringen har undersøgt, hvorvidt der er en forskel mellem borgere i undersøgelsen, der har brugt rådgivningsfunktionen, og borgere, der ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver, i relation til hvor mange konflikter og sammenbrud de oplever i ansættelses- og samarbejdsforholdet med hjælpere. Resultaterne tyder på, at borgere i denne undersøgelse, der har anvendt BPA-arbejdsgiver, generelt har oplevet færre konflikter og sammenbrud i ansættelses- og samarbejdsforholdet med hjælper og finder det lettere at håndtere konflikter end borgere, som ikke har brugt BPA-arbejdsgiver. Sammenhænge er imidlertid ikke statistisk signifikante. Desuden viser evalueringen, at borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, i signifikant mindre grad oplever, at en konflikt med hjælper påvirker deres psykiske velbefindende, sammenlignet med borgere i undersøgelsen, der ikke har fået rådgivning fra BPA-arbejdsgiver.

Blandt borgere i denne undersøgelse indikerer evalueringens resultater, at BPA-arbejdsgiver er lykkedes med at opnå de ønskede resultater med hensyn til, om borgere, der har brugt rådgivningsfunktionen, præsterer bedre i forhold til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen, sammenholdt med dem, der ikke har benyttet funktionen. Men fordi sammenhænge ikke er statistisk signifikante, kan vi ikke med sikkerhed sige, at BPA-arbejdsgiver er lykkedes med at opnå de ønskede resultater blandt borgere i undersøgelsen.

Følgende udviklingstiltag kan kvalificere rådgivningsfunktionen i fremtiden for borgere i undersøgelsen

I evalueringen har vi belyst fremtidige udviklingstiltag for BPA-arbejdsgiver. Lidt over en ud af fem (21 %) borgere i undersøgelsen svarer, at de mangler tilbud i forhold til at være arbejdsleder eller arbejdsgiver for hjælpere. Blandt disse fremhæver flere introduktionskurser og kurser, der løbende ajourfører dem i forhold til regler om fx hjælpers ferie, arbejdstid og databeskyttelse. Desuden nævner flere, at kurser i konfliktåndtering med hjælpere er et område, hvor de savner tilbud. Også relationen til hjælper i form af håndtering af svære samtaler er et område, hvor flere borgere i undersøgelsen angiver, at de mangler viden som arbejdsgiver eller arbejdsleder. Samspillet mellem borger og hjælper er samtidig det område, som flest borgere i undersøgelsen anser for det mest betydningsfulde for at undgå konflikter og sammenbrud i samarbejdet og ansættelsesforholdet til hjælpere.

Samlet viser evalueringen, at borgere i undersøgelsen, der savner viden, efterspørger opstartskurser og kurser, der opdaterer dem i forhold til udviklingen i regler om fx arbejdstid, ferie og databeskyttelse. Det samme gælder kurser, der kan understøtte det relationelle aspekt af samarbejdsrelationen, fx kurser i konfliktåndtering og håndtering af svære samtaler med hjælpere.

Indledning

1.1 Baggrund

BPA-arbejdsgiver er en rådgivningsfunktion målrettet borgere med ordninger med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere eller Borgerstyret Personlig Assistance (BPA). Ordningerne fremgår af Servicelovens § 95 og § 96 (herefter benævnt ordninger efter §§ 95 og 96). Ordninger efter §§ 95 og 96 bevilges i form af tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til personlig pleje og assistance i hjemmet til voksne borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Med ordninger efter §§ 95 og 96 har nogle af borgerne mulighed for selv at varetage et arbejdsgiveransvar over for hjælpere og for selv at håndtere personalerelaterede forhold, såsom ansættelser og opsigelser. Borgerne får i den sammenhæng udbetalt et kontant tilskud fra kommunen. Borgerne, der får hjælp efter §§ 95 og 96, kan også vælge at overføre tilskuddet til en forening, en virksomhed eller en nærtstående, som således vil overtage rollen som arbejdsgiver for borgeren. Såfremt en sådan aftale indgås, vil borgeren fungere som arbejdsleder for hjælpere.¹ For borgere, der får hjælp efter § 95, stk. 3, kan rollen som arbejdsleder fraviges, ved at en nærtstående bliver tilskudsmodtager og overtager arbejdslederansvaret.

For at understøtte de opgaver og det ansvar, der er forbundet med at være arbejdsgiver og arbejdsleder for hjælpere, blev der i 2009 etableret en rådgivningsfunktion, som har til opgave at vejlede og rådgive i ansættelsesretlige og arbejdsmiljømæssige spørgsmål. Rådgivningsfunktionen finansieres af satspuljemidler og er et gratis tilbud til borgere med ordninger efter §§ 95 og 96.² Den nuværende finansiering via satspuljemidler løber frem til 31. december 2019.

Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 kan henvende sig til BPA-arbejdsgiver enten personligt, telefonisk, skriftligt eller elektronisk. Rådgivningsfunktionen omfatter også vejledning og formidling via en hjemmeside (www.bpa-arbejdsgiver.dk), hvor borgerne kan hente information om de praktiske og juridiske opgaver, der er forbundet med rollen som arbejdsgiver og arbejdsleder. Hjemmesiden indeholder også en FAQ-funktion med 'typiske' og aktuelle spørgsmål og svar omkring ordninger efter §§ 95 og 96. BPA-arbejdsgiver har desuden et nyhedsbrev, som man kan tilmelde sig for at modtage aktuelle nyheder på handicapområdet. Nyhedsbrevet indgår imidlertid ikke som en del af opdraget for rådgivningsfunktionen.

BPA-arbejdsgiver yder juridisk rådgivning og faglig sparring i konkrete spørgsmål inden for det ansættelsesretlige område, der beskytter den ansatte hjælper. Dette gælder fx juridisk rådgivning omkring opsigelse og bortvisning, sygefravær og orlov i forbindelse med graviditet og barsel, ferieretigheder, varsling af væsentlige ændringer i ansættelsesvilkår, mundtlige påtaler og skriftlige advarsler, arbejdsgivers pligt til skriftligt at oplyse om alle væsentlige vilkår for ansættelsesforholdet efter ansættelsesbevisloven og brud på tavshedspligt.

BPA-arbejdsgiver tilbyder også juridisk rådgivning i konkrete spørgsmål om arbejdsmiljøregler og faglig sparring inden for arbejdsmiljø og personaleansvar. Dette gælder fx juridisk rådgivning i for-

¹ <https://socialministeriet.dk/arbejdsmraader/handicap/personlig-stoette/bpa-borgerstyret-personlig-assistance/>
<https://danskelove.dk/serviceloven/95>
<https://danskelove.dk/serviceloven/96>

² <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=135407>

hold til arbejdsgivers ansvar for, at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige, og faglig sparring i spørgsmål om fx afholdelse af ansættelsessamtaler, MUS-samtaler og råd om konfliktløsning.³

BPA-arbejdsgiver er ikke tidligere blevet evalueret selvstændigt. Der findes derfor begrænset viden om, i hvilket omfang rådgivningsfunktionen fungerer i praksis. Som en del af Satspuljeaftalen for 2017-2020 er der i 2017-2018 afsat midler til en evaluering af BPA-arbejdsgiver.

1.2 Formålet med evalueringen

Socialstyrelsen har bedt VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd om at evaluere rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver. For at undersøge, hvordan rådgivningsfunktionen fungerer i praksis, belyser vi i evalueringen fire spørgsmål, som er opstillet på baggrund af Socialstyrelsens opgavebeskrivelse. Evalueringen belyser følgende spørgsmål omkring implementering, anvendelse og resultater af BPA-arbejdsgiver:

- a) I hvilken grad er det lykkedes at *implementere* BPA-arbejdsgiver blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96?
 - Hvordan fungerer rådgivningsfunktionen i forhold til at tiltrække nye og eksisterende modtagere af ordninger efter §§ 95 og 96?
 - Hvordan får borgerne kendskab til rådgivningsfunktionen?
 - Hvilke andre rådgivnings- og opkvalificeringstilbud på området benytter borgerne i stedet for eller som supplement til BPA-arbejdsgiver?
- b) I hvilken grad er borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 tilfredse med *anvendelsen* af BPA-arbejdsgiver?
 - Hvor tilfredse er borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 med den rådgivning, de har modtaget fra BPA-arbejdsgiver?
 - Hvordan oplever brugere af rådgivningsfunktionen processen og formidlingen, når de gør brug af rådgivningsfunktionen?
- c) I hvilken grad er BPA-arbejdsgiver lykkedes med at opnå de *ønskede resultater*?
 - Præsterer brugere af BPA-arbejdsgiver bedre i forhold til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte og eller bryder sammen, i sammenligning med borgere som ikke benytter ordningen?
- d) Er der *udviklingstiltag*, der kan kvalificere rådgivningsfunktionen yderligere?
 - Hvilke forhold synes at understøtte, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere ikke bliver konfliktfyldte og eller bryder sammen?
 - Hvilke behov peger borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 selv på som understøttende for at varetage et arbejdsgiver- eller arbejdslederansvar for hjælpere?

I det første spørgsmål anvender vi betegnelsen 'lykkedes at implementere', hvilket dækker over borgernes kendskab til BPA-arbejdsgiver, om der kommer nye brugere af rådgivningsfunktionen til,

³ Beskrivelsen stammer fra udbudsmaterialet for rådgivningsfunktionen udarbejdet af Socialstyrelsen marts 2017

brug af andre rådgivningsordninger, samt om ordningen er udbredt på tværs af forskellige grupper af borgere, fx i forhold til alder, antal år med ordninger efter §§ 95 og 96. I det tredje spørgsmål benytter vi betegnelsen 'ønskede resultater', hvilket dækker over, om brugere af BPA-arbejdsgiver præsterer bedre i forhold til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælperne bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen.

Foruden disse spørgsmål har evalueringen også haft til formål at undersøge, hvordan BPA-arbejdsgiver kan værdisættes. Spørgsmålet skulle have været belyst ved at foretage en omkostningsberegning på baggrund af data fra kommunerne vedrørende (ekstra)udgifter forbundet med BPA-sager, der er endt i konflikt og/eller sammenbrud. Sådanne udgifter kan fx dække arbejdstid til sagsbehandling og administration i forbindelse med konflikter mellem borger og hjælper. Estimatet skulle danne udgangspunkt for en "break-even"-analyse – en forsigtig vurdering af, hvor mange konflikter/sammenbrud, som BPA-arbejdsgiver skal afværge, før BPA-arbejdsgiver er udgiftsneutral. Det har imidlertid ikke været muligt at identificere en tilstrækkelig mængde af sager fra kommunerne til at udføre en meningsfuld break-even-analyse, og derfor har evalueringsspørgsmålet desværre måttet udelades.

Evalueringen skal bidrage til vidensopbygning og til at kvalificere beslutninger vedrørende rådgivningsfunktionens rammer og eventuelle udviklingsområder fremadrettet.

1.3 Datagrundlag

Evalueringen bygger på data fra en onlinebaseret spørgeskemaundersøgelse (se bilag 7) blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i 78 kommuner. I alt 282 borgere har svaret på undersøgelsen, hvilket svarer til en svarprocent på 24,8 %. Fordi der er tale om en relativ lille stikprøve (n = 282), vil der være en vis usikkerhed forbundet med resultaterne, som gør, at vi ikke kan udelukke, at sammenhænge, der ikke er statistisk signifikante ved et signifikansniveau på 5 % (nul-fund), skyldes stikprøvens størrelse (manglende statistisk "power"). Den lave svarprocent i undersøgelsen (24,8 %) gør, at der er usikkerhed om undersøgelsens repræsentativitet, og derfor kan resultaterne fra stikprøven ikke generaliseres til at gælde hele populationen af borgere med ordninger efter §§ 95 og 96.

Evalueringens datagrundlag skal ses i lyset af, at det ikke nødvendigvis er alle i dataudtrækket, som har kendskab til eller har søgt rådgivning hos BPA-arbejdsgiver. Undersøgelsen kan således ikke forventes at have interesse for alle respondenter, hvilket bidrager til en lavere svarprocent. Der findes ingen total opgørelse over, hvor mange borgere på landsplan der modtager ordninger efter §§ 95 og 96 eller har kendskab til BPA-arbejdsgiver. I perioden fra 1. juni 2017 til 30. juli 2018 har BPA-arbejdsgiver modtaget i alt 343 henvendelser fra borgere med ordninger efter §§ 95 og 96. Tolker man dette tal som udtryk for andelen af respondenter med særlig interesse for at deltage i undersøgelsen, udgør de 282 besvarelser en langt mere repræsentativ stikprøve.

Svarprocenten skal også ses i lyset af, at det generelt er sværere at udføre undersøgelser blandt borgere med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse grundet handicaprelaterede og kontekstmæssige barrierer (Mitchell m.fl. 2006; Persons m.fl. 2000). Af tilsvarende undersøgelser i dansk regi har Deloitte i 2012 udført en undersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 og opnået besvarelser fra i alt 285 respondenter fordelt på 73 kommuner (Deloitte 2012). Det sammenfaldende respondenttal mellem nærværende evaluering og undersøgelsen fra Deloitte kan tyde på, at det pågældende antal af besvarelser er det, som er muligt at opnå blandt den pågældende borgergruppe. Svarprocenten skal således ses i lyset af disse faktorer.

1.4 Læsevejledning

Evalueringen er bygget op sådan, at vi i kapitel 2 ser på, i hvilken grad det er lykkedes at implementere BPA-arbejdsgiver blandt borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96. I kapitel 3 undersøger vi, i hvilken grad borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96 er tilfredse med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver. I kapitel 4 belyser vi, i hvilken grad BPA-arbejdsgiver er lykkedes med at forebygge, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen blandt borgere i undersøgelsen. I kapitel 5 drøfter vi eventuelle udviklings tiltag, der kan kvalificere rådgivningsfunktionen i fremtiden. Kapitel 6 indeholder baggrundsoplysninger omkring borgere, som har deltaget i evalueringen. Endelig beskriver kapitel 7 evalueringsdesignet og det datamateriale, der ligger til grund for evalueringens resultater og konklusion.

2 I hvilken grad er det lykkedes at implementere BPA-arbejdsgiver blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96?

I dette kapitel beskriver vi implementeringen af BPA-arbejdsgiver blandt borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96. Vi beskæftiger os med en række forhold for at belyse implementeringen. Først ser vi på udviklingen i brug af BPA-arbejdsgiver og på, hvor ofte borgere i undersøgelsen anvender rådgivning, og hvorvidt den benyttes af både nye og eksisterende modtagere af ordninger efter §§ 95 og 96. Dernæst fokuserer vi på, hvordan borgere i undersøgelsen får kendskab til rådgivningsfunktionen, og til sidst ser vi på, hvilke andre rådgivnings- og opkvalificeringstilbud borgere i undersøgelsen anvender tillige med BPA-arbejdsgiver.

2.1 Hvordan fungerer rådgivningsfunktionen i forhold til at tiltrække nye og eksisterende modtagere af ordninger efter §§ 95 og 96?

I dette afsnit undersøges udviklingen i antallet og typen af henvendelser til BPA-arbejdsgiver i perioden fra 2010 til 2017. Afsnittet bygger på viden fra halvårslige statusrapporter fra BPA-arbejdsgiver til Socialstyrelsen og data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 (jævnfør afsnit 7.1).

Oplysninger fra statusrapporterne fra BPA-arbejdsgiver viser, at der i 2010 var 386 henvendelser til BPA-arbejdsgiver, enten via kontaktformular på organisationens hjemmeside, via e-mail, pr. telefon eller ved personligt fremmøde. I samme år var der 4.395 besøg på BPA-arbejdsgivers hjemmeside (www.bpa-arbejdsgiver.dk). I 2017 var der 347 henvendelser fra borgere til BPA-arbejdsgiver, svarende til et fald i henvendelser på 10 % sammenlignet med antallet af henvendelser i 2010. Samtidig var der 10.824 besøg på BPA-arbejdsgivers hjemmeside, svarende til en stigning i besøg i perioden på 60 %.⁴ I perioden fra 2010 til 2017 er der således sket en stigning i antallet af borgere, der søger information via BPA-arbejdsgivers hjemmeside, mens der samtidigt er sket et lille fald i antallet af henvendelser.

Udviklingen i antallet af henvendelser og hjemmesidebesøg hos BPA-arbejdsgiver skyldes muligvis ændringer i antallet af tildelte ordninger efter §§ 95 og 96 i kommunerne. Danmarks Statistik besidder oplysninger om antallet af ordninger efter §§ 95 og 96 for 80 danske kommuner, i perioden fra 4. kvartal 2013 til 2. kvartal 2017. Her viser tallene en tilvækst i tildelte ordninger efter §§ 95 og 96 i de 80 kommuner på 253 ordninger (ca. 20 %). Da det imidlertid ikke er muligt at tilvejebringe oplysninger om det totale antal af ordninger efter §§ 95 og 96 for hele Danmark (og for den ønskede periode), er det ikke muligt at konkludere noget endeligt omkring den generelle udvikling i borgernes henvendelser og brug af BPA-arbejdsgiver i perioden fra 2010 til 2017⁵. Resultaterne over udviklingen i antallet og typer af henvendelser til BPA-arbejdsgiver tyder imidlertid på, at rådgivningsfunktionen er en instans, der har imødekommet et vedvarende behov for rådgivning blandt brugere af ordninger efter §§ 95 og 96.

⁴ Efter år 2010 er hjemmesiden blevet udbygget med flere skabeloner, fx skabelon til advarsel og varsling af ændring i ansættelsesvilkår.

⁵ I Socialpolitisk Redegørelse 2018 (Børne- og Socialministeriet 2018) opgøres antallet af borgere med ordninger efter Serviceloven § 95 til 500 og af §96 til 1600. Opgørelsen bygger på tal fra 55 kommuner i årene 2014-2016, der er opregnet til landsplan ved at vægte forholdet mellem antal borgere i alderen 16-64 år i de 55 kommuner i forhold til antallet borgere i denne aldersgruppe på landsplan. Derfor kan man på baggrund af disse tal ikke konkludere noget endeligt om antallet af borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark.

Vi kan dog konkludere, at hovedparten af henvendelser i både 2010 og 2017 stammer fra borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, hvor størstedelen selv varetager arbejdsgiveransvaret. De øvrige henvendelser kommer hovedsageligt fra kommuner, BPA-firmaer og hjælpere i både 2010 og 2017.

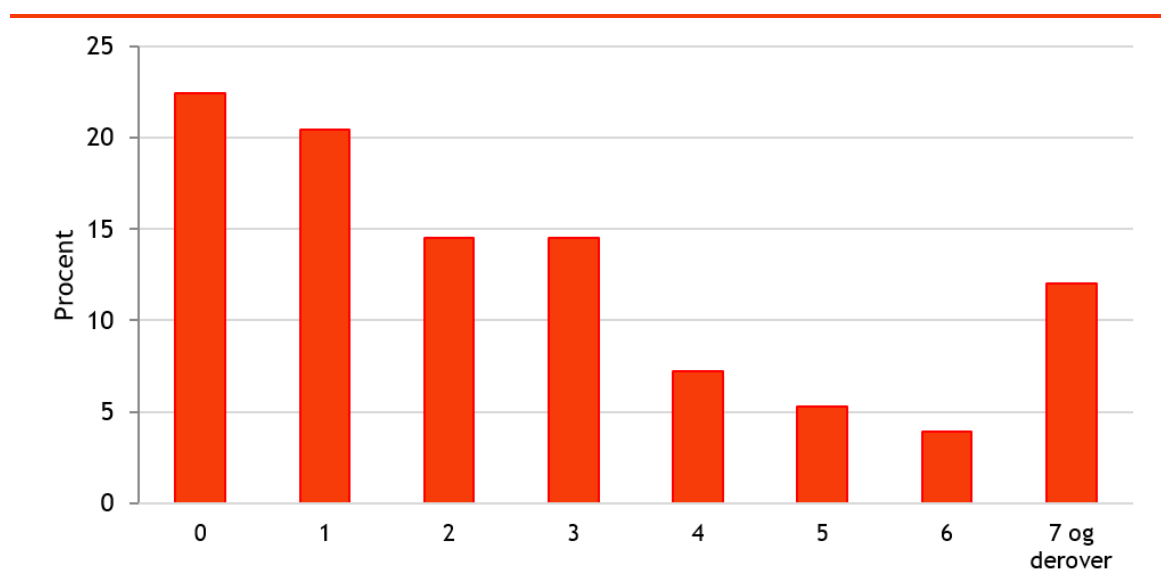
I spørgeskemaet til borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 har vi undersøgt borgernes brug af BPA-arbejdsgiver, og hvorvidt nye og eksisterende modtagere af ordninger efter §§ 95 og 96 benytter rådgivningsfunktionen. Resultaterne viser, at 51 % – hvilket svarer til 143 af borgerne i undersøgelsen – har søgt rådgivning hos BPA-arbejdsgiver mindst én gang.

Vi har også spurgt disse borgere, hvor ofte de i løbet af det seneste år har søgt rådgivning hos BPA-arbejdsgiver. Det vil sige rådgivning via telefonisk henvendelse, e-mail, personlig henvendelse eller, at de selv har søgt informationer på BPA-arbejdsgivers hjemmeside. 20 % af borgerne har søgt rådgivning 1 gang inden for det seneste år, mens 15 % har gjort dette henholdsvis 2 eller 3 gange. 7 % har søgt rådgivning 4 gange. 5 % har søgt rådgivning 5 gange. 4 % har søgt rådgivning 6 gange, mens 12 % af borgerne har søgt rådgivning hos BPA-arbejdsgiver mindst 7 gange i de seneste 12 måneder. 22 % af deltagerne i undersøgelsen svarer, at de mindst én gang har brugt rådgivningsfunktionen, men ikke inden for det seneste år.

Samlet viser resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, at hovedparten af deltagerne har benyttet BPA-arbejdsgiver, og at dem, der har anvendt rådgivningen inden for det seneste år, primært har gjort det 1 gang, efterfulgt af 2 og 3 gange. Figur 2.1 viser en samlet oversigt over den procentvise fordeling af antal gange, borgere i undersøgelsen har henvendt sig til BPA-arbejdsgiver i løbet af 12 måneder.

Evalueringen viser desuden, at BPA-arbejdsgiver benyttes bredt af forskellige typer af borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96. Når vi ser på de borgere i undersøgelsen, som søger rådgivning, er der således ingen forskel i hverken borgernes alder, hvorvidt de selv varetager ansvaret som arbejdsgiver, eller hvor længe de har haft ordninger efter §§ 95 og 96. Resultatet viser, at BPA-arbejdsgiver er bredt kendt og benyttet blandt borgere i undersøgelsen.

Figur 2.1 Borgere i undersøgelsen fordelt på, hvor mange gange de har henvendt sig til BPA-arbejdsgiver i de seneste 12 måneder. Procent.



Note: N = 152.

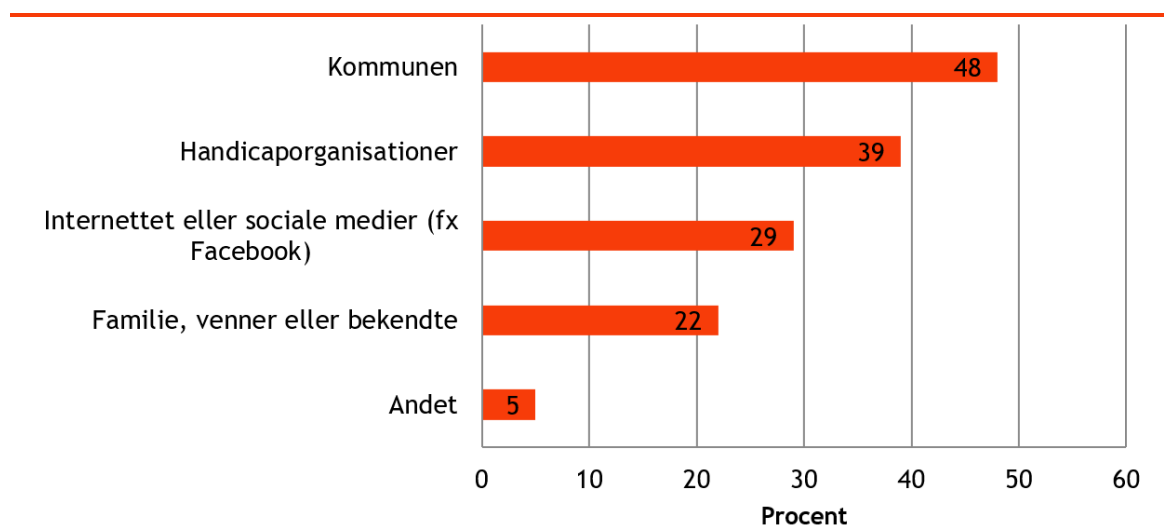
Kilde: Spørgeskema til borgere.

2.2 Hvordan får borgere kendskab til rådgivningsfunktionen?

Når vi undersøger kendskabet til BPA-arbejdsgiver blandt borgere i undersøgelsen, svarer 73 %, at de har kendskab til rådgivningsfunktionen, mens 51 % har søgt rådgivning hos BPA-arbejdsgiver, som beskrevet i forrige afsnit.

Borgerne i undersøgelsen oplyser, at deres kendskab til BPA-arbejdsgiver hovedsageligt stammer fra kommunen (48 %), efterfulgt af handicaporganisationer (39 %), internettet og sociale medier (29 %) og familie og venner (22 %). 5 % af borgerne oplyser, at de har kendskab til BPA-arbejdsgiver fra andre kilder, fx lokale bruger og hjælpegrupper, Hjælpepølse og smerteklinikker. Tallene fremgår af figur 2.2.

Figur 2.2 Andelen af borgere i undersøgelsen, der har fået kendskab til BPA-arbejdsgiver fra forskellige kilder. Procent.



Anm.: Andelene summerer ikke til 100 %, da borgerne kunne give flere svar samtidigt.

Note: N = 244.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

2.3 Hvilke andre rådgivnings- og opkvalificeringstilbud på området benytter borgere i stedet for eller som supplement til BPA-arbejdsgiver?

I dette afsnit undersøger vi, hvilke andre instanser og netværk borgere i undersøgelsen benytter til at få hjælp til, hvordan de skal agere som arbejdsgiver eller arbejdsleder for deres hjælpere. Tabel 2.1 viser, hvilke organisationer og netværk borgere i undersøgelsen har søgt rådgivning hos. I undersøgelsen har flest borgere (51 %) som nævnt søgt rådgivning hos BPA-arbejdsgiver, og næstflest har søgt hos kommunen (50 %). 34 % af borgerne i undersøgelsen har brugt sociale medier, og 29 % har spurgt familie og venner til råds. Resultaterne viser, at det i signifikant højere grad er de 18-29 årige og 30-39 årige i undersøgelsen, der spørger familie og venner til råds. Derimod henvender de ældre borgere på 60 år eller der over sig i signifikant højere grad til handicaporganisationer, end de yngre borgere i undersøgelsen gør.

At flest borgere i undersøgelsen har søgt vejledning hos kommunen ud over BPA-arbejdsgiver, kan ses i sammenhæng med dels, at kommunen bevilger ordninger efter §§ 95 og 96, og dels at en del kommuner tilbyder oplæring i at være arbejdsleder eller arbejdsgiver. I en undersøgelse af ordninger efter Serviceloven §§95 og 96 har Ankestyrelsen (2019) spurgt alle kommuner⁶, om de tilbyder borgere træning i at være arbejdsleder eller arbejdsgiver. Lidt under halvdelen af kommunerne tilbyder oplæring til borgere med ordningen kontant tilskud til ansættelse af hjælpere (§ 95) og lidt over halvdelen giver dette tilbud til borgere med BPA (§ 96). I flertallet af de kommuner, som giver oplæring, gælder dette kun rollen som arbejdsleder og en mindre andel af kommuner tilbyder også træning i at være arbejdsgiver (Ankestyrelsen, 2019).

De borgere, der i nærværende evaluering har svaret, at de har søgt rådgivning andre steder, nævner fx lokale bruger- og hjælpergrupper, FOA og private leverandører, såsom Handicapformidlingen, Olivia Danmark og DUOS. Nogle nævner også advokater med viden om arbejdsmarkedsforhold, og 4 % angiver, at de ikke har søgt rådgivning overhovedet. Overordnet kan vi på basis af tabel 2.1 se, at borgere i undersøgelsen anvender en række forskellige kilder til at få rådgivning om, hvordan de skal håndtere deres ansvar som arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Hvis vi ser på den samlede brug af rådgivning blandt borgere i undersøgelsen, som har benyttet BPA-arbejdsgiver, kan vi se, at de også anvender andre tilbud. Blandt borgere i undersøgelsen, der angiver at have fået rådgivning fra BPA-arbejdsgiver, svarer flest, at de også har søgt vejledning hos kommunen (52 %), hos handicaporganisationer (41 %) og på internettet eller sociale medier (37 %).

Tabel 2.1 Andelen af borgere i undersøgelsen, der har søgt rådgivning hos forskellige organisationer og netværk. Procent og antal.

	Procent	Antal
BPA-arbejdsgiver	51	143
Kommunen	50	142
LOPBA (Landsorganisationen Borgerstyret Personlig Assistance)	25	71
DUKH (Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet)	21	60
Handicaporganisationer (fx Scleroseforeningen, Dansk Handicap Forbund)	36	102
På internettet eller sociale medier (fx Facebook)	34	97
Familie og venner	29	81
Andet	15	41
Har ikke søgt rådgivning	4	11
Ved ikke	2	6

Anm.: Andelene i tabellen sumerer ikke til 100 %, da borgerne har kunnet give flere svar.

Note: N = 282.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

⁶ 95 af de 98 kommuner deltager i Ankestyrelsens undersøgelse.

2.4 Delkonklusion

I dette kapitel har vi belyst implementeringen af rådgivningsfunktionen blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, som har valgt at deltage i undersøgelsen. Først så vi på, hvordan BPA-arbejdsgiver fungerer i forhold til at tiltrække nye og eksisterende modtagere af ordninger efter §§ 95 og 96. På baggrund af statusrapporter fra Kooperationen, der driver rådgivningsfunktionen, kan vi se et fald på ca. 10 % fra 2010-2017 i antallet af henvendelser via telefon, e-mail, personligt fremmøde eller udfyldelse af en kontaktformular på BPA-arbejdsgivers hjemmeside. I samme periode er der imidlertid sket en stigning på 60 % i antallet af besøg på BPA-arbejdsgivers hjemmeside. Vi kan dog ikke konkludere noget endeligt om udviklingen i borgeres henvendelser til rådgivningsfunktionen, fordi dette skift i måder at bruge BPA-arbejdsgiver på skal ses i sammenhæng med en række faktorer, fx antallet af borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark, hvilket der ikke findes en samlet opgørelse over. Dog peger tallene for informationssøgning og borgeres henvendelser i perioden på, at ordninger efter §§ 95 og 96 imødekommer et vedvarende behov for juridisk rådgivning og faglig sparring om de praktiske og juridiske opgaver, der er forbundet med rollen som arbejdsgiver og arbejdsleder.

Evalueringen viser, at hovedparten af borgere (73 %) i undersøgelsen har kendskab til BPA-arbejdsgiver, og at lidt over halvdelen (51 %) har søgt vejledning hos rådgivningsfunktionen.

I nærværende undersøgelse er der ingen signifikant forskel på, hvilken type af borgere der benytter BPA-arbejdsgiver. Rådgivningsorganet får således både henvendelser fra borgere, der selv varetager ansvaret som arbejdsgiver, og borgere, der har uddelegeret ansvaret. Blandt borgere i undersøgelsen er der heller ingen forskel efter deres alder, og hvor længe de har haft ordninger efter §§ 95 og 96. At der ikke er signifikant forskel mellem disse karakteristika, viser, at BPA-arbejdsgiver er bredt kendt og anvendt af borgere i undersøgelsen.

For at belyse implementeringen af BPA-arbejdsgiver, har vi også set på, hvordan borgere i undersøgelsen får kendskab til rådgivningsfunktionen. Her viser resultaterne, at de fleste borgere i undersøgelsen får kendskab gennem kommunen, dernæst handicaporganisationer, efterfulgt af internet og sociale medier, og sidst gennem familie og venner. I denne undersøgelse er det dermed primært kommunen og handicaporganisationer, der videreformidler kendskabet til BPA-arbejdsgiver til borgere.

Endelig er implementering af BPA-arbejdsgiver belyst ved at se på, hvilke andre tilbud borgere i undersøgelsen anvender. Af andre tilbud har flest borgere i undersøgelsen søgt råd hos kommunen, efterfulgt af handicaporganisationer og dernæst internet og sociale medier. En del borgere, der har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver, svarer, at de også har søgt vejledning hos andre organisationer og netværk.

Grundet den relativt lave svarprocent og usikkerheden om undersøgelsens repræsentativitet, skal det bemærkes, at resultaterne i kapitlet ikke kan generaliseres. Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark under ét kan potentielt være karakteriseret ved at have fået kendskab til BPA-arbejdsgiver på andre måder og ved at have andre vidensbehov og rådgivningsmønstre, end det er tilfældet blandt de borgere, der har deltaget i denne undersøgelse.

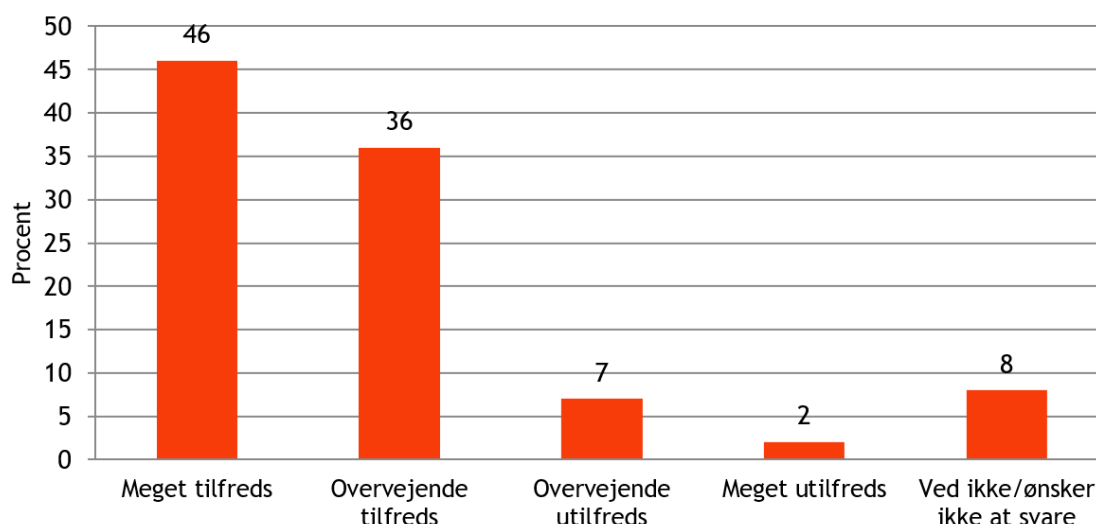
3 I hvilken grad er borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 tilfredse med anvendelsen af BPA-arbejdsgiver?

I dette kapitel undersøger vi borgernes oplevelse og tilfredshed i forbindelse med at anvende BPA-arbejdsgiver. Kapitlet bygger på data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 (se afsnit 7.1). Kapitlet er bygget op, så vi først ser på den generelle tilfredshed med BPA-arbejdsgiver blandt borgere i undersøgelsen. Dernæst undersøger kapitlet, hvordan borgere i undersøgelsen har oplevet formidlingen, når de gør brug af BPA-arbejdsgiver. Endelig beskriver kapitlet, hvordan borgere i undersøgelsen, der henvender sig til BPA-arbejdsgiver, oplever processen omkring henvendelsen.

3.1 Hvor tilfredse er borgerne generelt med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver?

I spørgeskemaundersøgelsen har vi spurgt borgerne om deres tilfredshed med den rådgivning, de har fået fra BPA-arbejdsgiver. Langt hovedparten af de borgere i undersøgelsen, der har fået rådgivning fra BPA-arbejdsgiver, oplyser, at de er tilfredse med rådgivningen. 46 % af borgerne angiver, at de er meget tilfredse, mens 36 % af borgerne er overvejende tilfredse med rådgivningen. 7 % af borgerne er overvejende utilfredse, mens kun 2 % er meget utilfredse med den hjælp, de har modtaget fra BPA-arbejdsgiver. Figur 3.1 viser en oversigt over, hvor tilfredse eller utilfredse borgere i undersøgelsen samlet set er med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver.

Figur 3.1 Borgere i undersøgelsen fordelt efter, hvor tilfredse eller utilfredse de samlet set er med den rådgivning, de har fået fra BPA-arbejdsgiver. Procent.



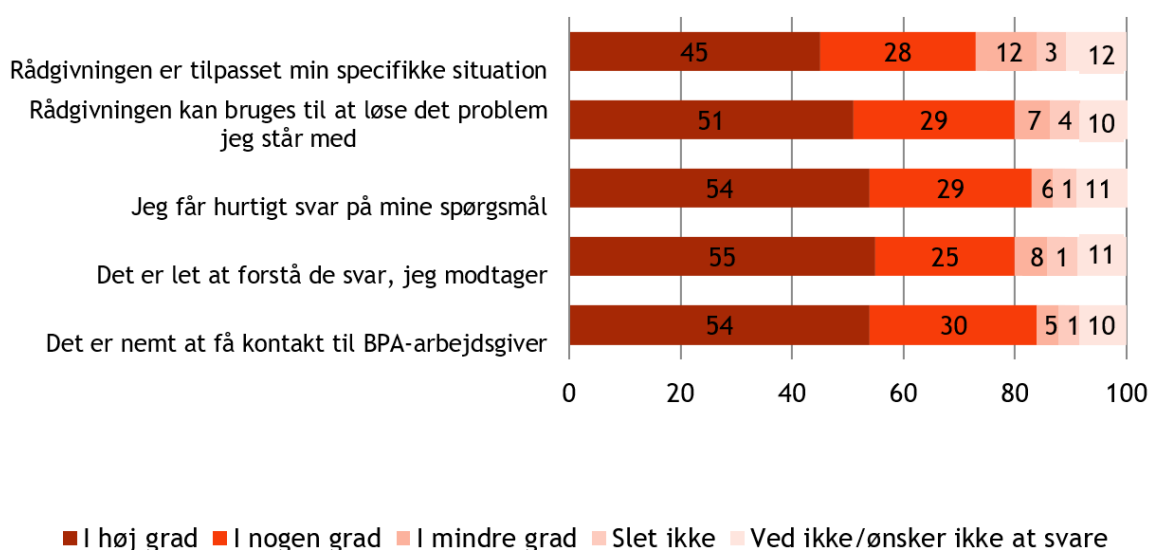
Note: N = 190.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

3.2 Hvordan oplever brugere af rådgivningsfunktionen formidlingen, når de gør brug af rådgivningsfunktionen?

I evalueringen undersøger vi også borgernes oplevelse med processen og formidlingen af vejledning fra BPA-arbejdsgiver. Resultaterne viser, at borgerne i undersøgelsen generelt synes, at den rådgivning, som de har modtaget fra BPA-arbejdsgiver, var tilpasset deres specifikke situation. 73 % af borgerne i undersøgelsen svarer, at de i høj eller i nogen grad er enig i dette. Langt de fleste (80 %) angiver desuden, at de i høj eller nogen grad finder, at rådgivningen kan bruges til at løse det konkrete problem, de søgte vejledning om. Samme mønstre i tilfredshed ser vi også, når vi kigger på, hvorvidt borgerne i undersøgelsen synes, at de svar, som de får fra BPA-arbejdsgiver, er forståelige. Her angiver også 80 %, at de i høj eller nogen grad mener dette. Samlet viser evalueringen, at når borgere i undersøgelsen spørges til formidlingen af vejledning fra BPA-arbejdsgiver i forhold til forståelighed, anvendelighed og tilpasning til borgerens konkrete situation, er et overvejende flertal i høj eller nogen grad tilfredse med rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver. Figur 3.2 viser en samlet opgørelse over oplevelse med rådgivning fra BPA-arbejdsgiver på en række områder blandt borgere i undersøgelsen.

Figur 3.2 Borgere i undersøgelsen fordelt efter deres oplevelse af formidlingen fra BPA-arbejdsgiver på særskilte områder. Procent.



Note: N = 190.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

3.3 Hvordan oplever brugere af rådgivningsfunktionen processen, når de gør brug af rådgivningsfunktionen?

Når vi ser på borgernes oplevelse af adgang til BPA-arbejdsgiver blandt borgere i undersøgelsen, der har anvendt rådgivningsfunktionen, ses en overvejende tilfredshed på dette område (se figur 3.3). Flertallet af borgere i undersøgelsen (84 %) angiver, at det er nemt at få kontakt til BPA-arbejdsgiver. Desuden oplever 83 % af borgere i undersøgelsen, der har benyttet rådgivningsfunktionen, at de hurtigt fik svar på deres spørgsmål, når de henvendte sig til BPA-arbejdsgiver. De resterende 7 % oplevede i mindre grad eller slet ikke at få hurtigt svar på deres henvendelse. Overordnet viser data, at langt hovedparten af borgere i undersøgelsen, der

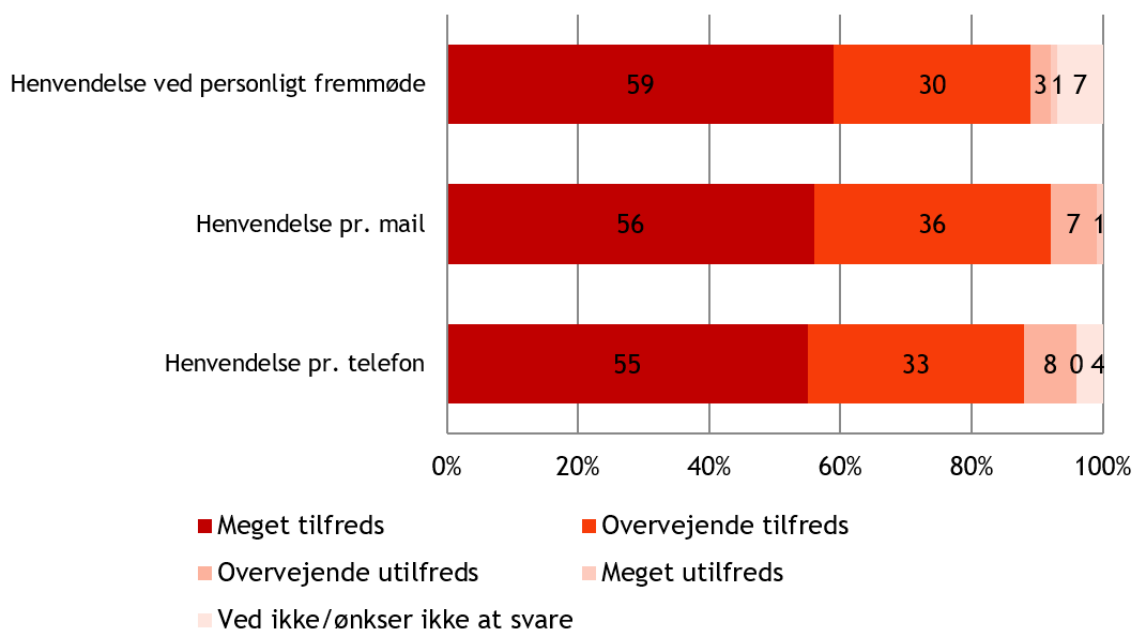
har anvendt BPA-arbejdsgiver, er tilfredse med adgangen til rådgivningsfunktionen i forhold til, hvor nemt det er at få kontakt, og hvor hurtigt de får svar på spørgsmål.

I spørgeskemaundersøgelsen er borgerne også blevet spurgt om deres oplevelse af rådgivningen fra BPA-arbejdsgiver i relation til måden, de har henvendt sig på. Hovedparten af borgerne i undersøgelsen har modtaget telefonisk rådgivning (81 %), efterfulgt af rådgivning via e-mail (73 %), og information via BPA-arbejdsgivers hjemmeside (66 %). Endelig har 41 % af borgerne søgt vejledning via personligt fremmøde.

Borgernes tilfredshed med kontakten til BPA-arbejdsgiver varierer ikke signifikant i forhold til måden, de har henvendt sig til rådgivningsfunktionen. Over halvdelen af borgere i undersøgelsen, som henholdsvis har haft kontakt med rådgivningsfunktionen via personligt fremmøde (59 %), telefon (55 %) og pr. mail (56 %) er meget tilfredse med deres oplevelse. Desuden er 30 % af dem, der har henvendt sig personligt, overvejende tilfredse, mens det samme gælder for 36 % ved henvendelse på mail og 33 % for telefonisk henvendelse. En mindre andel af borgerne i undersøgelsen (8 %) er overvejende utilfredse med kontakten, når de har henvendt sig via telefon, og kun 1 % er meget utilfredse med kontakten til BPA-arbejdsgiver ved mailhenvendelse.

Samlet viser evalueringen, at flertallet af borgere i undersøgelsen er meget eller overvejende tilfredse med vejledningen, uanset hvilken type henvendelse de har benyttet sig af i kontakten til BPA-arbejdsgiver. Figur 3.3 viser en samlet opgørelse over borgernes tilfredshed opgjort pr. henvendelsestype (personligt fremmøde, telefon og mail) blandt borgere i undersøgelsen.

Figur 3.3 Borgere i undersøgelsen fordelt efter tilfredshed med kontakten til BPA-arbejdsgiver, særskilt for typer af henvendelser. Procent.



Note: Antallet af respondenter varierer afhængig af henvendelsestype.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

3.4 Delkonklusion

Borgernes tilfredshed med anvendelsen af BPA-arbejdsgiver er i dette kapitel undersøgt ved at se på deres generelle tilfredshed med rådgivningsfunktionen samt deres oplevelse af processen og formidlingen af rådgivningen. På dette område viser resultaterne, at langt hovedparten af de borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, er tilfredse med rådgivningen. Flertallet af borgerne i undersøgelsen er også tilfredse med formidlingen af rådgivningen i relation til, om vejledningen er forståelig, anvendelig og tilpasset den enkelte borgers konkrete situation. Et stort flertal af borgere i undersøgelsen er desuden tilfredse med adgangen til BPA-arbejdsgiver i forhold til, hvor nemt det er at få kontakt til rådgivningsfunktionen, og hvor hurtigt man får svar på spørgsmål, man har søgt vejledning om. Desuden viser evalueringen, at blandt borgere i undersøgelsen har tilfredsheden med BPA-arbejdsgiver ikke en signifikant sammenhæng med, hvordan borgerne har henvendt sig. Samlet viser evalueringen, at de borgere i undersøgelsen, der har benyttet rådgivningsfunktionen, er tilfredse med processen og formidlingen af rådgivning fra BPA-arbejdsgiver.

På grund af den relativt lave svarprocent og usikkerheden om undersøgelsens repræsentativitet kan resultaterne i kapitlet ikke generaliseres. Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark generelt kan potentielt være karakteriseret ved andre mønstre vedrørende tilfredshed med rådgivningsfunktionen og oplevelsen af processen og formidlingen af rådgivning fra BPA-arbejdsgiver end borgerne i denne undersøgelse.

4 I hvilken grad er BPA-arbejdsgiver lykkedes med at opnå de ønskede resultater?

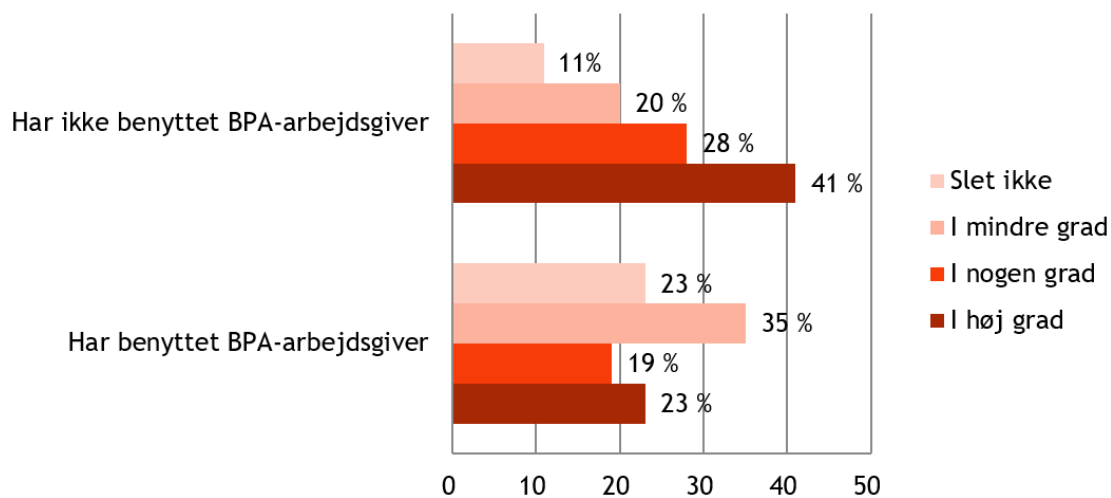
I dette kapitel belyser vi, i hvilken grad BPA-arbejdsgiver er lykkedes med at opnå de ønskede resultater, dvs. at forebygge, at der opstår konflikt eller sammenbrud i ansættelses- og samarbejdsrelationen mellem borger og hjælper blandt borgere, der har deltaget i undersøgelsen. Spørgsmålet belyses ved at undersøge, om BPA-arbejdsgiver har medvirket til, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælper ikke bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen. Kapitlet undersøger først om borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver præsterer bedre i forhold til at undgå, at relationen til hjælper bliver konfliktfyldt. Dernæst belyser kapitlet, om borgere i undersøgelsen, der har brugt BPA-arbejdsgiver, er bedre til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælper bryder sammen. Kapitlet bygger på data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 (se afsnit 7.1.).

4.1 Præsterer brugere af BPA-arbejdsgiver bedre i forhold til at undgå at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælper bliver konfliktfyldte?

Evalueringen viser, at 36 % af borgere i undersøgelsen har oplevet én eller flere større konflikter med deres hjælper i løbet af de seneste to år. Konflikterne skyldes hovedsageligt uenighed om måden, hjælpen udføres på (49 %), dårlig kemi mellem borger og hjælper (43 %), konflikt pga. hjælperes sygefravær (25 %), uenighed om lovgivningen som fx ferie og barsel (7 %) samt uenighed om arbejdsmiljø (6 %).

Evalueringen viser en tendens til, at borgere i undersøgelsen, som har benyttet BPA-arbejdsgiver, har en lavere andel (33 %) af oplevet konflikt med hjælper, end borgere, som ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver (45 %). Der er desuden en tendens til, at borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver finder det lettere at håndtere situationer med konflikt (figur 4.1.), end borgere, som ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver. Sammenhænge er dog ikke statistisk signifikante.

Figur 4.1 Forskelle i oplevelsen af, i hvor høj grad det er svært at håndtere en konflikt med en hjælper, mellem borgere, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, og borgere, der ikke har. Procent.



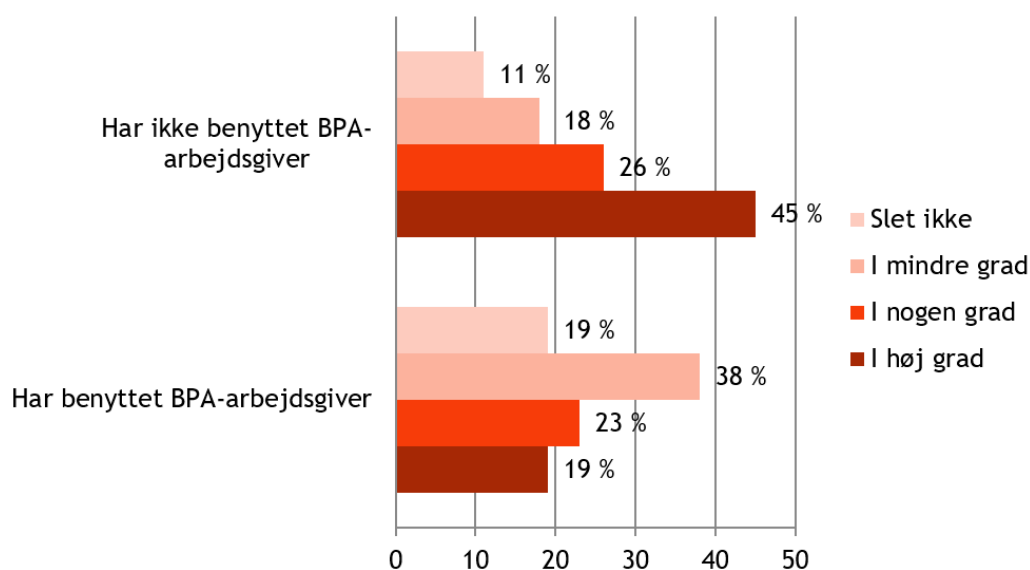
Anm.: Forskellen mellem borgere, som har brugt og ikke har brugt BPA-arbejdsgiver, er testet med en χ^2 -test. Der er anvendt en grænse for signifikans på et 5 % niveau. Forskellen mellem de to grupper er ikke signifikant.

Note: N = 87, Har benyttet BPA-arbejdsgiver: 26; Har ikke benyttet BPA-arbejdsgiver: 61. I gruppen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, indgår respondenter, som har anvendt denne rådgivning og ingen anden rådgivning, fx fra kommune, handicaporganisationer. I gruppen, der ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver, indgår respondenter, som ikke har brugt denne rådgivning og ingen anden rådgivning, fx fra kommune, handicaporganisationer.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

I forhold til borgernes mestring af konflikter med hjælpere viser evalueringen, at der er sammenhæng mellem brug af BPA-arbejdsgiver og borgernes oplevelse af, at en konflikt med hjælper påvirker deres psykiske velvære blandt borgere i undersøgelsen. Evalueringen finder, at borgere i undersøgelsen, som har benyttet BPA-arbejdsgiver, har en lavere sandsynlighed for at lade deres psykiske velbefindende påvirke af konflikter med hjælpere end borgere, som ikke har fået rådgivning hos BPA-arbejdsgiver. Forskellen er signifikant. Fordelingerne fremgår af figur 4.2.

Figur 4.2 Borgernes oplevelse af, i hvor høj grad en konflikt med en hjælper påvirker deres psykiske velbefindende: borgere, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, og borgere, der ikke har. Procent.



Anm.: Forskellen mellem borgere, som har brugt og ikke har brugt BPA-arbejdsgiver, er testet med en χ^2 -test. Der er anvendt en grænse for signifikans på et 5 %-niveau. Forskellen mellem de to grupper er signifikant.

Note: N = 89, Har benyttet BPA-arbejdsgiver: 26; Har ikke benyttet BPA-arbejdsgiver: 62. I gruppen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, indgår respondenter, som har anvendt denne rådgivning og ingen anden rådgivning, fx fra kommune, handicaporganisationer. I gruppen, der ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver, indgår respondenter, som ikke har brugt denne rådgivning og ingen anden rådgivning, fx fra kommune, handicaporganisationer.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

4.2 Præsterer brugere af BPA-arbejdsgiver bedre i forhold til at undgå at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bryder sammen?

Nogle gange kan konflikter mellem borgere og hjælpere udvikle sig til egentlige sammenbrud i ansættelses- og samarbejdsforholdet. Evalueringen belyser dels situationer, hvor hjælpere beslutter selv at sige op, dels situationer, hvor en borger vælger at afskedige en hjælper grundet samarbejdsvanskeligheder.

I forhold til sager, hvor en hjælper selv vælger at sige op, viser evalueringen, at 18 % af borgerne i spørgeskemaundersøgelsen har oplevet, at en hjælper selv har sagt op pga. samarbejdsvanskeligheder inden for de seneste 2 år. Opsigelser blandt hjælpere skyldes hovedsageligt en dårlig kemi (60 %), uenighed om udførelsen af hjælpen (40 %), uenighed omkring arbejdsmiljø (10 %) og uenighed om lovgivning (fx ferie og barsel) (6 %).

Evalueringen peger på, at borgere i undersøgelsen, som har benyttet BPA-arbejdsgiver, generelt har en lavere andel af fratrædelser blandt hjælpere (11 %) end borgere, som ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver (19 %). Forskellen er ikke statistisk signifikant.

Nogen gange kan samarbejds- og ansættelsesforholdet mellem borger og hjælper blive så konfliktfyldt, at borgerne vælger at afskedige en hjælper. Evalueringen viser, at 30 % af borgerne i undersøgelsen har sagt en hjælper op på grund af samarbejdsvanskeligheder inden for de seneste to år. At en større andel borgere i undersøgelsen svarer, at de har sagt en hjælper op pga. samarbejdsvanskeligheder, sammenholdt med borgere, der har oplevet, at en hjælper har sagt op pga. sådanne vanskeligheder, kan skyldes, at hjælpere ikke altid informerer om årsagen til deres opsigelse.

De hyppigste årsager til afskedigelse af hjælpere er dårlig kemi (61 %), uenighed om udførelsen af opgaven (48 %), hjælpers sygefravær (26 %), uenighed om arbejdsmiljø (7 %) og uenighed om lovgivning (fx ferie og barsel) (5 %).

Der er en tendens, dog ikke signifikant til, at borgere i undersøgelsen, der har benyttet sig af BPA-arbejdsgiver, har færre opsigelser af hjælpere (19 %) end borgere, som ikke har gjort brug af BPA-arbejdsgiver (30 %).

4.3 Delkonklusion

I kapitel 4 har vi undersøgt, om brugere af BPA-arbejdsgiver præsterer bedre i forhold til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen, sammenlignet med borgere i undersøgelsen, som ikke har benyttet rådgivningsfunktionen. Evalueringens resultater tyder på, at borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, generelt har færre konflikter, finder det lettere at håndtere konflikter med hjælper og oplever færre fyrringer og færre opsigelser end borgere, som ikke har benyttet BPA-arbejdsgiver. Disse sammenhænge er dog ikke statistisk signifikante. Det er svært på baggrund af denne evaluering at sige noget afgørende omkring kausaliteten, da vi fx ikke ved, om det lavere antal konflikter alene skyldes brug af BPA-arbejdsgiver. Evalueringen viser desuden, at anvendelsen af BPA-arbejdsgiver har en signifikant betydning for, om en konflikt med hjælpere påvirker borgernes psykiske velbefindende eller ej, blandt de borgere, der indgår i undersøgelsen⁷.

Samlet peger kapitlet på, at borgere i denne undersøgelse, der har brugt rådgivningsfunktionen, oplever færre udfordringer i forhold til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen, sammenholdt med borgere, som ikke har anvendt ordningen. Men fordi disse resultater ikke er statistisk signifikante, kan vi ikke med sikkerhed sige, at borgere i undersøgelsen, der har benyttet BPA-arbejdsgiver, præsterer bedre i forhold til at undgå, at der opstår konflikter og sammenbrud i ansættelses- og samarbejdsforholdet med hjælper, end borgere, der ikke har benyttet rådgivningsfunktionen.

På grund af den relativt lave svarprocent og usikkerheden om undersøgelsens repræsentativitet kan resultaterne i kapitlet ikke generaliseres. Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark under ét kan potentielt være karakteriseret ved andre mønstre i relation til, om brugere af BPA-arbejdsgiver præsterer bedre i forhold til at undgå, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen, end borgerne i denne undersøgelse.

⁷ BPA-arbejdsgiver oplyser, at det i situationer med sammenbrud mellem borger og hjælper er afgørende, at situationen afsluttes på en ordentlig måde, og at den ikke har økonomiske konsekvenser for borgere, som er arbejdsgivere. Dette medvirker positivt til, at borgere med et arbejdsgiveransvar fortsat har lyst til at være arbejdsgiver og har tro på, at de fortsat kan løfte opgaven.

5 Potentielle udviklingstiltag for BPA-arbejdsgiver

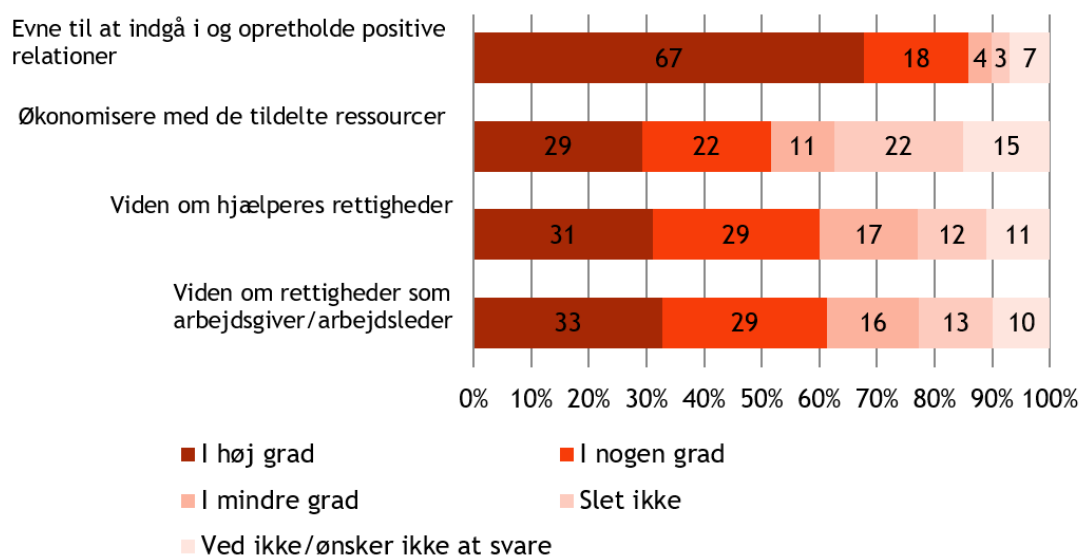
I dette kapitel undersøger vi, om der eksisterer udviklingstiltag for BPA-arbejdsgiver, som kan kvalificere rådgivningsfunktionen i fremtiden. Kapitlet fokuserer på de områder, hvor borgerne i undersøgelsen savner viden og tilbud i relation til at være arbejdsleder og arbejdsgiver, samt borgernes egne forslag til forbedringer. Hensigten med at belyse borgernes behov for viden og tilbud er dels at identificere eventuelle områder, hvor det er vigtigt, at borgere fortsat kan få vejledning fremover. Hensigten er også at vise de områder, hvor borgere i undersøgelsen ser behov for eventuelle nye tiltag inden for en juridisk rådgivningsfunktion til borgere med ordninger efter §§ 95 og 96. Kapitlet er opbygget på den måde, at vi først belyser forhold, der kan understøtte, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere ikke bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen. Dernæst undersøger kapitlet, hvilke behov borgere i undersøgelsen med ordninger efter §§ 95 og 96 selv peger på som understøttende for at varetage et arbejdsgiver- eller arbejdsleder-ansvar for hjælpere. Kapitlet bygger på data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 (se afsnit 7.1).

5.1 Hvilke forhold synes at understøtte, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere ikke bliver konfliktfyldte og/eller bryder sammen?

For at kunne vurdere, hvilke forhold der er understøttende for, at ansættelses- og samarbejdsforhold med hjælpere ikke bliver konfliktfyldte og bryder sammen, er borgere i undersøgelsen blevet bedt om at vurdere, hvor vigtige de synes forskellige forhold er for et godt samarbejde med hjælpere. De forhold, som vi har bedt borgerne om at vurdere betydningen af, er: a) Kendskab til egne rettigheder, b) Kendskab til hjælpers rettigheder, c) Økonomisk overblik og d) Evnen til at indgå i og opretholde positive relationer.

Figur 5.1 viser, borgernes vurdering af, hvor betydningsfulde forskellige forhold er i relation til at understøtte et godt samarbejde med deres hjælpere. Figuren viser, at blandt borgere i undersøgelsen opleves evnen til at indgå i og opretholde positive relationer til andre mennesker som langt den vigtigste parameter, når det kommer til at understøtte og bevare det gode samarbejde med hjælpere. Betydningen af disse relationelle evner er værd at bemærke set i lyset af kapitel 4, der netop viser, at den hyppigste årsag til, at hjælpere siger op og bliver afskediget, er manglende kemi mellem borger og hjælper i denne undersøgelse. Viden om juridiske og økonomiske faktorer vurderes, i sammenligning med dette, at have en mindre betydning for relationen til hjælpere blandt borgere i undersøgelsen. Hvor 67 % af borgerne svarer, at de i høj grad finder, at egenskaben til at indgå i og opretholde positive relationer er en væsentlig faktor for at skabe og bevare en god relation til hjælpere, så er det kun omkring en tredjedel af borgerne, som oplever, at de øvrige parametre er meget vigtige for relationen til hjælperne. Økonomisk overblik vurderes at være den mindst vigtigste parameter ud af de fire. Her vurderer 22 % af borgere i undersøgelsen, at indsigt i og håndtering af økonomi slet ikke er betydningsfuldt for relationen til hjælpere.

Figur 5.1 Borgernes oplevelse af, i hvor høj grad forskellige forhold understøtter det gode samarbejde med deres hjælpere. Procent.



Note: N = 282.

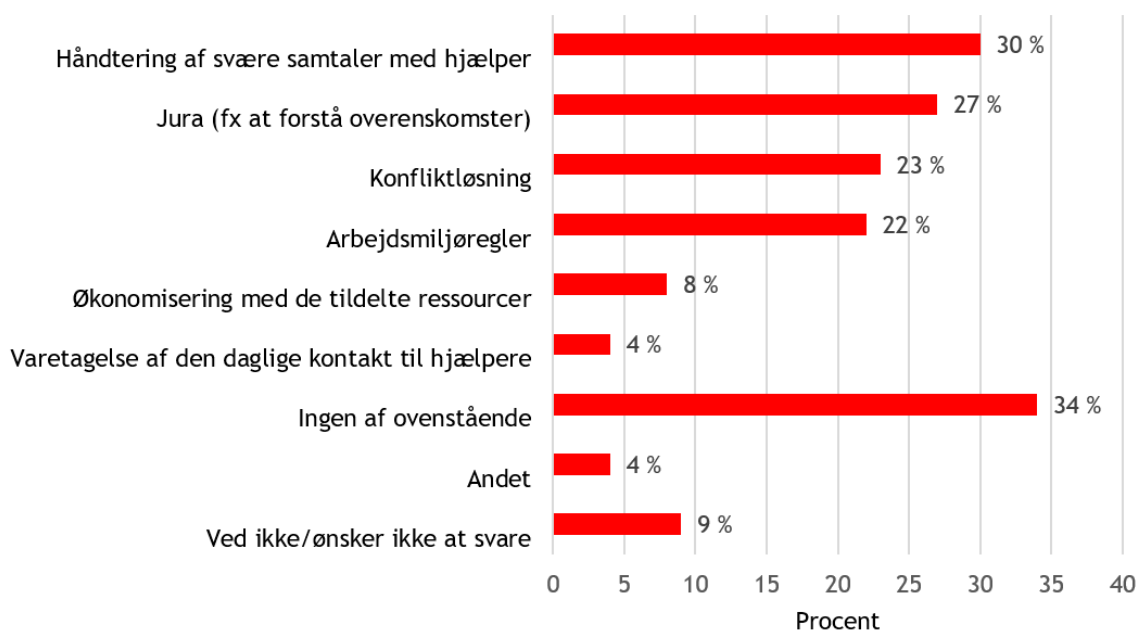
Kilde: Spørgeskema til borgere.

Borgerne har i spørgeskemaet desuden, via en åben svarkategori, selv haft mulighed for at angive, hvilke forhold de i særdeleshed finder vigtige for at bevare og understøtte den gode relation til hjælpere. Her er det igen de relationelle aspekter, der fremhæves. De væsentligste forhold, som borgerne i undersøgelsen fremhæver, er: en god kemi, en åben dialog, gensidig respekt og forståelse, fleksibilitet fra begge parter, grundig forventningsafstemning samt åbenhed og humor i relationen.

5.2 Hvilke behov peger borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 selv på som understøttende for at varetage et arbejdsgiver- eller arbejdsleder-ansvar for hjælpere?

Som en del af evalueringen af BPA-arbejdsgiver har vi spurgt borgerne, om der er områder, hvor de savner viden i forbindelse med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder for hjælpere. Resultaterne viser, at flest borgere i undersøgelsen angiver, at de mangler viden om, hvordan de skal håndtere svære samtaler med en hjælper (30 %). Dernæst kommer viden om jura og arbejdsretlige spørgsmål (27 %), fx overenskomster og konfliktløsning. De færreste borgere i undersøgelsen har problemer med at varetage den daglige kontakt til hjælper (4 %). Forholdene er illustreret i figur 5.2.

Figur 5.2 Andelen af borgere i undersøgelsen, der mangler viden om forskellige områder. Procent.



Anm.: Andelene i tabellen summerer ikke til 100 %, da borgerne har kunnet give flere svar.

Note: N = 265.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

Sammenholder vi resultaterne i figur 5.2 med de områder, som borgere i undersøgelsen angiver, at de har søgt rådgivning om hos BPA-arbejdsgiver eller andre organisationer, kan vi se en række sammenfald. Evalueringen viser, at flest borgere i undersøgelsen har søgt vejledning om afskedigelse af en hjælper (56 %), viden om ansættelse af hjælpere (37 %) og vejledning om arbejdsmiljø (37 %). Det er således kontakten til hjælper, i form af afskedigelser og svære samtaler, som flest borgere i undersøgelsen oplever som vanskeligt at håndtere.

5.3 Behov for nye tiltag

I spørgeskemaet har borgerne svaret på, om de mangler tilbud i relation til at få dækket deres behov for viden om at være arbejdsgiver eller arbejdsleder. 21 % af borgerne i undersøgelsen har svaret, at de oplever at mangle viden. Blandt disse borgere savner flere kurser i at være arbejdsgiver eller arbejdsleder. En del borgere efterspørger introduktionskurser til at være arbejdsleder og arbejdsgiver. De fremhæver, at det er svært at gennemskue regler for fx arbejdsmiljø og regler for at være, ikke bare arbejdsgiver, men også arbejdsleder for hjælpere. Flere borgere i undersøgelsen fremhæver, at det er svært at vide, hvad man må som arbejdsleder, da de synes, at der er mange regler på området, også selvom man har uddelegeret ansvaret som arbejdsgiver. En anden type kurser, som flere borgere i undersøgelsen efterspørger, er løbende ajourføring i forhold til regler for arbejdsmiljø og hjælpers ansættelsesforhold (fx ferie, løn, arbejdstid og databeskyttelse). Disse borgere fremhæver, at regler, de skal følge, hurtigt ændrer sig, og at de er usikre på, om de er opdateret i forhold til lovgivningen. Endelig nævner flere borgere i undersøgelsen også kurser i relation til at håndtere konflikter med hjælper som et område, hvor de savner tilbud.

I forbindelse med behovet for nye tiltag er det væsentligt at bemærke, at de fleste borgere i undersøgelsen har svaret nej til spørgsmålet, om de mangler andre tilbud til at få dækket deres behov for viden som arbejdsgiver eller arbejdsleder.

5.4 Delkonklusion

I kapitel 5 har vi undersøgt, om der er udviklingstiltag, der kan kvalificere rådgivningsfunktionen i fremtiden. Evalueringen viser, at 21 % af borgerne i undersøgelsen oplever, at de mangler viden i forhold til at kunne løfte rollen som arbejdsgiver eller arbejdsleder. Her nævner borgerne i undersøgelsen særligt et ønske om et (introduktions-)kursus i at varetage rollen som arbejdsgiver og arbejdsleder. Desuden nævner de et ønske om løbende ajourføring i forhold til regler for arbejdsmiljø og hjælpers ansættelsesforhold (fx ferie, løn, arbejdstid og databeskyttelse). Endelig efterspørges kurser i relation til at håndtere konflikter med hjælper som et område, hvor der savnes tilbud. Disse vidensbehov stemmer godt overens med områder, hvor borgerne i undersøgelsen generelt har svaret, at de mangler viden. Her peger 30 % af borgerne på, at de først og fremmest savner viden om, hvordan de skal håndtere svære samtaler med hjælpere. Dernæst peger 27 % af borgerne i undersøgelsen på et behov for viden om jura og arbejdsretlige spørgsmål.

For borgere i denne undersøgelse, der savner viden i forhold til at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, er opstartskurser og kurser, der løbende ajourfører borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, områder med udviklingspotentiale. Desuden viser evalueringen, at kurser i konflikthåndtering og rådgivning omkring svære samtaler for borgere i undersøgelsen er et udviklingsområde, hvor relationelle aspekter kan bringes i spil, som supplement til den juridiske rådgivning, der i øjeblikket udgør opdraget for rådgivningsfunktionen. Netop de relationelle aspekter af samspillet mellem borger og hjælper anses af borgerne i undersøgelsen, som det mest afgørende element for at opretholde en positiv relation til hjælperne og undgå konflikter og sammenbrud i samarbejds- og ansættelsesforholdene.

På grund af den relativt lave svarprocent og usikkerheden om undersøgelsens repræsentativitet kan resultaterne i kapitlet ikke generaliseres. Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark under ét kan potentielt være karakteriseret ved andre mønstre i relation til, hvilke forhold der understøtter ansættelses- og samarbejdsforholdet til hjælpere, og ved at efterspørge andre former for viden og tiltag end borgerne i denne undersøgelse.

6 Karakteristik af borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i undersøgelsen

I dette kapitel giver vi en karakteristik af de borgere, der har deltaget i undersøgelsen. Kapitlet er således ikke en del af selve evalueringen af BPA-arbejdsgiver, men tjener som baggrund og kontekst for evalueringens resultater. Kapitlet giver et indblik i borgernes sociale baggrund, deres tilskud, funktionsnedsættelse og støttebehov. Kapitlet belyser desuden borgernes oplevelse af samarbejde med hjælpere.

6.1 Social baggrund

Tabel 6.1 viser, hvordan borgere i undersøgelsen fordeler sig på en række baggrundsforhold, såsom køn, alder, civilstand, uddannelsesbaggrund og nuværende beskæftigelse. Evalueringen viser, at lidt over halvdelen (57 %) af borgere i undersøgelsen har en partner, dvs. kæreste eller ægtefælle, mens 43 % er uden en partner. Af dem, der har en partner, viser data, at størstedelen, 87 %, bor sammen med deres partner.

Langt flertallet af borgerne i undersøgelsen har en uddannelse ud over grundskolen (82 %), og blandt disse borgere har mange en mellemlang videregående uddannelse (31 %). Dernæst kommer lang videregående (17 %), kort videregående (11 %) og lærlinge eller erhvervsfaglig uddannelse (11 %). Trods borgernes uddannelsesniveau er de fleste uden for arbejdsmarkedet på nuværende tidspunkt. 74 % af borgerne er ikke i beskæftigelse. Blandt de borgere, der ikke er i beskæftigelse, svarer 60 % ja til spørgsmålet, om de tidligere har været i beskæftigelse. Det vil sige, at godt 70 % af borgerne i undersøgelsen har eller har haft tilknytning til arbejdsmarkedet.

Ser vi på sammenhængen mellem borgernes beskæftigelse og alder, viser resultaterne, at 18 % af borgerne i undersøgelsen på 60 år eller derover er i beskæftigelse. Det samme gælder for 52 % af de 30-39 årige og for 31 % af de 18-29 årige. At de fleste ikke længere er i beskæftigelse skyldes således til dels deres alder, men kan også hænge sammen med deres fysiske eller psykiske funktionsnedsættelse, som kan gøre det svært at passe et arbejde. Blandt borgere i undersøgelsen, der er i beskæftigelse, er flest i fleksjob, dernæst ansat uden særlige vilkår.

Tabel 6.1 Borgere i undersøgelsen, særskilt for udvalgte baggrundsforhold. Procent og antal.

	Procent	Antal
Køn		
Kvinder	51	145
Mænd	49	137
Alder		
18-29 år	17	48
30-39 år	11	31
40-49 år	18	51
50-59 år	26	72
60 år+	28	80
Civilstand		
Har partner	43	119
Har ikke partner	57	157
Uddannelse		
Grundskole	18	48
Gymnasial uddannelse (fx almen, hf, htx, hhx)	10	29
Lærling el. erhvervsfaglig uddannelse (fx håndværker, frisør)	11	30
Kort videregående uddannelse (under 3 år)	11	30
Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)	31	86
Lang videregående uddannelse (over 4 år)	17	47
Beskæftigelse		
Ikke i beskæftigelse	74	192
I beskæftigelse uden særlige vilkår (lønmødtager, selvstændig)	8	20
I ordinær beskæftigelse med handicapkompenserende ordning	3	8
I fleksjob	9	22
I løntilskudsjob for førtidspensionister	2	6
I beskyttet beskæftigelse	2	6

Note: N = 282.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

6.2 Ordninger efter §§ 95 og 96

Borgere, som indgår i evalueringen, modtager kontant tilskud til ansættelse af hjælpere eller BPA. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at langt flertallet af borgere, 92 %, modtager BPA (servicelovens § 96), mens de resterende 8 % modtager kontant tilskud til ansættelse af hjælpere (servicelovens § 95).

Jævnfør indledningsafsnittet har borgerne mulighed for at overdrage arbejdsgiveransvaret til en forening, virksomhed eller en pårørende.

Ser vi på borgernes varetagelse af rollen som arbejdsleder og arbejdsgiver, viser tabel 6.2, at lidt over halvdelen (51 %) har overdraget ansvar som arbejdsgiver til en virksomhed/forening eller nærtstående. Dermed fungerer 42 % af borgerne i undersøgelsen selv som arbejdsgiver.

Evalueringen viser, at borgernes alder har signifikant sammenhæng med, om de selv varetager ansvaret som arbejdsgiver blandt deltagerne i undersøgelsen. Varetagelsen af dette ansvar stiger med borgernes alder, således at 13 % af de 18-29 årige selv varetager rollen som arbejdsgiver, mens 43 % af de 40-49 årige og 56 % af borgerne på 60 år eller derover varetager denne rolle.

Table 6.2 Borgere i undersøgelsen fordelt efter, om de selv varetager ansvaret som arbejdsgiver. Procent og antal

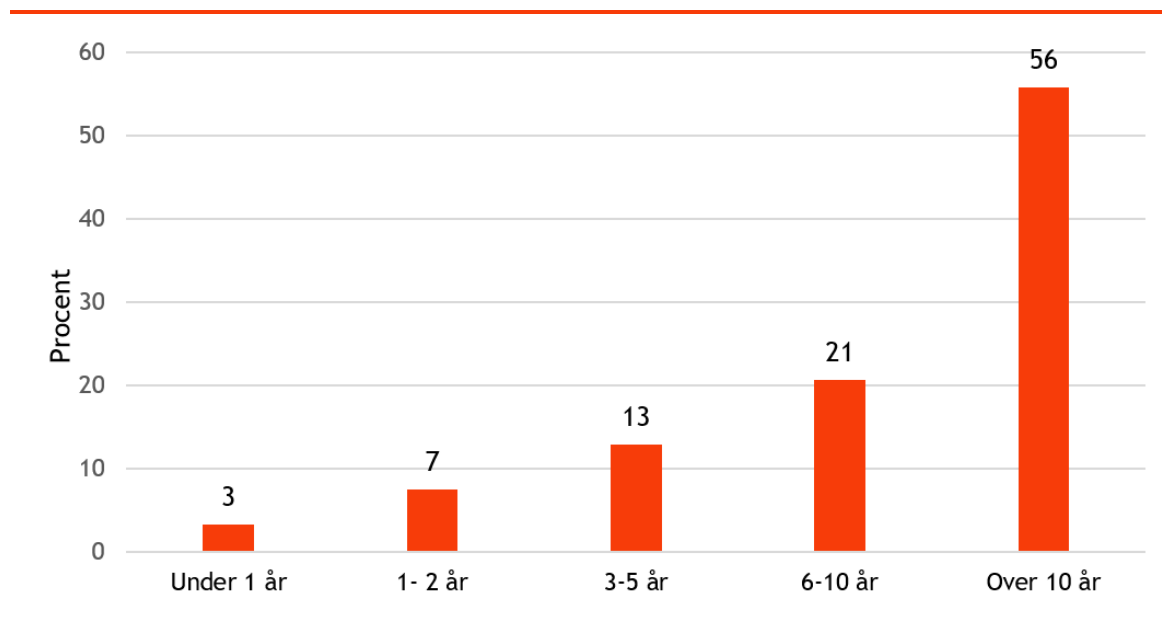
	Procent	Antal
Varetager selv ansvaret som arbejdsgiver	42	120
Ansvaret er overdraget til virksomhed/forening	51	123
Ansvaret er overdraget til nærtstående	6	18

Note: N = 282.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

Hvis vi ser på, hvor længe borgerne har modtaget en af de to ordninger efter §§ 95 og 96, viser figur 6.1, at de fleste borgere i undersøgelsen har modtaget tilskuddet i en årrække. 55 % har haft deres ordning i mere end 10 år, mens 7 % har haft den i et til to år, og bare 3 % af borgerne har haft ordningen i under et år. Dermed kan vi se, at borgerne i undersøgelsen er relativt erfarne i forhold til at varetage et ansvar som arbejdsgiver eller arbejdsleder. Det er værd at huske på i fortolkningen af evalueringens resultater. De udfordringer, som særligt borgere, der er relativt nye i ordninger efter §§ 95 og 96, oplever, kan derfor være mindre tydelige i evalueringen.

Figure 6.1 Borgere i undersøgelsen fordelt efter, hvor lang tid de har modtaget kontant tilskud til ansættelse af hjælpere eller BPA. Procent.



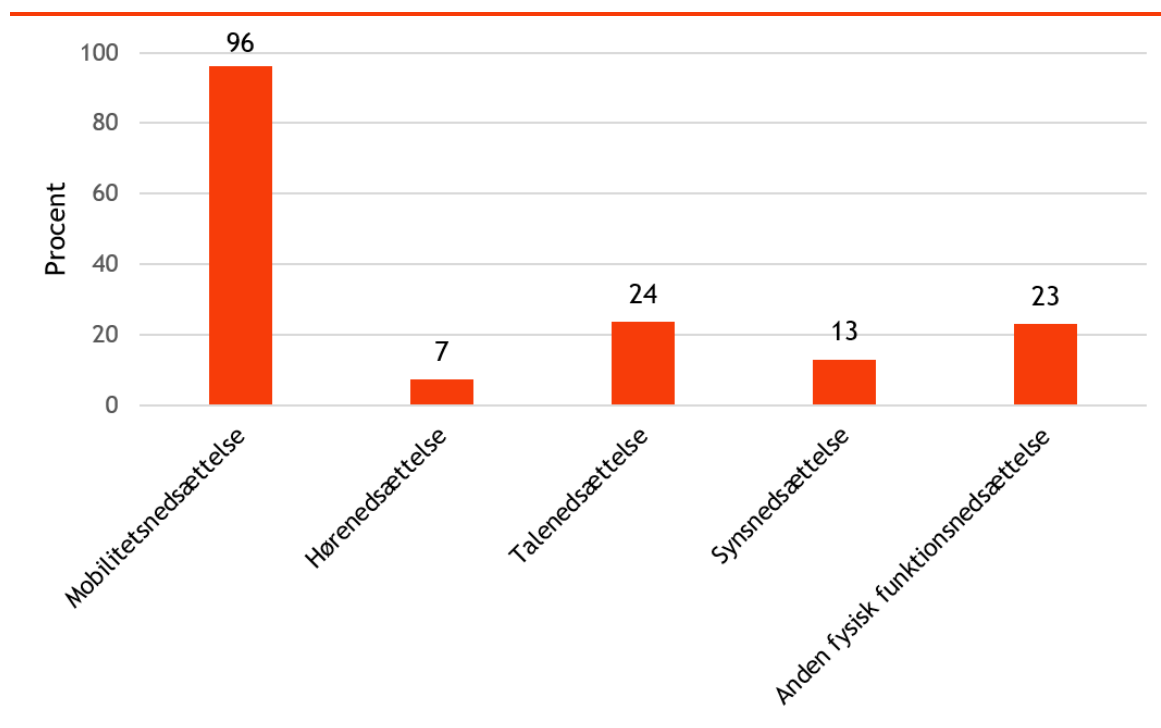
Note: N = 281.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

6.3 Funktionsnedsættelse

Borgerne, som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, får kontant tilskud til ansættelse af hjælpere eller BPA, fordi de har brug for hjælp til fx praktiske opgaver i hjemmet eller pleje pga. deres funktionsnedsættelse. Borgernes besvarelser viser, at de i høj grad har fysiske funktionsnedsættelser. 99 % af borgerne i undersøgelsen har en fysisk funktionsnedsættelse, mens kun 1 % alene har en psykisk funktionsnedsættelse. Blandt de 99 % borgere med en fysisk funktionsnedsættelse angiver 14 %, at de også har en psykisk funktionsnedsættelse. De fysiske funktionsnedsættelser, der oftest forekommer blandt borgere i undersøgelsen, er mobilitetsnedsættelse og dernæst talenedsættelse. En oversigt over borgernes funktionsnedsættelse ses i figur 6.2. Anden fysisk funktionsnedsættelse, i figuren, dækker fx over muskelsvind, nedsat lungekapacitet og cerebral parese.

Figur 6.2 Borgere i undersøgelsen opdelt efter deres selvrapporterede fysiske funktionsnedsættelse. Procent.



Note: N = 277.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

Ifølge de fleste borgere i undersøgelsen er mobilitetsnedsættelse den type af funktionsnedsættelse, som giver de største udfordringer med at fungere i hverdagen. Vi har også spurgt borgere i undersøgelsen, i hvilken grad de oplever at være hæmmet af deres funktionsnedsættelse i hverdagen. Ikke så overraskende angiver 78 %, at de i meget svær eller svær grad er hæmmet af deres funktionsnedsættelse i hverdagen. 22 % oplyser, at de i moderat eller let grad er hæmmet.

Blandt de 14 % af borgerne i undersøgelsen med en fysisk funktionsnedsættelse, der også har en psykisk funktionsnedsættelse, angiver flest, at de har kognitiv funktionsnedsættelse, fx hjerneskade, og dernæst anden psykisk funktionsnedsættelse.

6.4 Støttebehov

Under ordninger efter §§ 95 og 96 kan borgere få hjælp på en lang række områder. Som beskrevet indledningsvis giver begge ordninger mulighed for at få støtte til personlig hjælp og pleje samt praktiske opgaver i hjemmet. Derudover giver ordningen efter § 96 også mulighed for at få hjælp til ledsagelse og overvågning. Borgere i denne undersøgelse svarer, at de hovedsageligt får hjælp til praktiske opgaver i boligen, fx til at købe ind og lave mad, personlig pleje og befording. Ca. tre ud af fire borgere får hjælp til at deltage i sociale aktiviteter. Som det fremgår af tabel 6.3, er det de færreste borgere, der får støtte til uddannelse, hvilket hænger sammen med borgernes alder. Blandt de 18-29-årige svarer 23 % af borgerne således "ja" til, om de får støtte til uddannelse.

Tabel 6.3 Andelen af borgere i undersøgelsen, der modtager hjælp på forskellige områder. Procent og antal.

	Procent	Antal
Praktiske opgaver i boligen	98	277
Købe ind og lave mad	95	269
Personlig pleje	94	266
Praktiske ting uden for boligen	93	263
Befordring	84	236
Aktiviteter af social karakter	78	221
Medicinhåndtering	53	150
Andet	12	33
Støtte til uddannelse	9	25

Anm.: Andelene i tabellen sumerer ikke til 100 %, da borgerne har kunnet give flere svar.

Note: N = 282.

Kilde: Spørgeskema til borgere.

I undersøgelsen har vi også spurgt borgerne om, hvor mange timer om ugen de får hjælp. 39 % af borgerne i undersøgelsen angiver, at de modtager hjælp alle ugens 168 timer. Det vil sige, at knap 4 ud af 10 borgere i undersøgelsen får hjælp 24 timer i døgnet. Borgernes svar i spørgeskemaundersøgelsen viser, at seks timer om ugen er det laveste antal timer, borgere i undersøgelsen får hjælp. I gennemsnit får borgerne støtte 110 timer om ugen. 15 % af borgerne har valgt at tilkøbe ekstra hjælp. Det betyder, at de fleste borgere i undersøgelsen udelukkende bruger de kommunalt finansierede ordninger efter §§ 95 og 96.

6.5 Oplevelse af samarbejde med hjælpere

Samarbejdet med hjælper er som tidligere beskrevet, jf. kapitel 4, et område, som en del borgere i undersøgelsen søger rådgivning om. Derfor er det væsentligt at vide, hvilke former for samarbejdsrelationer borgerne i undersøgelsen har med deres hjælpere. Oplevelsen heraf kan påvirke deres behov for rådgivning. Undersøgelsen viser, at borgerne i undersøgelsen generelt oplever samarbejdet med deres hjælpere som velfungerende. Hele 71 % af borgerne i undersøgelsen angiver, at de oplever, at samarbejdet med deres hjælpere fungerer *meget godt*, 7 % af borgerne angiver, at samarbejdet fungerer *godt*, og under 1 % af borgerne oplever, at samarbejdet fungerer *dårligt*.

6.6 Delkonklusion

I dette kapitel har vi givet en karakteristik af de borgere, der deltager i undersøgelsen, og som dermed udgør grundlaget for evalueringen af BPA-arbejdsgiver. Kapitlet viser, at borgerne i undersøgelsen fordeler sig jævnt i forhold til køn, men også, at de har forskellig baggrund. De fleste borgere har en uddannelse ud over grundskolen, men flertallet er på nuværende tidspunkt uden tilknytning til arbejdsmarkedet (74 %). 60 % af disse borgere har tidligere været i beskæftigelse.

Når vi ser på borgernes tilskud, modtager hovedparten BPA efter § 96 (92 %), og størstedelen har modtaget deres tilskud i mere end 10 år (55 %). De fleste borgere i undersøgelsen har overdraget ansvaret som arbejdsgiver til en forening/virksomhed eller en nærtstående (51 %). Borgerne i undersøgelsen har overvejende en fysisk funktionsnedsættelse (99 %), og heraf har størstedelen mobilitetsnedsættelse (96 %). Mange borgere i undersøgelsen får hjælp på en række forskellige områder, men overvejende til praktiske opgaver i hverdagen, i og uden for hjemmet, samt personlig pleje.

I forhold til evalueringens resultater er det særlig vigtigt at bemærke, at det er borgere, der har en del års erfaring i at være arbejdsleder eller arbejdsgiver, som har besvaret spørgeskemaet. Det betyder, at evalueringens resultater i mindre grad illustrerer oplevelsen med BPA-arbejdsgiver blandt borgere, der har haft ordninger efter §§ 95 og 96 i kortere tid. Deres oplevelse med BPA-arbejdsgiver er derfor muligvis belyst i ringere grad i rapporten.

Det er også væsentligt at bemærke, at evalueringens resultater i høj grad afspejler oplevelsen med BPA-arbejdsgiver blandt borgere med mobilitetsnedsættelse. Erfaringer fra borgere med andre typer af funktionsnedsættelse kan derfor være mindre repræsenteret i evalueringen. Vi kan dog ikke vide, om dette er tilfældet, fordi vi ikke har en opgørelse over typer af funktionsnedsættelse på alle borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark.

Nationalt findes der ingen opgørelser over social baggrund for alle borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, og derfor kan vi ikke sige, om borgerne i undersøgelsen adskiller sig signifikant fra alle borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark. Vi kan se, at flertallet af borgere i undersøgelsen har en uddannelse ud over grundskolen, at de fleste har været på arbejdsmarkedet på et tidspunkt i deres liv, og at flere af disse borgere har erfaring med at lede medarbejdere fra deres arbejdsliv. Disse resultater kan pege på, at en del borgere i undersøgelsen har viden og erfaringer fra deres arbejdsliv, som de muligvis kan trække på i forhold til at være arbejdsgiver eller arbejdsleder. Det kan også være, at denne viden og disse erfaringer stiller disse borgere anderledes i forhold til at bruge, modtage og anvende rådgivning fra BPA-arbejdsgiver.

På grund af den relativt lave svarprocent og usikkerheden om undersøgelsens repræsentativitet kan resultaterne i kapitlet ikke generaliseres. Borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark generelt kan potentielt være karakteriseret ved at have en anden social baggrund og støttebehov end borgerne i denne undersøgelse.

7 Evalueringsdesign

I dette kapitel beskriver vi datagrundlaget og de analyser, der er gennemført i evalueringen.

Kapitlet er bygget op således, at vi først beskriver datagrundlaget, herunder hvordan vi har gennemført en spørgeskemaundersøgelse, og hvordan vi i den forbindelse har udviklet en række survey-spørgsmål. Dernæst beskriver vi, hvordan vi har fået adgang til oplysninger om borgere med ordninger efter §§ 95 og 96, og hvordan vi har analyseret de indsamlede data.

7.1 Datagrundlag

Evalueringen baserer sig på data fra en onlinebaseret spørgeskemaundersøgelse (se bilag 7), udført af VIVE, blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96. Samtlige 98 danske kommuner er blevet anmodet om at bidrage med oplysninger om borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i kommunen til anvendelse som grundlag for undersøgelsen. 78 kommuner valgte at assistere VIVE med oplysninger, hvilket svarer til 74 % af alle danske kommuner.

En invitation til at deltage i spørgeskemaundersøgelsen blev sendt til 1.134 respondenter (fordelt på de 78 kommuner). Heraf besvarede 282 respondenter spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på 24,8 %. Data fra undersøgelsen er således ikke fuldt repræsentativt for målgruppen af borgere med ordninger med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA i Danmark. Der findes i øjeblikket ingen opgørelse over samtlige borgere med ordninger med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA i Danmark. Danmarks Statistik ligger inde med data fra 80 danske kommuner. Der er ikke nødvendigvis fuldstændig sammenfald mellem disse 80 kommuner og de 78 kommuner, som har sendt oplysninger om borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i forbindelse med nærværende evaluering. Det er ikke muligt at angive en præcis stikprøvestørrelse eller svarprocent for undersøgelsen.

Ud over data fra spørgeskemaundersøgelsen baserer evalueringen sig desuden på oplysninger fra flere statusrapporter udgivet af Kooperationen, som varetager rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver. Statusrapporterne er en del af samarbejdsaftalen mellem Kooperationen og Socialstyrelsen og indeholder halvårslige opgørelser over, hvor mange henvendelser BPA-arbejdsgiver modtager fra forskellige aktører, hvad henvendelserne drejer sig om, og hvorledes kontakten har fundet sted (mail, telefon, personligt fremmøde eller brug af kontaktformular via BPA-arbejdsgivers hjemmeside). Data fra statusrapporterne benyttes i afsnit 2.1, hvor vi undersøger udviklingen i henvendelser til BPA-arbejdsgiver fra 2010 til 2017.

7.2 Spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaet er sendt til respondenterne via deres e-boks. Kantar Gallup A/S har forestået dataindsamlingen på vegne af VIVE. Borgerne har, sammen med linket til undersøgelsen, modtaget et følgebrev, som forklarer formålet med undersøgelsen, anvendelse af data samt borgerens rettigheder i henhold til EU Persondataforordningen og Persondataloven. Følgebrevet indeholdt desuden et link til spørgeskemaet, som kunne besvares online. Spørgeskemaet kunne tilgås fra flere platforme, fx tablet, PC, Smartphone.

I følgebrevet blev borgerne desuden oplyst om, at de kunne gøre brug af hjælp fra en anden part til at besvare spørgeskemaet (fx den ansattes hjælper(e)), hvis de ønskede det. Følgebrevet kan ses i bilag 1.

Følgebrevet blev distribueret til borgerne den 9. maj 2018. Borgerne havde adgang til, at besvare spørgeskemaet frem til den 7. juni 2018. I den pågældende periode blev der udsendt to påmindelser om muligheden for at bidrage til evalueringen.

Selve spørgeskemaet er sat op med en række funktioner, der tager hensyn til borgernes kommunikations- og tilgængelighedsbehov, herunder en højt-læsningsfunktion og en funktion, der muliggør forstørret skrift på skærmen. Kantar Gallup A/S har desuden tilbudt respondenterne telefonisk support, fx i forhold til tekniske problemer med at svare eller uklarheder i forhold til spørgsmålsformuleringer, via en hotline-funktion i undersøgelsesperioden.

7.3 Udarbejdelse af survey-spørgsmål

Forud for udarbejdelsen af spørgeskemaet er der gennemført ét kvalitativt fokusgruppeinterview med ni borgere med ordninger med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA. Fokusgruppeinterviewet fandt sted den 31. januar 2018 og blev afholdt i Handicaporganisationernes Hus i Taastrup. Anmodningen om at deltage i interviewet blev sendt ud til samtlige medlemmer af LOBPA – Landsorganisationen Borgerstyret Personlig Assistance (se bilag 2).

Ni respondenter deltog i fokusgruppeinterviewet, som havde en varighed af 1,5 time. Respondenterne var udvalgt under hensyn til repræsentativitet i geografi og funktionsnedsættelse. Formålet med fokusgruppeinterviewet var at belyse borgernes forskellige behov for rådgivning i forbindelse med ordninger efter §§ 95 og 96 samt identificere forhold, som i særlig grad kan give anledning til konflikt i ansættelses- og samarbejdsforhold mellem borger og hjælper(e). Interviewet undersøgte desuden, hvilke andre kilder til viden og instanser, borgerne benytter, når de søger information om rollen som arbejdsgivere og arbejdsledere, samt hvilke informationer eller rådgivning de hovedsageligt efterspørger. Interviewguiden kan ses i bilag 3.

Viden fra fokusgruppeinterviewet blev inddraget i udarbejdelsen af spørgeskemaet. Denne viden blev brugt til at identificere temaer og formulere spørgsmål, som blev anvendt i skemaet. Respondenterne fra fokusgruppeinterviewet har desuden pilottestet spørgeskemaet og dermed kvalificeret det i forhold til fx spørgsmålenes relevans og forståelighed for målgruppen. Spørgsmålene er herudover blevet kvalificeret af to seniorforskere i VIVE.

7.4 Indhentning af oplysninger om målgruppen

For at gennemføre spørgeskemaundersøgelsen har det været nødvendigt at indsamle CPR-oplysninger om målgruppen af borgere i undersøgelsen via de danske kommuner. VIVE har via telefonisk kontakt til alle danske kommuner identificeret kontaktoplysninger på den sagsbehandler/koordinator, der varetager 'kontant tilskud til ansættelse af hjælpere' og BPA. Den pågældende myndigheds-person har efterfølgende modtaget en skriftlig anmodning om at lade kommunen bidrage med CPR-oplysninger om de af kommunens borgere, der har fået tildelt støtte efter servicelovens §§ 95 og 96 (se bilag 4). Sammen med anmodningen er der desuden fremsendt et følgebrev fra Socialstyrelsen (se bilag 5) samt en nærmere beskrivelse af undersøgelsen (se bilag 6). VIVE har lovhjemmel til at modtage CPR-numre, jævnfør § 11, stk. 1, i Lov om behandling af personoplysninger til forskningsmæssig brug. Indhentningen af oplysninger er sket i overensstemmelse med persondataloven og

er foregået via en sikker forsendelseskanal. Data opbevares på et sikret drev og slettes, når evalueringen er gennemført.

7.5 Analyse

Evalueringen bygger på en række forskellige analyser. Vi anvender blandt andet frekvensanalyse til at undersøge svarfordelingerne for hvert spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen. Desuden anvender vi korrelationsanalyse til at undersøge sammenhænge mellem diverse forhold (variable), fx mellem brugen af BPA-arbejdsgiver og antallet af konflikter i samarbejdsforholdet mellem borger og hjælper. For at vurdere, om eventuelle sammenhænge er statistisk signifikante, anvender vi chi²-test. Chi²-testen viser, populært sagt, hvor sikre vi kan være på, at eventuelle sammenhænge er reelle (frem for "tilfældige" og dermed "falske"). Hvis *p*-værdien er mindre end 0,05, konkluderer vi, at der er tale om statistisk signifikante sammenhænge. Analyserne gør det således muligt at fastslå, om der er en sammenhæng mellem to forhold, fx mellem brugen af BPA-arbejdsgiver og antallet af sammenbrud i ansættelsesforhold. Analyserne fortæller os imidlertid ikke noget om årsag og virkning. Vi kan ikke afgøre, om eventuelle sammenhænge er kausale (fx om observation af færre sammenbrud i ansættelsesforholdene mellem bruger og hjælper blandt brugere af BPA-arbejdsgiver ene og alene kan henføres til BPA-arbejdsgiver). Alle analyser er udført i databehandlingsprogrammet STATA.

Evalueringen bygger på data fra en VIVE-spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i 78 kommuner i Danmark. Fordi der er tale om en relativt lille stikprøve (*n* = 282), der i flere analyser yderligere opdeles i subgrupper, vil der være en vis usikkerhed forbundet med resultaterne. Vi kan derfor ikke udelukke, at sammenhænge, der ikke er statistisk signifikante (nulfund), skyldes stikprøvens størrelse (manglende statistisk "power"). Den lave svarprocent i undersøgelsen (24,8 %) gør desuden, at der er usikkerhed om undersøgelsens repræsentativitet. Bortfaldsanalyser viser dog, at frafaldet fordeler sig jævnt på tværs af køn, alder og kommuner.

Den lave svarprocent gør, at borgere i undersøgelsen kan adskille sig fra borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 generelt i Danmark på en række andre områder. Som nævnt i rapportens sammenfatning og konklusion ved vi ikke, hvordan den førstnævnte gruppe muligvis adskiller sig fra borgere med ordninger efter §§ 95 og 96 i Danmark. Derfor kan evalueringens resultater ikke generaliseres til alle borgere med disse ordninger i Danmark.

7.6 Supplerende kvalitativ undersøgelse

For at supplere spørgeskemaundersøgelsen og få et bredere datagrundlag har VIVE forsøgt at foretage kvalitative interview med 8-9 borgere, der har haft ordninger efter §§ 95 og 96 i fem år eller mindre og har brugt rådgivningsfunktionen. Denne gruppe blev udvalgt, fordi den er underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, hvilket vi beskrev i kapitel 6. Til trods for at vi har anvendt mange forskellige rekrutteringsstrategier, er det ikke lykkedes at rekruttere det ønskede antal respondenter, og derfor indgår kvalitative interview ikke i datagrundlaget. I forbindelse med rekruttering til interview har VIVE bl.a. indhentet information om borgere i målgruppen fra kommuner og sendt invitation til at medvirke i interview med post ud til 55 borgere⁸. Derudover har VIVE bedt en række centrale organisationer på handicapområdet om at dele en invitation til at medvirke i interview

⁸ I alt blev 20 kommuner kontaktet (heriblandt større og mindre kommuner samt kommuner i forskellige dele af landet). Ni kommuner indsendte information om borgere, der har haft ordninger efter §§ 95 og 96 i fem år eller mindre. Kommuner, som ikke indsendte oplysninger på borgere, har vi kontaktet telefonisk og rykket for at indsende oplysninger.

med deres medlemmer og følgere på sociale medier. Invitationen er delt af SUHM, Muskelsvindfonden, Dansk Handicapforbund, CP Danmark, Egmont Højskolen og af en række lokale BPA-brugerforeninger.

Litteratur

Ankestyrelsen (2019). Undersøgelse af kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance.

Deloitte (2012). Borgerstyret Personlig Assistance – Afsluttende evalueringsrapport. Udgivet af Socialstyrelsen.

Kooperationen (2010). Statusrapport BPA-arbejdsgiver. 1. halvår 2010.

Kooperationen (2010). Statusrapport BPA-arbejdsgiver. 2. halvår 2010.

Kooperationen (2017). Statusrapport BPA-arbejdsgiver. 1. halvår 2017.

Kooperationen (2017). Statusrapport BPA-arbejdsgiver. 2. halvår 2017.

Mitchell S., Ciemnecki A., CyBulski K., Markesich J. (2006). Removing barriers to survey participation for persons with disabilities. Washington, DC: Cornell University.

Parsons JA., Baum S., Johnson TP. (2000). Inclusion of disabled populations in social surveys: review and recommendations. Chicago: University of Illinois at Chicago.

Børne- og Socialministeriet (2018). Socialpolitisk Redegørelse 2018.

Bilag 1 Følgebrev til spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelse blandt borgere der har ansat hjælpere efter § 95 og § 96

Kære [navn].

Vi kontakter dig i forbindelse med en undersøgelse blandt borgere, der har ansat hjælpere efter § 95 og § 96. Som led i undersøgelsen vil vi gerne have din hjælp til at besvare et spørgeskema om dine erfaringer med at være arbejdsleder eller arbejdsgiver for hjælpere og om din brug af rådgivning i den forbindelse. Formålet med undersøgelsen er, at få indsigt i hvor du henter viden og om der er tiltag, der evt. mangler for at kunne understøtte dig som arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Undersøgelsen gennemføres af VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd i samarbejde med Kantar Gallup. VIVE laver undersøgelsen for Socialstyrelsen. Undersøgelsen udgives som et notat primo oktober 2018, som du kan få tilsendt, hvis du er interesseret.

Det er helt i orden, at du får praktisk assistance fra din hjælper til at besvare skemaet, eller at du som værge besvarer skemaet på vegne af en borger. Vi vil dog gøre dig opmærksom på, at spørgeskemaet indeholder spørgsmål om din relation til dine hjælpere.

Det tager ca. 25 minutter at besvare skemaet. Spørgeskemaet vil være aktivt i perioden frem til og med den 27. maj 2018.

Spørgeskemaet findes ved at gå ind på følgende link:

[Link indsæt]

I forbindelse med undersøgelsen skal du vide at:

- Det er frivilligt, om du vil deltage.
- Du kan når som helst og uden begrundelse fortryde din deltagelse, selvom du har sagt ja.
- Undersøgelsen er ikke en del af din modtagelse af BPA eller kontant tilskud til ansættelse af hjælpere, og det har derfor heller ingen indflydelse på dette, om du vælger at deltage eller ej.
- Alle oplysninger bliver behandlet strengt fortroligt og opbevaret sikkert efter Datatilsynets gældende retningslinjer.
- I forbindelse med projektets afslutning slettes alle oplysninger, der kan identificere dig.
- Du er garanteret anonymitet og undersøgelsens resultater vil ikke blive brugt i en form, hvor det er muligt at identificere enkeltpersoner eller kommuner.
- VIVE har fået dine kontaktoplysninger til brug for udsendelse af spørgeskema via e-boks fra din kommune. Kommunen har lovhjemmel til at udlevere dine oplysninger til forskningsmæssig brug.

Vi håber meget på, at du vil besvare skemaet og på den måde bidrage til undersøgelsen.

Har du spørgsmål til undersøgelsen eller oplever tekniske vanskeligheder, er du velkommen til at kontakte Kantar Gallup på nadia.nielsen@kantarc.com eller 39 15 44 38.

Med venlig hilsen

VIVE og Kantar Gallup

Bilag 2 Følgrebrev til interviewdeltagere

Deltagelse i gruppeinterview om BPA-arbejdsgiver

Vi vil gerne invitere dig til at være med i en undersøgelse af rådgivningsordningen BPA-arbejdsgiver i Danmark. Undersøgelsen fokuserer på dine erfaringer med at være arbejdsleder eller arbejdsgiver for hjælpere og laves af VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Hvem kan deltage? Du kan deltage, hvis du modtager kontakt tilskud til ansættelse af hjælpere eller BPA (serviceloven §§ 95-96). Du behøver ikke at have brugt BPA-arbejdsgiver for at deltage. Du kan både deltage, hvis du har ansvaret som arbejdsleder eller har overdraget dette til andre.

Hvordan deltager du? Du deltager ved at være med i ét gruppeinterview sammen med 8 andre, som også har disse ordninger. Interviewet handler om din oplevelse med at ansætte hjælpere, klare praktiske og juridiske opgaver i forbindelse med at have hjælpere ansat og om hvordan du får rådgivning til at klare disse opgaver. Du tilmelder dig interviewet ved at kontakte forsker Didde Cramer Jensen, mail: dcj@vive.dk, tlf: 33 48 08 13 eller Maria Røgeskov, mail: mrr@vive.dk tlf: 33 69 77 37. Der er plads til 8 deltagere og tilmelding foregår efter 'først til mølle' princippet.

Hvor og hvordan foregår interviewet? Interviewet foregår i Handicaporganisationernes Hus, Blekinge Boulevard 2, 2630 Taastrup onsdag d. 31/1 2018 kl. 14.30-16.00. To forskere på VIVE stiller dig og de andre deltagere nogle spørgsmål, som vi gerne vil høre jeres erfaringer med eller mening om. Der er ingen rigtige eller forkerte svar. Hjælpere kan ikke være med under selve interviewet, men kan opholde sig i et andet lokale. Under interviewet serverer vi kaffe/te samt kage og frugt. Hvis du og evt. hjælper har udgifter til transport i forbindelse med at deltage i gruppeinterviewet, dækker VIVE dem og du får et gavekort på 200 kr. Gavekortet kan anvendes i mere end 150 butikskæder, bruges til spændende oplevelser eller køb af fysiske produkter fra kendte brands.

Hvem hører dine svar? Det gør to forskere fra VIVE og de andre deltagere i interviewet. Interviewet optages på diktafon som behandles fortroligt af forskerne på VIVE. Man må ikke fortælle andre, hvad der bliver sagt under interviewet og alle deltagere vil være anonyme.

Hvad handler undersøgelsen om? Formålet er at skabe viden, om hvordan BPA-arbejdsgiver fungerer og hvilke tiltag, der evt. mangler i den nuværende ordning. Ved at deltage kan du give os din oplevelse med BPA-arbejdsgiver og med at klare praktiske og juridiske opgaver i forbindelse med at have hjælpere ansat. Viden der bl.a. vil blive brugt til at udforme relevante spørgsmål i en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt modtagere af kontakt tilskud til ansættelse af hjælpere eller BPA (serviceloven §§ 95-96).

Har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe eller maile til forsker Didde Cramer Jensen, mail: dcj@vive.dk, tlf: 33 48 08 13 eller Maria Røgeskov, mail: mrr@vive.dk, tlf: 33 69 77 37. Sidste frist for tilmelding er mandag d. 29/1 2018.

Vi håber meget, at I har lyst til at deltage, og vil kunne afsætte tiden.

Med venlig hilsen

Didde Cramer Jensen og Maria Røgeskov

Bilag 3 Interviewguide til fokusgruppeinterview

Tema	Spørgsmål
Introduktion	<ul style="list-style-type: none">• Moderator og observatør• Projektet• Etik, anonymitet• Deltagere: navn, arbejdsleder/giver, antal måneder/år benyttet ordning med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA• Interviewets form og temaer
Implementering af BPA-arbejdsgiver	<ul style="list-style-type: none">• Har I anvendt BPA-arbejdsgiver?• Hvordan fik I kendskab til rådgivningen?• Hvor mange gange har I anvendt BPA-arbejdsgiver?• Har I nogen gange valgt ikke at bruge BPA-arbejdsgiver - hvornår?• På hvilke områder har I særligt haft brug for rådgivning?• Kan I nævne tre ting, der er vigtige for et godt rådgivningsforløb?• Kan I nævne tre ting, som kan gøre, at I ikke får så meget ud af rådgivningen?
Oplevelser med konflikter/sammenbrud i relationen til hjælpere	<ul style="list-style-type: none">• Hvor oplever I udfordringer i relation til at være arbejdsgiver/leder?• Hvor ofte oplever I at have konflikter med en hjælper eller at en hjælper stopper pga. samarbejdsvanskeligheder?• Hvilke typer af konflikter har I oplevet med en hjælper?• Hvilke forhold kan skabe problemer i relationen mellem jer som arbejdsleder/giver og hjælpere?
Oplevelse af BPA-arbejdsgivers virkning	<ul style="list-style-type: none">• Hvordan vil I beskrive jeres oplevelse med at bruge BPA-arbejdsgiver?• Kan I nævne tre ting (fra rådgivningen), som I synes har hjulpet jer med at forebygge eller håndtere en konflikt med jeres hjælper?• I hvilke situationer har I ikke kunne bruge rådgivningen i håndtering af konflikter med jeres hjælper?
Supplement til BPA-arbejdsgiver	<ul style="list-style-type: none">• Anvender I andre typer af rådgivning end BPA-arbejdsgiver og hvilke?• I hvilke situationer anvender I andre typer af rådgivning?• Har I søgt viden om at fungere som arbejdsgiver eller arbejdsleder andre steder end hos BPA-arbejdsgiver og hvilke?
Nye tiltag	<ul style="list-style-type: none">• Hvordan oplever I muligheden for at få kurser i relation til at have hjælpere ansat?• Behov for andre aktiviteter i relation til at fungere som arbejdsleder/giver? (Spørg kun ind til dette, hvis det ikke nævnes)
Afslutning	<ul style="list-style-type: none">• Områder, som vi ikke har spurgt ind til, men som I synes er vigtige i forhold til BPA-arbejdsgiver?• Projektets videre forløb• Input til spørgeskema• Tak for jeres deltagelse

Bilag 4 Anmodning til kommunerne

Anmodning om information vedrørende borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA

Kære [Navn].

Om undersøgelsen

Vi henvender os til dig i forbindelse med en evaluering af rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver, som VIVE, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd udfører for Socialstyrelsen. Rådgivningsfunktionen er målrettet borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance (BPA) efter serviceloven §§ 95-96. Formålet med evalueringen er at kvalificere rådgivningsfunktionen således, at brugere af funktionen bliver bedst muligt klædt på i relation til at undgå konflikter/sammenbrud i samarbejdsforholdet til deres hjælper(e).

I forbindelse med evalueringen vil vi bede alle borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA om at besvare et spørgeskema, som omhandler deres behov for viden i relation til at varetage et arbejdsgiver eller arbejdsleder ansvar samt konkrete erfaringer med at benytte rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver. Det er således selve rådgivningsfunktionen og behov for oplysninger knyttet hertil, som evalueringen undersøger, ikke selve BPA-ordningen.

Anmodning om hjælp

For at kunne gennemføre spørgeskemaundersøgelsen blandt borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA har vi imidlertid brug for oplysninger om, hvilke borgere, der modtager disse to ordninger i jeres kommune. Det er nødvendigt at identificere disse borgere med cpr-numre for at kunne udsende spørgeskemaet via e-boks. Vi vil derfor bede om jeres hjælp til at fremsende oplysninger omkring cpr-numre og fulde navn på alle borgere, der modtager ydelser efter §§ 95-96 i Lov om Social Service i jeres kommune. Oplysningerne indtastes i vedlagte oplysningsskema og sendes til VIVE via det sikrede forsendelsessystem Blue Whale (se nedenfor).

VIVE har lovhjemmel til at modtage cpr-numre jf. § 11, stk. 1 i Lov om behandling af personoplysninger (persondataloven) til forskningsmæssig brug. VIVE forpligter sig til at indhentningen af oplysninger sker i overensstemmelse med persondataloven. Undersøgelsen er anmeldt til Datatilsynet, j.nr. J.nr. 2017-57-0163.

Vi vil bede dig gøre følgende

1. Udfyld vedhæftede oplysningsskema med borgerens fulde navn, cpr-nummer og om borgeren er tildelt § 95 eller § 96.
2. Send oplysningerne via det sikre forsendelsessystem Blue Whale
 - Åben mail fra Didde Cramer Jensen med navnet 'Pincode protected message' (udsendt d. 14-02-2018)
 - Tryk på linket 'Open pincode protected message', under 'Attachments'
 - Tryk på 'Request pincode with SMS' (OBS! Hvis *ikke* dit telefonnummer er: [nummer] eller telefonen *ikke* kan modtage SMS, kontakt os da venligst på telefon: 33 48 08 13
 - Skriv pinkoden, som modtages pr. sms i feltet 'Enter pincode'
 - Tryk 'Log in with pincode'
 - Tryk 'Secure reply'
 - Tryk Browse: og vælg det udfyldte excelark
 - Skriv gerne kommunens navn i feltet 'Message'
 - Tryk 'send'

VIVE kan yde vejledning og hjælp til forsendelsen. Kontakt os da venligst på nedenstående telefonnummer.

Vi vil gerne bede om oplysningerne **senest d. 12-03-2018**.

Hvis du har spørgsmål om undersøgelsen, er du meget velkommen til at kontakte undertegnede.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Forsker, Didde Cramer Jensen
mail: dcj@vive.dk, tlf: 334808

Bilag 5 Følgebrev fra Socialstyrelsen



Edlsonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: +45 72 42 37 00
info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Dato:
d. 29/1 2018

Anmodning om CPR-oplysninger på borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA

Socialstyrelsen gennemfører i øjeblikket en evaluering af rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver, der er målrettet borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance (BPA) efter serviceloven §§ 95-96.

Evalueringen sigter mod at tilvejebringe et omfattende vidensgrundlag om BPA-arbejdsgivers implementering og virkning for på den baggrund at kvalificere rådgivningsfunktionen. Målet er i den forbindelse, at brugere af funktionen vil præstere bedre i relation til at undgå konflikter/sammenbrud i samarbejdsforholdet til deres hjælper(e). Derfor er evalueringen særdeles vigtig i forhold til den fortsatte udvikling af rådgivningen til borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA.

Selve evalueringen forestås af VIVE - Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (det tidligere SFI) og består af en national spørgeskemaundersøgelse blandt alle borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA. For at kunne udsende spørgeskemaet til de respektive borgers e-boks har VIVE imidlertid behov for hjælp fra jer til at fremsende CPR-oplysninger på borgere tildelt kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og BPA (§§ 95-96) i kommunen.

I vil i den forbindelse blive kontaktet af VIVE, der vil anmode om de pågældende oplysninger i forbindelse med undersøgelsen. Det forudsættes naturligvis, at indhentningen af oplysninger sker i overensstemmelse med Lov om behandling af personoplysninger (Persondataloven). VIVE er forpligtet til at sikre sig, at indhentningen af oplysninger sker i overensstemmelse med Persondataloven og at data alene anvendes i forskningsmæssigt øjemed.

Socialstyrelsen håber i den forbindelse, at I vil bidrage med oplysninger til evalueringen af BPA-arbejdsgiver.

Venlig hilsen


Katrine Pærentsen
Souschef

Bilag 6 Oplysninger om projektet

Information om undersøgelse af BPA-arbejdsgiver

VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd gennemfører i øjeblikket en undersøgelse af rådgivningsorganet BPA-arbejdsgiver. Undersøgelsen er bestilt af Socialstyrelsen og har til hensigt at skabe viden om hvordan borgere, der modtager tilskud til ansættelse af hjælper eller borgerstyret personlig assistance (§ 95 & § 96) oplever den vejledning, de i øjeblikket tilbydes gennem rådgivningsorganet BPA-arbejdsgiver samt hvilke tiltag, der evt. mangler i den nuværende ordning. Oplysningerne skal danne ramme om et fremtidigt udbud af rådgivningsorganet, hvor Socialstyrelsen ønsker at sikre sig, at rådgivningsorganet kan varetage samtlige ønsker og behov blandt brugergruppen.

Nedenfor følger en række uddybende kommentarer vedr. undersøgelsen efter anmodning fra Kalundborg Kommune.

1. Lovhjemmel jf. persondataloven §§ 10 & 11, stk. 1

VIVE har gennem Datatilsynet sikret sig, at VIVE som forskningsinstitution har lovhjemmel til at bede kommunerne udlevere de pågældende data med henvisning til §§ 10 og 11, stk. 1 i Lov om behandling af personoplysninger (persondataloven) til forskningsmæssig brug.

Undersøgelsen gennemføres efter anmodning fra Socialstyrelsen (se vedhæftede følgebrev), der som højeste myndighed på socialområdet i Danmark vurderer hvilke sociale indsatsområder, der er væsentlige at prioritere og understøtte. Undersøgelsen gennemføres med henblik på at skabe et så optimalt rådgivningsorgan som muligt til understøttelse af borgere tildelt § 95 og § 96. Hovedformålet er, at forebygge sammenbrug og konflikter i ansættelsesforholdene mellem borger og hjælper, dels for at understøtte og hjælpe den enkelte borger, men også for at lette det økonomiske pres, som Socialstyrelsen har kendskab til rammer mange kommuner, når der opstår konflikt og sammenbryg i den pågældende type sager.

Der findes ikke et fuldt nationalt register over borgere der modtager tilskud til ansættelse af hjælper eller borgerstyret personlig assistance (§ 95 & § 96). VIVE er derfor afhængig af kommunernes samarbejde i forhold til at udleverer Cpr-oplysninger på de pågældende borgere. Cpr-oplysningerne gør det muligt for VIVE at rette henvendelse til de pågældende borgere via borgernes e-boks. Undersøgelsen kan ikke gennemføres uden informationer fra brugergruppen, da det netop er deres vidensbehov i forhold til at kunne varetage et arbejdsgiver eller arbejdsleder ansvar, som undersøgelsen søger at belyse.

2. Data slettes efter brug

Cpr-oplysninger på borgere udleveret af kommunerne til pågældende undersøgelse vil alene blive anvendt med henblik på at kunne sende de pågældende borgere et spørgeskema omhandlende deres vidensbehov på området. Alle oplysninger (både cpr-oplysninger, samt svar afgivet i undersøgelsen) slettes så snart undersøgelsen er forestået. Indtil da gemmes dataene på et sikker drev. Rapporten vil alene videreformidle data på et overordnet niveau, således at ingen individuelle personer eller kommuner kan identificeres i udgivelsen.

3. Godkendelse fra Datatilsynet

Undersøgelsen er anmeldt til Datatilsynet, jævnfør J.nr. 2017-57-0163. Som forskningsinstitution har VIVE en generel tilladelse til at udføre undersøgelser, analyser og forskning, hvorfor Datatilsynet alene underrettes om de projekter, vi udfører.

4. Underretning af borgere via e-boks

Borgere med kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance (BPA) underrettes om undersøgelsen via et følgebrev, der sendes til borgernes e-boks. Borgerne oplyses i den forbindelse om, at deres cpr-oplysninger er udleveret fra deres respektive kommune efter følgende lovbestemmelser og efter forudgående aftale med Datatilsynet. Herforuden oplyses borgerne om følgende forhold:

- Det er frivilligt, om du vil deltage.
- Du kan når som helst og uden begrundelse fortryde, selvom du har sagt ja.
- Undersøgelsen er ikke en del af din modtagelse af BPA eller kontant tilskud til ansættelse af hjælpere, og det har derfor heller ingen indflydelse på dette, om du vælger at deltage eller ej.
- Alle oplysninger bliver behandlet strengt fortroligt og opbevaret sikkert efter Datatilsynets gældende retningslinjer.
- I forbindelse med projektets afslutning slettes alle oplysninger, der kan identificere dig.
- Projektet er anmeldt til Datatilsynet efter persondatalovens foreskrifter.

Med venlig hilsen
Didde Cramer Jensen

Didde Cramer Jensen
Forsker, Ph.d., Cand.scient.pol
VIVE Styling og Ledelse
+45 33480813
www.vive.dk

Bilag 7 Spørgeskema

Q001: Intro

Text

Tak fordi du vil besvare skemaet, og på den måde bidrage til undersøgelsen.

Vi anbefaler, at afsætter ca. 25 minutter til at besvare spørgeskemaet, men hvis du ønsker det, har du mulighed for at gå til og fra spørgeskemaet og besvare det af flere omgange. Du kan altid vende tilbage til spørgeskemaet ved at klikke på henvisningen i det brev, du har modtaget i din e-boks vedrørende undersøgelsen.

Dine svar på spørgsmålene bliver gemt undervejs, når du skifter side. Du kan bladre frem og tilbage imellem siderne ved at klikke på pilene nederst på siden.

Vi vil gerne bede om din besvarelse senest den 6. juni 2018.

Har du spørgsmål til undersøgelsen eller oplever tekniske vanskeligheder, er du velkommen til at kontakte Kantar Gallup på nadia.nielsen@kantarc.com eller 39154438.

Med venlig hilsen

Vive og Kantar Gallup

Intro1:

Text

[Not back](#)

Om dig

De første spørgsmål handler om dig og din BPA-ordning

Q1:

Single coded

Udfylder du skemaet som ...?

Normal

- 1 Borger, der modtager § 95 eller § 96
- 2 Værge for borger, der modtager § 95 eller § 96 (Skemaet besvares som borgeren, der modtager § 95 eller § 96)
- 996 Andet, notér **Open *Position fixed*

Ask only if **Q1, 1, 996**

Q2:

Single coded

Modtager du assistance til at udfylde skemaet?

Normal

- 1 Ja, fra hjælper
- 2 Ja, fra kæreste, partner eller ægtefælle
- 3 Ja, fra familiemedlem
- 4 Ja, fra ven
- 5 Ja, fra anden, notér **Open*
- 6 Nej

Q3:

Single coded

Har du en kæreste, partner eller ægtefælle?

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if Q3,1

Q4:

Single coded

Bor du sammen med din kæreste, partner eller ægtefælle?

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Intro2:

Text

Not back

Om dit tilskud

De næste spørgsmål handler om hvilken type af tilskud du modtager

Q5:

Single coded

Hvilken type tilskud modtager du?

Normal

- 1 § 95 (Kontant tilskud til ansættelse af hjælpere)
- 2 § 96 (Borgerstyret personlig assistance (BPA))
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q6:

Single coded

Varetager du selv ansvaret som arbejdsgiver i dag?

Normal

- 1 Ja **Exclusive*
- 2 Nej, ansvaret som arbejdsgiver er uddelegeret til en pårørende
- 3 Nej, ansvaret som arbejdsgiver er uddelegeret til en forening/virksomhed. Notér hvilken: **Open*
- 996 Andet, notér **Open *Position fixed*

Q7:

Numeric

Max = 168

Hvor mange timer har du hjælpere om ugen?

Medregn kun hjælp tildelt gennem kommunen. Afrund til nærmeste timer

- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q8:

Single coded

Har du tilkøbt ekstra hjælp som supplement til den hjælp, du er tildelt gennem kommunen? (F.eks. fra et privat firma eller lignende)

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q9:

Single coded

Not back

Hvor længe er det siden, du startede med at få en § 95 eller § 96?

Normal

1 Under 1 år

2 1- 2 år

3 3-5 år

4 6-10 år

5 Over 10 år

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Intro3:

Text

Not back

Behov for hjælp

De næste spørgsmål omhandler dine hjælpebehov

Q10:

Multi coded

Min = 1

Hvad har du brug for hjælp til?

Markér gerne flere svar

Random


- 1 Befordring
- 2 Støtte til uddannelse
- 3 Praktiske opgaver i boligen (f.eks. rengøring, oprydning mv.)
- 4 Købe ind og lave mad
- 5 Personlig pleje
- 6 Praktiske ting uden for boligen
- 7 Aktiviteter af social karakter (medtag kontakt til familie, venner)
- 8 Medicinhåndtering
- 996 Andet, notér **Open *Position fixed*
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q11:

Single coded

Har du en eller flere længerevarende fysiske funktionsnedsættelser?

Normal

- 1 Ja
 - 2 Nej
-  **GO TO Q15**
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if Q11,1

Q12:

Multi coded

Min = 1

Hvilke typer af fysisk funktionsnedsættelse har du?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 Mobilitetsnedsættelse
 - 2 Hørenedsættelse
 - 3 Talenedsættelse
 - 4 Synsnedsættelse (trods briller eller kontaktlinser)
 - 5 Døvblindhed
 - 6 Anden fysisk funktionsnedsættelse, notér **Open *Position fixed*
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Control on Q12

Q13:

Single coded

Hvilken fysisk funktionsnedsættelse giver dig de største udfordringer i hverdagen?

Markér kun ét svar

Normal

- 1 Mobilitetsnedsættelse
- 2 Hørenedsættelse
- 3 Talenedsættelse
- 4 Synsnedsættelse (trods briller eller kontaktlinser)
- 5 Døvblindhed
- 6 Anden fysisk funktionsnedsættelse, notér **Open *Position fixed*
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q14:

Single coded

I hvilken grad er du samlet set hæmmet/funktionsnedsat?

Med grad menes, i hvilket omfang du selv synes, at funktionsnedsættelsen samlet set medfører begrænsninger for dig i hverdagen.

Normal

- 1 Let
- 2 Moderat
- 3 Svær
- 4 Meget svær
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q15:

Single coded

Not back

Har du én eller flere psykiske funktionsnedsættelser?

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q15,1

Q16:

Multi coded

Min = 1

Hvilke typer af psykiske funktionsnedsættelser har du?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 Kognitiv funktionsnedsættelse
- 2 Udviklingsforstyrrelser (fx autismespektrum, ADHD)
- 3 Udviklingshæmning
- 4 Angst
- 5 Depression
- 6 Forandret virkelighedsopfattelse (fx personlighedsforstyrrelse)
- 7 Spiseforstyrrelse
- 8 Tilknytningsforstyrrelse
- 9 Stressbelastning (fx PTSD)
- 10 Anden psykisk funktionsnedsættelse, notér **Open*
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Control on Q16

Q17:

Multi coded

Min = 1

Hvilken psykisk funktionsnedsættelse giver dig de største udfordringer i hverdagen?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 Kognitiv funktionsnedsættelse
- 2 Udviklingsforstyrrelser (fx autismespektrum, ADHD)
- 3 Udviklingshæmning
- 4 Angst
- 5 Depression
- 6 Forandret virkelighedsopfattelse, fx personlighedsforstyrrelse
- 7 Spiseforstyrrelse
- 8 Tilknytningsforstyrrelse
- 9 Stressbelastning, fx PTSD
- 10 Anden psykisk funktionsnedsættelse, notér **Open*
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q18:

Single coded

Hvilken sværhedsgrad har den psykiske funktionsnedsættelse samlet set?

Med sværhedsgrad menes, i hvilket omfang funktionsnedsættelsen medfører begrænsninger for dig i hverdagen.

Normal

1 Let

2 Moderat

3 Svær

4 Meget svær

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Intro4:

Text

Om dine erfaringer

De næste spørgsmål handler om din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder

Q19_1:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Kontakten til din kommune

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_2:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

De tildelte økonomiske ressourcer (fx timer til hjælp)

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q19_3:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Juridiske spørgsmål (fx om overenskomster)

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q19_4:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Arbejds miljømæssige spørgsmål

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_5:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Den sociale kontakt til hjælpere (fx etablering af en positiv relation)

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_6:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

At stille krav til hjælpers måde at udføre arbejdsopgaver på

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_7:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Praktiske forhold (fx afholdelse af personalemøder)

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_8:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Ansættelse af hjælpere

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_9:

Single coded

Hvis du tænker på din erfaring med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder, i hvor høj grad synes du så, at følgende er svært at håndtere?

Afskedigelse af hjælpere

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q19_andet:

Open

Er der andet, du synes kan være svært at håndtere som arbejdsgiver eller arbejdsleder?

999 Nej *Position fixed *Exclusive

Q20_1:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Hjælpers sygedagpenge

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

- 1 I høj grad i tvivl
- 2 I nogen grad i tvivl
- 3 I mindre grad i tvivl
- 4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q20_2:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Hjælpers pensionsbidrag

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q20_3:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Hjælpers barsel

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q20_4:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Hjælperes søndags- eller aftenlillæg

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q20_5:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Ansættelse af hjælper

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q20_6:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Afskedigelse af hjælper

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q20_7:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Økonomisere med de tildelte ressourcer (fx timer til hjælp)

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q20_8:

Single coded

I hvor høj grad kan du blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen på følgende områder?

Arbejds miljø

Med korrekt menes, at du er sikker på, at du handler rigtigt i din egenskab af arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Normal

1 I høj grad i tvivl

2 I nogen grad i tvivl

3 I mindre grad i tvivl

4 Slet ikke i tvivl

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q20_andet:

Open

Er der nogle områder, hvor du kan blive i tvivl om, hvorvidt du overordnet set varetager ansvaret som arbejdsgiver eller arbejdsleder korrekt i forhold til lovgivningen?

999 Nej *Position fixed *Exclusive

Intro5:

Text

Om dit vidensbehov

De næste spørgsmål handler om, hvor du får rådgivning og om dit behov for viden i forbindelse med at være arbejdsgiver eller arbejdsleder.

Q22:

Multi coded

Min = 1

Hvor har du søgt rådgivning, når du har haft behov for viden i forhold til at fungere som arbejdsgiver eller arbejdsleder for hjælpere?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 BPA-arbejdsgiver (Kooperationen)
- 2 Din kommune
- 3 LOPBA (Landsorganisationen Borgerstyret Personlig Assistance)
- 4 DUKH (Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet)
- 5 Handicaporganisationer (fx Scleroseforeningen, Dansk Handicap Forbund)
- 6 På internettet eller sociale medier (fx Facebook)
- 7 Familie og venner
- 8 Andre, notér **Open*
- 9 Jeg har ikke søgt rådgivning
- 999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q22,1,2,3,4,5,6,7,8**

Q23:

Multi coded

Min = 1

Hvad har du søgt rådgivning om?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 Hjælpers sygedagpenge
- 2 Hjælpers pensionsbidrag
- 3 Hjælpers barsel
- 4 Hjælpers søndags- eller aftentillæg
- 5 Ansættelse af hjælper
- 6 Afskedigelse af hjælper
- 7 Økonomisere med de tildelte ressourcer (fx timer til hjælp)
- 8 Arbejdsmiljø
- 9 Andet, notér **Open*
- 999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if Q22,1,2,3,4,5,6,7,8

Q24:

Single coded

I hvilken grad oplever du generelt at du får den rådgivning du søger?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q22,1,2,3,4,5,6,7,8

Q25:

Single coded

Not back

Hvor ofte har du været i tvivl om, hvordan du skulle håndtere et problem, efter at du havde fået rådgivning om det?

Normal

1 Ofte

2 Nogle gange

3 Sjældent

4 Aldrig

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q26:

Multi coded

Not back | Min = 1

Er der nogle af følgende områder, du synes du mangler viden om?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 Arbejdsmiljøregler
- 2 Jura (fx at forstå overenskomster)
- 3 Økonomisering med de tildelte ressourcer (fx timer til hjælp)
- 4 Varetagelse af den daglige kontakt til hjælpere
- 5 Konfliktløsning
- 6 Håndtering af svære samtaler med hjælper
- 7 Andet, notér **Open*
- 8 Ingen af ovenstående **Exclusive*
- 9 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q27:

Single coded

Mangler du tilbud i forhold til at få dækket dit behov for viden om at være arbejdsleder eller arbejdsgiver?

Normal

- 1 Ja, notér hvilke **Open*
- 2 Nej

Ask only if NOT Q22,1

Q28:

Single coded

Not back

Har du kendskab til BPA-arbejdsgiver?

Normal

1 Ja

2 Nej

↪ GO TO Q37

Ask only if Q22,1 or Q28,1

Q29:

Multi coded

Not back | Min = 1

Hvor har du kendskab til BPA-arbejdsgiver fra?

Markér gerne flere svar

Normal

1 Kommunen

2 Familie, venner eller bekendte

3 Handicaporganisationer

4 Internettet eller sociale medier (fx Facebook)

5 Andet, notér *Open

Ask only if NOT Q22,1

Q30_A:

Single coded

Har du fået rådgivning fra BPA-arbejdsgiver?

Normal

- 1 Ja, telefonisk rådgivning
 - 2 Ja, rådgivning via e-mail
 - 3 Ja, rådgivning ved personlig henvendelse
 - 4 Ja, information via søgning på BPA-arbejdsgiver hjemmeside
 - 5 Ja, andet notér **Open*
 - 6 Nej, har ikke fået rådgivning
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if Q22,1

Q30_B:

Multi coded

Min = 1

Hvordan har du fået rådgivning fra BPA-arbejdsgiver?

Markér gerne flere svar

Normal

- 1 Telefonisk rådgivning
 - 2 Rådgivning via e-mail
 - 3 Rådgivning ved personlig henvendelse
 - 4 Information via søgning på BPA-arbejdsgivers hjemmeside
 - 5 Andet, notér **Open*
 - 6 Har ikke fået rådgivning fra BPA-arbejdsgiver
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q30_B,1,2,3,4,5** or **Q30_A,1,2,3,4,5**

Q31:

Numeric

Max = 99

Hvor mange gange har du inden for de seneste 12 måneder fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver?

Der tænkes på rådgivning via telefon, e-mail, personlig henvendelse eller ved selv at søge information på hjemmesiden.

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if **Q30_B,1,2,3,4,5** or **Q30_A,1,2,3,4,5**

Intro6:

Text

Om din erfaring med BPA-arbejdsgiver

De næste spørgsmål handler om din erfaring med at få rådgivning gennem BPA-arbejdsgiver

Ask only if **Q30_A,1** or **Q30_B,1**

Q32_1:

Single coded

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kontakten til BPA-arbejdsgiver, når du har henvendt dig gennem telefon?

Normal

1 Meget tilfreds

2 Overvejende tilfreds

3 Overvejende utilfreds

4 Meget utilfreds

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if **Q30_A,2** or **Q30_B,2**

Q32_2:

Single coded

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kontakten til BPA-arbejdsgiver, når du har henvendt dig gennem mail?

Normal

- 1 Meget tilfreds
- 2 Overvejende tilfreds
- 3 Overvejende utilfreds
- 4 Meget utilfreds
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q30_A,3** or **Q30_B,3**

Q32_3:

Single coded

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kontakten til BPA-arbejdsgiver, når du har henvendt dig personligt?

Normal

- 1 Meget tilfreds
- 2 Overvejende tilfreds
- 3 Overvejende utilfreds
- 4 Meget utilfreds
- 999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if Q30_B,1,2,3,4,5

Q33:

Single coded

Not back

Hvis du tænker på de gange du har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver, hvor tilfreds eller utilfreds er du da samlet set med den rådgivning, du har fået?

Normal

1 Meget tilfreds

2 Overvejende tilfreds

3 Overvejende utilfreds

4 Meget utilfreds

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q30_B,1,2,3,4,5

Q034_1:

Single coded

Tænk på de gange du har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver. I hvor høj grad synes du da at det er nemt at få kontakt til BPA-arbejdsgiver?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q30_B,1,2,3,4,5

Q034_2:

Single coded

Tænk på de gange du har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver. I hvor høj grad synes du da at det svar du får, er let at forstå?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q30_B,1,2,3,4,5

Q034_3:

Single coded

Tænk på de gange du har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver. I hvor høj grad synes du da at du får hurtigt svar på dine spørgsmål?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q30_B,1,2,3,4,5

Q034_4:

Single coded

Tænk på de gange du har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver. I hvor høj grad synes du da at du kan bruge rådgivningen til at løse det problem, som du henvender dig om?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q30_B,1,2,3,4,5

Q034_5:

Single coded

Tænk på de gange du har fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver. I hvor høj grad synes du da at rådgivningen er tilpasset din specifikke situation?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q35:

Single coded

Har du nogensinde fået rådgivning af BPA-arbejdsgiver i forbindelse med uoverensstemmelser eller konflikt med en hjælper?

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q35,1

Q36:

Single coded

Not back

Tænk på sidste gang, du fik rådgivning af BPA-arbejdsgiver i forbindelse med en konflikt med en hjælper. I hvor høj grad synes du, at rådgivningen hjalp dig med at håndtere konflikten med hjælper?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Intro7:

Text

Om samarbejde med hjælpere

De næste spørgsmål handler om din erfaring med at samarbejde med dine hjælpere

Q37:

Single coded

Hvordan oplever du samlet set at dit samarbejde med dine hjælpere er?

Normal

1 Meget godt

2 Godt

3 Dårligt

4 Meget dårligt

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q38:

Numeric

Max = 99

Tænk på de seneste to år. Hvor mange gange har du haft større konflikter mellem dig og en af dine hjælpere?

Større uoverensstemmelser i hverdagen tæller med.

999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q39:

Multi coded

Min = 1

Tænk på den seneste større konflikt med en hjælper. Hvad var årsag til denne konflikt?

Normal

- 1 Hjælper havde et højt fravær
 - 2 Dårlig kemi mellem dig og hjælper
 - 3 Uenighed om arbejdsmiljø
 - 4 Uenighed om lovgivning (fx i forhold til ferie eller barsel)
 - 5 Uenighed om måden hjælper udførte arbejdsopgaver på
 - 6 Andet, notér **Open*
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q040_1:

Single coded

Tænk på den seneste større konflikt med en hjælper. I hvor høj grad synes du at det var svært at håndtere situationen?

Normal

- 1 I høj grad
 - 2 I nogen grad
 - 3 I mindre grad
 - 4 Slet ikke
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q040_2:

Single coded

Tænk på den seneste større konflikt med en hjælper. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede min kontakt til andre hjælpere?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q040_3:

Single coded

Tænk på den seneste større konflikt med en hjælper. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede min kontakt til mit sociale netværk?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q40_4:

Single coded

Tænk på den seneste større konflikt med en hjælper. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede mit psykiske velbefindende i hverdagen?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q41:

Numeric

Max = 99

Tænk på de seneste to år. Hvor mange gange har en hjælper sagt op på grund af samarbejdsvanskeligheder?

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q42:

Multi coded

Min = 1

Tænk på den seneste gang en hjælper sagde op på grund af samarbejdsvanskeligheder. Hvad var årsag til ophøret i ansættelsen?

Normal

- 1 Dårlig kemi mellem dig og hjælper
 - 2 Uenighed om arbejdsmiljø
 - 3 Uenighed om lovgivning (fx i forhold til ferie eller barsel)
 - 4 Uenighed om måden hjælper udførte arbejdsopgaver på
 - 5 Andet, notér **Open*
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q043_1:

Single coded

Tænk på den seneste gang en hjælper sagde op på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at det var svært at håndtere situationen?

Normal

- 1 I høj grad
 - 2 I nogen grad
 - 3 I mindre grad
 - 4 Slet ikke
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q043_2:

Single coded

Tænk på den seneste gang en hjælper sagde op på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede din kontakt til andre hjælpere?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q043_3:

Single coded

Tænk på den seneste gang en hjælper sagde op på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede din kontakt til dit sociale netværk?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q043_4:

Single coded

Tænk på den seneste gang en hjælper sagde op på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede dit psykiske velbefindende i hverdagen?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q44:

Numeric

Max = 99

Tænk på de seneste to år. Hvor mange gange har du opsagt en hjælper på grund af samarbejdsvanskeligheder?

999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q45:

Multi coded

Min = 1

Tænk på den seneste gang, du opsagde en hjælper på grund af samarbejdsvanskeligheder. Hvad var årsag til ophøret i ansættelsen?

Normal

- 1 Hjælper havde et højt fravær
 - 2 Dårlig kemi mellem dig og hjælper
 - 3 Uenighed om arbejdsmiljø
 - 4 Uenighed om lovgivning, fx i forhold til ferie eller barsel
 - 5 Uenighed om måden hjælper udførte arbejdsopgaver på
 - 6 Andet, notér **Open*
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q046_1:

Single coded

Tænk på den seneste gang, du opsagde en hjælper på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at det var svært at håndtere situationen?

Normal

- 1 I høj grad
 - 2 I nogen grad
 - 3 I mindre grad
 - 4 Slet ikke
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q046_2:

Single coded

Tænk på den seneste gang, du opsagde en hjælper på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede din kontakt til andre hjælpere?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q046_3:

Single coded

Tænk på den seneste gang, du opsagde en hjælper på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede din kontakt til dit sociale netværk?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q046_4:

Single coded

Tænk på den seneste gang, du opsagde en hjælper på grund af samarbejdsvanskeligheder. I hvor høj grad synes du at situationen påvirkede dit psykiske velbefindende i hverdagen?

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q047_1:

Single coded

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg synes, at det er svært at stille krav til hjælper, da det kan ødelægge vores sociale relation

Normal

1 Meget enig

2 Overvejende enig

3 Overvejende uenig

4 Meget uenig

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q047_2:

Single coded

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg synes, at det er svært at stille krav til hjælper, da jeg er nervøs for, at min hjælper kan finde på at sige op

Normal

1 Meget enig

2 Overvejende enig

3 Overvejende uenig

4 Meget uenig

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q047_3:

Single coded

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg synes, at det er svært at stille krav til hjælper, da jeg er i tvivl om, hvad jeg egentlig må bede om ifølge lovgivningen

Normal

1 Meget enig

2 Overvejende enig

3 Overvejende uenig

4 Meget uenig

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q048_1:

Single coded

Tænk på en hjælper, som du har eller har haft et godt samarbejde med. I hvor høj grad synes du, at din viden på følgende område har understøttet det gode samarbejde?

Din viden om dine rettigheder som arbejdsgiver eller arbejdsleder

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q048_2:

Single coded

Tænk på en hjælper, som du har eller har haft et godt samarbejde med. I hvor høj grad synes du, at din viden på følgende område har understøttet det gode samarbejde?

Din viden om dine hjælpers rettigheder som ansat

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q048_3:

Single coded

Tænk på en hjælper, som du har eller har haft et godt samarbejde med. I hvor høj grad synes du, at din viden på følgende område har understøttet det gode samarbejde?

Din økonomisering med de tildelte ressourcer (fx timer til hjælp)

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q048_4:

Single coded

Tænk på en hjælper, som du har eller har haft et godt samarbejde med. I hvor høj grad synes du, at din viden på følgende område har understøttet det gode samarbejde?

Dine evner til at indgå og opretholde positive relationer med andre

Normal

1 I høj grad

2 I nogen grad

3 I mindre grad

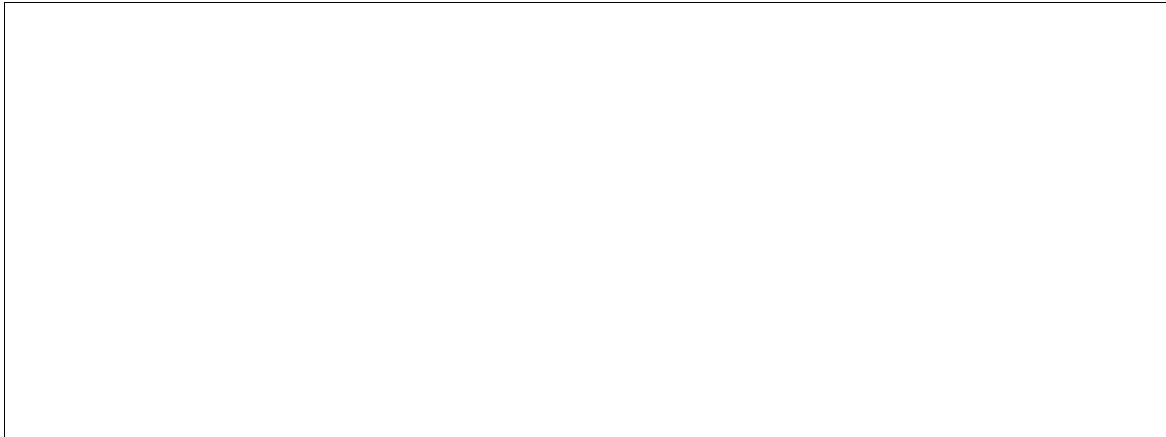
4 Slet ikke

999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q48_open:

Open

Er der andre områder, som du synes har understøttet et godt samarbejde?



999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Intro8:

Text

Uddannelse og beskæftigelse

Q49:

Single coded

Hvilken uddannelse har du?

Hvis flere uddannelser, notér den længste

Normal

- 1 Folkeskole 0-8. klasse
- 2 Folkeskolen 9.-10. klasse el. realeksamen
- 3 Gymnasial uddannelse (fx almen, hf, htx, hhx)
- 4 Lærling el. erhvervsfaglig uddannelse (fx håndværker, frisør, social- og sundhedsassistent)
- 5 Kort videregående uddannelse (under 3 år)
- 6 Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)
- 7 Lang videregående uddannelse (over 4 år)
- 9 Andet (fx udenlandsk uddannelse). Notér *Open
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q50:

Single coded

Not back

Har du under uddannelse eller i forbindelse med et arbejde benyttet dig af nogle af nedenstående tilbud?

Normal

- 1 Sekretær/assistance på studiet
- 2 Personlig assistent på arbejdet
- 998 Ingen af ovenstående *Position fixed *Exclusive
- 999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Q51:

Single coded

Not back

Er du på nuværende tidspunkt i arbejde?

Gælder også job på særlige vilkår eller frivilligt arbejde

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if Q51,1

Q52:

Single coded

Not back

Hvad arbejder du som?

Normal

1 Lønmodtager

2 Selvstændig

3 Medhjælpende ægtefælle

4 Frivilligt arbejde

996 Andet, notér *Open *Position fixed

999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if **Q51,1**

Q53:

Single coded

Not back

Er du ansat i job på særlige vilkår pga. din funktionsnedsættelse?

Normal

- 1 Ja, i ordinær beskæftigelse med handicapkompenserende ordning (fx personlig assistance, hjælpemidler)
 - 2 Ja, i et fleksjob
 - 3 Ja, i et løntilskudsjob for førtidspensionister
 - 4 Ja, i et aftalebaseret skånejob, hvor kommunen ikke har været inddraget og der ikke ydes offentligt tilskud
 - 5 Ja, i virksomhedspraktik
 - 6 Ja, i beskyttet beskæftigelse
 - 7 Ja, i andet job på særlige vilkår
 - 8 Nej, jeg er ansat uden særlige vilkår
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if **NOT Q51,1**

Q54:

Single coded

Har du på et tidligere tidspunkt været i arbejde?

Normal

- 1 Ja
 - 2 Nej
- 999 Ved ikke/Ønsker ikke svare *Position fixed *Exclusive

Ask only if **Q54,1**

Q55:

Single coded

Hvad arbejdede du som i dit seneste arbejde?

Normal

- 1 Lønmodtager
- 2 Selvstændig
- 3 Medhjælpende ægtefælle
- 4 Frivilligt arbejde
- 996 Andet, notér **Open *Position fixed*
- 999 Ved ikke/ Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q54,1**

Q56:

Single coded

Var du ansat i job på særlige vilkår pga. din funktionsnedsættelse?

Normal

- 1 Ja, i ordinær beskæftigelse med handicapkompenserende ordning (fx personlig assistance, hjælpemidler)
- 2 Ja, i et fleksjob
- 3 Ja, i et løntilskudsjob for førtidspensionister
- 4 Ja, i et aftalebaseret skånejob, hvor kommunen ikke har været inddraget og der ikke ydes offentligt tilskud
- 5 Ja, i virksomhedspraktik
- 6 Ja, i beskyttet beskæftigelse
- 7 Ja, i andet job på særlige vilkår
- 996 Andet, notér **Open *Position fixed*
- 8 Nej, var ansat uden særlige vilkår
- 999 Ved ikke/Ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Ask only if Q54,1

Q57:

Single coded

Not back

Har du på noget tidspunkt i dit arbejdsliv haft et ledelsesansvar for andre ledere eller medarbejdere på arbejdspladsen?

Normal

1 Ja

2 Nej

999 Ved ikke/ønsker ikke at svare **Position fixed *Exclusive*

Q58:

Open

Du er nu færdig med at besvare spørgeskemaet. Mange tak for dit bidrag til undersøgelsen.

Hvis du synes, vi mangler at spørge til noget vigtigt omkring dine vidensbehov eller erfaringer som arbejdsgiver eller arbejdsleder, må du meget gerne skrive det her.

Q59:

Single coded

På baggrund af undersøgelsen, vil der udkomme en rapport primo september. Ønsker du at modtage den færdige rapport med resultaterne fra undersøgelsen?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nej

Q60:

Single coded

Notér venligst den e-mail adresse eller postadresse du ønsker at få tilsendt rapporten til

Normal

- 1 Tilsend til e-mailadressen *Open
- 2 Tilsend til postadressen *Open

**VIDEN I
VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD