

# Udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap

En forundersøgelse baseret på 29 VISO-rådgivningsforløb



Pernille Skovbo Rasmussen, Astrid Broni Heinemeier og Leif Olsen

*Udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap.  
En forundersøgelse baseret på 29 VISO-rådgivningsforløb*

© VIVE og forfatterne, 2019

e-ISBN: 978-87-7119-676-4

Modelfoto: Sine Fiig/VIVE

Projekt: 301321

**VIVE – Viden til Velfærd**

**Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd**

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

## Forord

Formålet med forundersøgelsen beskrevet i denne rapport har været at afsøge, hvorvidt dokumentationen af 29 VISO-rådgivningsforløb indeholder viden om udfordringer i samarbejdet mellem kommunale sagsbehandlere og familier med børn og unge med handicap, andre fagpersoner og relevante parter. VIVE har gennemført forundersøgelsen for VISO, Socialstyrelsen.

VISOs primære opgave er at give specialiseret rådgivning til kommuner og borgere i de mest specialiserede og komplicerede sager inden for det sociale område og på specialundervisningsområdet. Samarbejdet mellem de involverede parter omkring et barn med handicap, inklusive fagpersoner, myndighedspersoner og barnets familie, er ofte udfordret, inden kommunen eller familierne henvender sig til VISO. De børn, der indgår i VISO-rådgivningsforløb, er børn med handicap og funktionsnedsættelser af alle typer, der betyder, at de lever med barrierer for at leve og deltage på lige fod med børn uden funktionsnedsættelser.

Samarbejdet både før, under og efter VISO-rådgivningsforløb spiller en vigtig rolle for børnene og familiernes hverdag. Udfordringer i samarbejdet kan skabe barrierer for, at familierne opnår den bedste støtte. Viden om samarbejdsudfordringerne kan give VISO bedre grundlag for at rådgive i sager med samarbejdsudfordringer og hjælpe parterne med at håndtere disse udfordringer, så børn og familier får det bedst mulige udbytte både under og efter VISOs rådgivningsforløb.

Denne rapport formidler resultaterne af VIVEs forundersøgelse, der bygger på systematiske analyser af VISOs skriftlige dokumentation fra 29 VISO-rådgivningsforløb for familier med børn med handicap. VISO har udvalgt de 29 rådgivningsforløb ud fra en umiddelbar vurdering af, at der i disse rådgivningsforløb havde været udfordringer i samarbejdet mellem parterne omkring børnene. Resultaterne viser, at sagerne indeholder mange forskellige typer af samarbejdsudfordringer.

VISO igangsætter derfor, med afsæt i denne rapportes resultater, en supplerende undersøgelse, der vil bidrage med yderligere ny og aktuel viden om myndighedssagsbehandlernes perspektiver. Undersøgelsen vil give indblik i, hvilke former for løsninger, kompetencer, redskaber, metoder og specialiseret rådgivning der efterspørges i samarbejdet omkring børn med særlige udfordringer i relation til funktionsnedsættelser og handicap. Det vil også være VIVE, der står for den supplerende undersøgelse.

Rapporten er målrettet ledelse og faglige medarbejdere i VISO samt relevante fagcentre i Socialstyrelsen med henblik på at skabe et bedre grundlag for at forstå de forskellige typer af samarbejdsudfordringer og finde frem til måder at håndtere dem på. Rapporten har desuden givet grundlag for at vurdere behovet for udvikling af yderligere viden om samarbejdsudfordringer og muligheder for at håndtere disse i relation til VISOs rådgivningsforløb.

*Kræn Blume Jensen*

*Forsknings- og analysechef for VIVE Social*

2019

# Indhold

Sammenfatning .....	5
1 Indledning.....	7
2 Hovedspørgsmål og metode.....	9
2.1 Hovedspørgsmål.....	9
2.2 Metodisk fremgangsmåde og datagrundlag .....	9
2.3 Kodning af rådgivningsforløbene .....	11
2.4 Begrænsninger i data og metode .....	12
3 Konkrete oplevede samarbejdsudfordringer .....	14
3.1 Samarbejdsudfordringer i sagsbehandlers relationer .....	14
3.2 Samarbejdsudfordringer i relation til tilbuddene .....	17
3.3 Samarbejdsudfordringer relateret til børn, unge og familierne .....	18
4 Indikerede samarbejdsudfordringer .....	21
4.1 Samarbejdsudfordringer i sagsbehandlers relationer .....	21
4.2 Samarbejdsudfordringer i relation til tilbuddene .....	22
4.3 Samarbejdsudfordringer relateret til børn og unge og familierne .....	23
5 Undersøgelsens resultater og perspektivering.....	25
Litteratur .....	29

# Sammenfatning

Denne forundersøgelse bidrager med viden om, hvilke samarbejdsudfordringer der opleves i konkrete VISO-rådgivningsforløb mellem kommunale sagsbehandlere, fagpersoner, specialiserede tilbud og familier omkring børn og unge med betydelige funktionsnedsættelser, handicap og specialiserede behov. Samarbejdsudfordringer kan skabe barrierer, for at børn og unge med funktionsnedsættelser, handicap og specialiserede behov får den bedst mulige støtte og rådgivning. Formålet med denne forundersøgelse har været at beskrive og forstå, hvori samarbejdsudfordringerne kan bestå og herigennem understøtte Socialstyrelsens arbejde med at finde frem til arbejdsformer og indsatser, der kan forebygge og løse samarbejdsproblemer; det være sig samarbejdsudfordringer, der allerede er opstået før VISO-rådgivningsforløb, eller undervejs i dette forløb.

VIVE har gennemført forundersøgelsen, der består af en systematisk gennemgang af dokumentationen af 29 udvalgte VISO-rådgivningsforløb. VISO har udvalgt de 29 rådgivningsforløb ud fra en vurdering af, at der har været samarbejdsudfordringer i disse forløb, og at samarbejdsudfordringerne i et vist omfang fremgår af dokumentationen. Dokumentationen består af fx: 1) et henvendesskema, 2) en sagshistorik, 3) en afsluttende rapport, 4) notater, 5) referater, 6) observationer og 7) skriftlige materialer fra møder og rådgivningssessioner.

Analysens datagrundlag er således udvalgt ud fra en informativ strategi, hvor der er særligt fokus på at få viden fra sager, der indeholder samarbejdsudfordringer. Dokumentationen er dog primært udarbejdet med fokus på faglig dokumentation omkring barnet til brug i VISO-rådgivningsforløbet, hvilket betyder, at nuancer og årsagsforklaringer set ud fra myndighedspersonernes perspektiv på samarbejdsudfordringer ikke er beskrevet i samme omfang. Trods denne begrænsning ved datagrundlaget, så udgør det et tilgængeligt og brugbart materiale for at gennemføre forundersøgelsen.

VIVE har systematisk gennemgået, kodet og analyseret dokumentationen af de 29 VISO-rådgivningsforløb ved hjælp af analyseprogrammet Nvivo, der understøtter organisering og analyse af kvalitative data.

Resultaterne viser, at de konkrete samarbejdsudfordringer primært kommer til udtryk i rådgivningsforløbene i følgende tre relationer:

**1) Sagsbehandlere og forældre:** Samarbejdsudfordringer mellem sagsbehandlere og forældre omhandler processen i sagsforløbet og kommunikationen omkring barnet. Forældre oplever manglende udvikling i sagsforløbet eller utilstrækkelige tilbud og indsatser for barnet. Sagsbehandlere oplever, at der kan opstå samarbejdsproblemer og kommunikationsbrister, når forældrene ikke har ressourcer til at deltage i afdækningen af barnets behov og mulige indsatser.

**2) Forældre og fagpersoner i tilbuddene, som barnet er visiteret til:** Samarbejdsudfordringer opstår ved manglende forventningsafstemning, når der fx er uoverensstemmelser i opfattelser af behov og løsninger. Forældrene kan fx opleve, at fagpersoner på skoler eller på barnets aflastningstilbud bør gøre mere og andet for at støtte barnet, mens barnets skole eller tilbud omvendt oplever at yde den optimale støtte til barnet. Mangelfuld kommunikation og manglende gensidig inddragelse i processer og beslutninger kan udfordre samarbejdet mellem fagpersoner i tilbuddene og børnenes forældre.

**3) Mellem familiemedlemmer:** Der er i nogle tilfælde samarbejdsudfordringer mellem forældre indbyrdes og mellem børn og forældre eller andre primære omsorgspersoner. Forældres

samarbejdsudfordringer har betydning for koordinering af indsatser og fælles strategi, ligesom det kan lede til loyalitetskonflikter for barnet. Samarbejdsudfordringer mellem børn og forældre viser sig fx i form af mistillid, afbrudt samvær eller komplicerede tilknytninger mellem barn og en forælder. Disse samarbejdsudfordringer kan være problematiske for barnets udvikling og trivsel.

Resultaterne af forundersøgelsen kan bruges som inspiration til det videre arbejde med at beskrive og fortolke de forskellige former for samarbejdsudfordringer mere nuanceret. På den baggrund bliver det også muligt at arbejde videre med spørgsmålet om, hvor man kan arbejde med at minimere samarbejdsudfordrings negative betydning for målgruppen af børn, unge og deres familier i både deres lange forløb i kommunerne og deres kortere VISO-rådgivningsforløb.

Relevansen af at udvikle yderligere viden om samarbejdsudfordringerne og mulige veje til håndtering heraf understreges også af stigningen i antallet af komplekse børne- og ungesager som følge af stigningen i antallet af børn og unge med psykisk mistrivsel, autisme, ADHD mv. Det kan resultere i større udfordringer i samarbejdet omkring børnene/de unge og deres familier, hvilket betyder, at viden om samarbejdsudfordringernes karakteristika og mulige måder at håndtere dem på vil blive stadig mere relevant.

Det kan anbefales at bruge forundersøgelsen til at gå videre med undersøgelser af samarbejdsudfordringer og veje til håndtering heraf. Der er flere veje at gå, men særligt tre muligheder forekommer perspektivrige og tilgængelige: 1) kvalitative interview med de centrale og relevante involverede parter i VISO-rådgivningsforløb, 2) en spørgeskemaundersøgelse blandt forskellige parter omkring børn og unge med handicap omhandlende deres oplevelser af – hvordan, hvornår og hvorfor samarbejdsudfordringerne opstår, og hvilke eventuelle løsningsforslag de kan pege på, 3) en undersøgelse af samarbejdets dynamikker og udvikling af indsatser til at styrke samarbejdet som praksisforskning og 4) indføje emnet "samarbejdsudfordringer og håndtering heraf" i VISOs dokumentations- og evalueringspraksis. Det vil sige at gøre dokumentationen af mulige samarbejdsudfordringer mere direkte og åbenlys og dermed også skabe muligheder for en mere konkret forståelse og håndtering heraf i det daglige arbejde.

# 1 Indledning

Denne forundersøgelse omhandler udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap og deres familier. Når fokus rettes mod samarbejdsudfordringer i børnene og familiernes sager sker det ud fra den betragtning, at samarbejdsudfordringer kan være en barriere, for at børnene og deres familier opnår et optimalt forløb i relation til kommunen og et optimalt forløb i relation til VISOs specialiserede rådgivning.

VISO er den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation, hvor kommuner og borgere kan henvende sig for at få specialiseret viden og rådgivning på det sociale område og på specialundervisningsområdet. For at VISO-rådgivningsforløbene kan lykkes bedst muligt, er det vigtigt, at samarbejdet mellem de involverede parter fungerer, ligesom det er vigtigt, at samarbejdet generelt fungerer godt i forløb mellem borgere, kommuner og specialiserede rådgivere.

VISO ønsker at udvikle viden om de forskellige samarbejdsudfordringer, der kan skabe barrierer for at opnå de bedst mulige resultater for borgere og kommuner. Samarbejdsudfordringer kan forekomme mellem mange forskellige parter og kan have udviklet sig igennem hele barnets opvækst eller som resultat af konkrete hændelser eller kontakter mellem forskellige faglige og familiære parter omkring barnet. Samarbejdsudfordringer kan således være udsprunget af og iblandt flere forskellige parter, og udfordringerne kan være mere eller mindre tydelige, bevidste og italesatte.

Viden om forskellige typer af samarbejdsudfordringer kan give VISO et grundlag for at søge veje til at håndtere de forskellige udfordringer, så familier med børn og unge med handicap og kommuner kan få det bedst mulige udbytte ud af VISOs rådgivningsforløb. Samtidig kan viden om samarbejdsudfordringer medvirke til generelt at understøtte optimale forløb for børnene og deres familier, uanset om der er tale om forløb, hvor VISO inddrages eller ikke inddrages. Det kan også styrke Socialstyrelsens arbejde med at genere viden, der kan lede til (nye) indsatser, redskaber og metoder, der kan hjælpe kommunerne med at imødekomme udfordringerne. Det er baggrunden for, at VISO har bedt VIVE om at gennemføre denne forundersøgelse af samarbejdsudfordringer i sager omkring børn og unge med handicap, der indgår i VISO-rådgivningsforløb. Betegnelsen børn og unge med handicap bruges om børn og unge med alle typer af funktionsnedsættelser, der betyder, at de lever med barrierer for at deltage på lige fod med børn og unge uden funktionsnedsættelser. Der vil typisk være tale om, at børn og unge med funktionsnedsættelser og specialiserede behov, der indgår i VISO-rådgivningsforløb, også lever med handicap. Det er dog ikke sikkert, idet rådgivning og andre indsatser kan kompensere for de negative konsekvenser ved et handicap. *Funktionsnedsættelser*, *specialiserede behov* og *handicap* er derfor tre relevante begreber til at karakterisere målgruppen, og begreber som derfor anvendes i denne rapport.

Samarbejdsudfordringer har ikke tidligere været genstand for systematisk bearbejdning og dokumentation. Denne rapport er således første skridt på vejen mod at få ny viden om de mulige problematikker, der kan ligge til grund for samarbejdsudfordringer i og op til VISOs rådgivningsforløb med kommuner, familier og børn og unge med handicap. Rapporten skal ses som led i VISOs løbende fokus på at styrke rådgivningsforløbene samt medvirke til at kvalificere øvrige initiativer i Socialstyrelsen til gavn for kommuner, børn og unge med handicap og deres familier.

Forundersøgelsen er gennemført som en analyse af VISOs dokumentation af 29 udvalgte sagsforløb for familier med børn og unge med handicap, som VISO indsamler, og selv supple-

rer med skriftlig dokumentation af børnenes og familiernes sager. VISO udvalgte 29 rådgivningsforløb, som umiddelbart så ud til at indeholde dokumentation af samarbejdsudfordringer. VIVE gennemførte herefter en systematisk analyse af den samlede dokumentation i de 29 udvalgte rådgivningsforløb.

Dokumentationen i en VISO-sag har til formål at dokumentere det faglige indhold i sagerne, og dokumenterne kommer dels fra kommuner, skoler/PPR og VISO-specialister. Dokumentationen udfærdiges ikke med det formål at dokumentere samarbejdsproblemer, der dog i et vist omfang beskrives, idet samarbejdet spiller en væsentlig rolle for det faglige arbejde. Det er vigtigt at understrege, at dokumentationen, som er gennemgået i denne rapport, ikke udgør en systematisk og udtømmende dokumentation af samarbejdsproblematikker. Der kan således forekomme samarbejdsudfordringer i sagerne, som ikke er afspejlet i dokumentationen.

VISO vurderede, at dokumentationen af de 29 udvalgte VISO-rådgivningsforløb kunne udgøre et brugbart udgangspunkt for at tage det første skridt i arbejdet med at finde frem til væsentlige samarbejdsudfordringer, som de kommer til udtryk i nogle af VISOs rådgivningsforløb. VIVE var enig i denne vurdering, og den systematiske analyse af dokumentationen i de udvalgte VISO-rådgivningsforløb har skabt ny viden om variationerne i samarbejdsudfordringerne, og hvilke parter der oplever dem. Begrænsningerne i dokumentationen viser samtidig, at det er relevant at gennemføre yderligere undersøgelser af samarbejdsforordringer fx gennem interview med repræsentanter for de involverede parter i VISOs rådgivningsforløb.

Denne rapport formidler resultaterne fra forundersøgelsen af samarbejdsudfordringer mellem kommuner og familier med børn og unge med handicap, herunder fysiske og psykiske funktionsnedsættelser.



## 2 Hovedspørgsmål og metode

Dette afsnit præsenterer forundersøgelsens hovedspørgsmål, metodiske fremgangsmåde og datagrundlag. Først præsenteres hovedspørgsmål og datagrundlaget og dernæst VIVEs bearbejdning og analyser heraf.

### 2.1 Hovedspørgsmål

Hovedspørgsmålene for forundersøgelsen var i udgangspunktet fokuseret på udfordringer i samarbejdet mellem kommunale sagsbehandlere og familierne. VIVEs gennemgang af de første rådgivningsforløb viste, at det var et vigtigt fokus, men også at der var behov for at udvide det, så andre betydningsfulde samarbejdsrelationer fx mellem dagtilbud eller skoletilbud og forældre kunne inddrages i analyserne. En dialog mellem VISO og VIVE om disse indledende observationer førte til, at VIVE arbejdede videre med at søge svar på følgende fem hovedspørgsmål ud fra en systematisk analyse af den skriftlige dokumentation af 29 udvalgte VISO-sager:

1. Hvilke former for samarbejdsudfordringer kommer til udtryk?
2. Blandt hvilke parter forekommer der samarbejdsudfordringer?
3. Hvordan håndteres samarbejdsudfordringerne?
4. Kan resultaterne umiddelbart bruges i arbejdet med at håndtere samarbejdsudfordringer?
5. Giver resultaterne grundlag for yderligere undersøgelser af samarbejdsudfordringerne?

### 2.2 Metodisk fremgangsmåde og datagrundlag

Forundersøgelsen bygger på en systematisk analyse af VISOs dokumentation af 29 udvalgte afsluttede rådgivningsforløb. VISO har udvalgt de 29 sager ud fra en vurdering af, at disse forløb har indeholdt samarbejdsudfordringer, enten forud for VISO-forløbet eller undervejs i VISO-forløbet, blandt de forskellige involverede parter omkring barnet og ud fra de variabler, der fremgår af følgende variabeloversigt.

<b>Hovedgruppe:</b>	Børn, unge og specialundervisning
<b>Klassifikationer:</b>	ADHD Autisme Bevægelseshandicap Børn med funktionsnedsættelser Hjerneskade Sjældne handicap Multiple funktionsnedsættelser
<b>Problemstillinger:</b>	Mangel på metoder til håndtering af konflikter Vanskeligheder i samarbejdet Samarbejdsvanskeligheder mellem professionelle og den myndige person Samarbejdsvanskeligheder mellem professionelle og pårørende til den myndige person Samarbejdsvanskeligheder mellem professionelle Uenighed om indsats

VISO har overført det fortrolige digitale materiale til VIVE via den sikre forbindelse Bluewhale.

VISOs rådgivningsforløb og dokumentationen heraf har fokus på børnenes, familiernes og fagpersoners (fx klasselærere eller støttekontaktpersoners) behov for viden, rådgivning og eventuel udredning af barnets udfordringer. Da kommunikation og samarbejde mellem de involverede parter har stor betydning for gennemførelsen af rådgivningsforløbene, så rummer dokumentationen også indlæg om mange former for kommunikation og samarbejde, der foregår mellem partnerne både i tiden op til og under VISO-forløbenes gennemførelse. Således kan dokumentationen i de 29 sager indeholde fx forældres indgivelser af klager til skoleledelse eller til borgmester over utilstrækkelig indsats over for deres barn i skolen, ligesom dokumentationen kan indeholde indbyrdes mailkorrespondancer mellem lærere, forældre, støttekontaktpersoner, sagsbehandler og/eller VISO-specialisten. Dokumentationen kan også rumme forældres eller sagsbehandleres italesættelser af samarbejdsudfordringer, eller PPR-udredninger vedrørende barnets skole-hjem-relationer mv. Disse forskelligartede skriftlige materialer omkring et barn indgår i den samlede dokumentation omkring et barns forløb og afspejler i nogen grad samarbejdsudfordringer og håndteringen heraf, som kan have betydning for VISOs rådgivningsforløb. Men det er væsentligt at være opmærksom på begrænsningerne i dokumentationen, der formodentlig ikke har alle samarbejdsudfordringer med og ikke nødvendigvis indeholder alle parters perspektiver og erfaringer.

### 2.2.1 Typer og omfang af dokumenter i VISOs dokumentation af rådgivningsforløb

Dokumentationen af VISOs rådgivningsforløb består af en lang række forskellige dokumenter fra forskellige parter, der er involverede i borgerenes rådgivningsforløb både før og under VISOs rådgivningsforløb. Dokumenterne kan være produceret over en kortere eller en længere årrække.

De udvalgte og analyserede sager er alle afsluttede og indeholder typisk: 1) et henvendelses-skema, 2) en sagshistorik, 3) en afsluttende rapport, 4) notater, 5) referater, 6) observationer og 7) skriftlige materialer fra møder og rådgivningssessioner. Herudover indeholder sagerne i forskelligt omfang dokumenter fra familiernes forløb frem til VISOs rådgivning. De vedlagte dokumenter er fx PPV, tidligere testning, udredninger fra børnepsykiatrien, § 50-undersøgelser, handleplaner og statusbeskrivelser fra skoler og daginstitutioner.

Dokumentationens omfang varierer sagerne imellem, hvor sagen med færrest dokumenter indeholder 5, og den med flest indeholder 27 dokumenter med i alt flere hundrede sider.

### 2.2.2 Karakteristik af de 29 analyserede VISO-rådgivningsforløb

De 29 udvalgte og analyserede VISO-rådgivningsforløb kan karakteriseres ved en række baggrundoplysninger: Barnets køn, alder, kommune samt dokumenterede samarbejdsudfordringer.

Tabel 2.1 giver et overblik over disse karakteristika, der er anvendt analytisk til at sammenholde børnenes baggrundsforhold med de dokumenterede samarbejdsudfordringer, der blev identificeret gennem struktureret kodning af indholdet i rådgivningsforløbenes dokumentation.

**Tabel 2.1** Karakteristika ved de 29 udvalgte og analyserede VISO-rådgivningsforløb

Køn	Aldersspænd	Gennemsnitsalder	Repræsenterede kommuner	Samarbejdsudfordringer Nogle forløb indeholder begge typer af udfordringer, derfor er der 37 udfordringer i 24 forløb
28 % piger	5-19 år	13,4 år	23 kommuner	24 rådgivningsforløb 15 dokumenterede 22 indikerede

De 29 rådgivningsforløb fordeler sig således, at lidt flere end hver fjerde (28 %) af VISO-forløbene omhandler piger. Størstedelen af forløbene (72 %) omhandler forløb for drenge. I samtlige af de 29 sager har børnene en eller flere former for diagnoser, som er sammensatte på mange forskellige måder og dermed ikke mulige at overskueliggøre på tabelform. Aldersfordelingen på børnene og de unge i de 29 udvalgte sager strækker sig fra mellem 5 og 19 år, og gennemsnitligt har barnet en alder på 13,4 år. De 29 VISO-forløb har fundet sted i 23 forskellige kommuner.

Vi fandt ikke tydeligt dokumenterede samarbejdsudfordringer i fem af rådgivningsforløbene. Det betyder ikke, at der ikke kan have været samarbejdsudfordringer, men blot at de eventuelle samarbejdsudfordringer i disse fem sager ikke var tydeligt dokumenteret. I de resterende 24 forløb var der dokumenteret konkrete eller indikerede samarbejdsudfordringer, som kunne læses ud af den skriftlige dokumentation af barnets og familiens forløb. Sondringen mellem dokumenterede og indikerede samarbejdsudfordringer uddybes i afsnittet om kodning af rådgivningsforløbene, men det går ud på, at det i nogle sager fremgår helt eksplicit, at der har været samarbejdsudfordringer (det står formuleret direkte i et eller flere af dokumenterne på barnets sagsforløb), mens det i andre sager fremgår implicit ud fra VIVEs fortolkning af dokumentationen (der står fx gentagne gange, at parterne er meget uenige i deres tilgange til barnet, og at VISO-specialisten anbefaler, at der arbejdes med en fælles forståelse af barnet).

### 2.3 Kodning af rådgivningsforløbene

VIVE har bearbejdet og analyseret samtlige dokumenter, der er knyttet til de 29 udvalgte rådgivningsforløb. Dokumenterne er bearbejdet og analyseret ved hjælp af det kvalitative analyseprogram Nvivo. Projektgruppen har via Nvivo haft mulighed for at bearbejde og kode dokumenter i et samarbejde, hvor fortolkninger og kodninger er blevet diskuteret konkret og med fælles adgang til alle dokumenter og analytiske skridt.

Projektgruppen har udviklet og systematisk anvendt strukturerede koder, der markerer relevante sætninger og afsnit i dokumenterne, der kan bidrage til analysen og besvarelse af forundersøgelses fem hovedspørgsmål. Analyserne er foretaget både på tværs af dokumenter inden for de enkelte rådgivningsforløb og på tværs af de forskellige rådgivningsforløb.

De strukturerede koder blev udviklet med udgangspunkt i forundersøgelsens hovedspørgsmål og på baggrund af en indledende gennemgang af få rådgivningsforløb, så erfaringerne herfra kunne bruges i arbejdet med at kode alle dokumenterne.

Undervejs førte gennemgangen af dokumenterne til tilpasninger og nuanceringer, samt udfasning af koder, der viste sig overflødige. Den mest markante ændring i koderne var tilføjelsen af koden for indikerede samarbejdsudfordringer. Det blev allerede ved gennemgangen af de

første rådgivningsforløb tydeligt, at ikke alle samarbejdsudfordringer var eksplicit beskrevet, men i højere grad havde karakter af indikerede problematikker. Denne sondring blev derfor indført i kodningen, og allerede gennemgåede dokumenter blev gennemgået en ekstra gang for at kode eventuelle sætninger og afsnit, der kunne indeholde indikerede samarbejdsudfordringer. Nogle sager viste sig ud fra denne sondring at indeholde både konkrete og eksplicite samarbejdsudfordringer nogle parter imellem og indikerede samtidig samarbejdsproblematikker imellem andre parter. Andre sager indeholdt enten konkret dokumenterede samarbejdsudfordringer eller indikerede samarbejdsudfordringer mellem forskellige parter omkring barnet. Den endelige version af koderne, der er anvendt til den systematiske kodning og analyse i Nvivo fremgår i næste afsnit.

### 2.3.1 Strukturerede koder

Forundersøgelsens tre første hovedspørgsmål var udgangspunkt for udarbejdelse af de strukturerede koder, der er listet herunder. Projektgruppen havde også udviklet en del andre koder, som imidlertid viste sig ikke at være relevante og derfor ikke blev anvendt. De to sidste hovedspørgsmål besvares ud fra en tværgående analyse af svarene på spørgsmålene 1-3.

I forhold til spørgsmål 1 *Hvilke former for samarbejdsudfordringer kommer til udtryk?* er følgende koder anvendt for at få viden om, hvad samarbejdsudfordringerne handler om. De anvendte koder er: 1) Relation, 2) kommunikation, 3) rådgivning, 4) tilbud, 5) viden, 6) økonomi og 7) proces.

I udgangspunktet blev disse koder anvendt til kodning af samarbejdsudfordringer, der blev eksplicit omtalt i dokumenterne. Projektgruppen blev dog opmærksom på, at der i en del sager var indikationer på, at der med ret stor sikkerhed var samarbejdsproblemer i rådgivningsforløbene. For at opsamle erfaringer fra disse sager blev det besluttet at fordoble denne kode, så koderne blev brugt til både at markere dokumenterede og indikerede samarbejdsudfordringer.

I forhold til spørgsmål 2 *Blandt hvilke parter i rådgivningsforløbene forekommer der samarbejdsudfordringer?* er følgende koder anvendt til at få viden om, hvem der har samarbejdsudfordringer. I udgangspunktet var der fokus på udfordringer i samarbejdet mellem de kommunale sagsbehandlere og familierne med børn og unge med handicap. Det viste sig dog ret hurtigt i arbejdet med kodning af de første rådgivningsforløb, at relevante samarbejdsudfordringer i og op til VISOs rådgivningsforløb kan forekomme mellem flere af de ofte mange involverede parter. Koderne til at opsamle viden om, hvem der har relevante samarbejdsudfordringer blev derfor udvidet til disse: 1) Barn/ung og fagperson på tilbud, 2) barn/ung og forælder, 3) barn/ung og sagsbehandler, 4) barn/ung og VISO-specialist, 5) forælder og fagperson på tilbud, 6) forælder og sagsbehandler, 7) forælder og VISO-specialist, 8) mellem forældre, 9) sagsbehandler og fagperson på tilbud, 10) VISO-specialist og fagperson på tilbud og 11) VISO-specialist og sagsbehandler.

I forhold til spørgsmål 3 *Hvordan håndteres samarbejdsudfordringerne?* er der anvendt en enkel kode til at samle erfaringer: 1) *Eksempler på, at VISO håndterer eller rådgiver om samarbejdsudfordringerne.*

## 2.4 Begrænsninger i data og metode

Forundersøgelsen er både begrænset i forhold til datagrundlag og metode, ved at den eneste datakilde er den skriftlige dokumentation af de 29 udvalgte rådgivningsforløb, der er produceret

til rådgivningsmæssige formål omkring barnets situation og ikke med formål at afdække samarbejdsudfordringer, som øvrige aktører fx myndighedssagsbehandlere oplever dem. Herudover er samarbejdsudfordringer en følsom problemstilling, der kan være udfordrende at dokumentere på skrift, ikke mindst fordi der ikke nødvendigvis er en ensartet forståelse af, hvornår og hvordan der forekommer samarbejdsudfordringer. Det kan tænkes, at forskellige parter omkring et barn har forskellige forståelser af, hvornår et samarbejde er godt, og har forskellige forventninger til, hvordan et samarbejde skal foregå. Det betyder, at forundersøgelsen med stor sandsynlighed afdækker en mindre del af de reelle udfordringer, der gør sig gældende i samarbejdet mellem parterne omkring et barn med særlige udfordringer. Forundersøgelsen bidrager til at tage et skridt i arbejdet med at udvikle viden om samarbejdsudfordringer og håndteringen heraf på trods af de nævnte begrænsninger i datagrundlaget.

## 3 Konkrete oplevede samarbejdsudfordringer

I præsentationen af analysens resultater har vi valgt at dele gennemgangen op mellem *Konkrete oplevede samarbejdsudfordringer*, som præsenteres i dette kapitel, og *Indikerede samarbejdsudfordringer*, som præsenteres i det efterfølgende kapitel 4.

De samarbejdsudfordringer, vi finder dokumenteret i sagerne, udspiller sig mellem flere forskellige parter – mellem sagsbehandler og forældre, lærere/pædagoger og forældre eller mellem barnet selv og de voksne omkring barnet. Der kan også være tale om samarbejdsudfordringer forældrene imellem eller iblandt nogle af de forskellige fagprofessionelle, der arbejder med barnet, fx udfordringer i samarbejdet mellem VISO-specialisten og fagpersoner på institutioner, som er aftagere af rådgivningen.

I gennemgangen af de 29 rådgivningsforløb viser der sig relativt ofte at være konkret beskrevne udfordringer i samarbejdet. Samarbejdsudfordringer omtales i eksempelvis opsamlingsnotater fra møder mellem VISO-specialist og familie eller i den afsluttende VISO-rådgivningsrapport. Der kan også være tale om dokumentation i form af konkrete klagesager fra fx forældrene, som har sendt klager til kommunen over de indsatser, der er gjort, eller som forældrene netop oplever, at der mangler at blive gjort i forhold til barnet.

I det følgende vil vi beskrive de konkret oplevede samarbejdsudfordringer opdelt efter, hvem der oplever udfordringerne, og hvori udfordringerne overordnet består.

### 3.1 Samarbejdsudfordringer i sagsbehandlers relationer

Sagsbehandlere har som myndighed til opgave at tildele og godkende støtte og indsatser til familier med børn og unge, der har betydelige nedsat funktionsnedsættelser og behov for kompenserende indsatser. Sagsbehandlere bliver således centrale og gennemgående for børn og unge og familiers forløb som de myndighedspersoner, der afgør, om der er hjemmel for at visitere til særlige foranstaltninger og indsatser. Det er således forståeligt, at der potentielt kan opstå samarbejdsudfordringer i relationen mellem familier og sagsbehandlere, der har til opgave såvel at tildele og godkende foranstaltninger og indsatser som at skulle kontrollere og afvise tildeling af indsatser.

Når samarbejdsudfordringer udspiller sig omkring sagsbehandlere, er det primært forældrene, som udtrykker disse oplevede udfordringer. Udfordringerne viser sig til dels også i relationen mellem sagsbehandler og barnet/den unge selv, fagpersoner på barnet/den unges tilbud og i relation til VISO-specialisten i rådgivningsforløbet. Udfordringerne kredser om processen i rådgivningsforløbet, om kommunikationen imellem parterne og omkring familiernes ressourcer og relationer. Dokumentationen af samarbejdsudfordringer vil i mange tilfælde være beskrevet, ud fra forældrenes oplevelser heraf. Det ses i klageskrivelser eller i VISO-specialistens notater mv. fra samtaler med dem. Dette betyder, at samarbejdsudfordringerne i høj grad er en beskrivelse af forældrenes frustrationer, mens sagsbehandlers perspektiv i mindre grad er belyst i sagsmaterialet.

#### 3.1.1 Proces i sagsforløbet omkring barnet

Når der er konkrete dokumenterede samarbejdsudfordringer relateret til processen omkring barnets sagsforløb, kommer det ofte til udtryk, ved at familien beskriver (eller klager over) at

opleve manglende udvikling i sagen, manglende eller utilstrækkelige tiltag og indsatser over for barnet og manglende dialog mellem parterne. VISO-specialisterne påpeger i nogle af de 29 gennemgåede sager på, at uenighed om proces og mangel på fælles strategi fx mellem skole og hjem har negative konsekvenser og påvirker barnets forløb og trivsel.

Den tydeligste dokumentation af denne type samarbejdsudfordringer ses i form af forældres formelle klager til myndighed. Klagerne omhandler i et par tilfælde manglende indsatser og ansvarstagen fra sagsbehandleren og kommunens side.

Eksempelvis optræder der i et forløb omkring en 10-årig dreng en klage fra dennes mor over manglende handling fra kommunens side i forhold til at hjælpe hendes søn tilbage i skole efter mange måneders skolefravær og skolevægring. Hun har en medfølgende oplevelse af at løbe panden mod en mur i kontakten til forvaltningen omkring barnet og tillige i kontakten til skoletilbud og PPR: "Forløbet føles som om vi bare er til grin. Som om [min søns] trivsel ikke er vigtig." I relationen til sagsbehandler oplever moderen sig ikke hørt, og det skaber et konfliktfyldt samarbejde omkring barnets rådgivningsforløb.

Et forældrepar til en teenager klager ligeledes over, at tiltag i forhold til deres søn har været utilstrækkelige, og at der ikke bliver taget det ansvar, myndighederne burde. De finder, at kommunens måde at handle på spilder ressourcer og mangler effekt, og klagen er et opråb mod dette. Forældrene har valgt selv at tage affære og betale for egne indsatser, da kommunale tilbud har været fraværende eller utilstrækkelige: "Som det fremgår af vores beskrivelse af forløbet, har de tiltag, der er gjort fra kommunens side i forhold til at forsøge at hjælpe [vores søn] og os, været præget af tilfældigheder, manglende kontinuitet, manglende sammenhæng og koordination og lange perioder, hvor der ikke er handlet tilstrækkeligt." I begge sager efterspørges en mere rettidig og helhedsorienteret indsats for at skabe gode resultater for børnene.

Samarbejdsudfordringerne er i få sager dokumenteret i denne form for direkte klager over eksempelvis en kommune eller skoles indsats (eller manglen på samme), men oftere bliver de afdækket i løbet af VISO-rådgivningsforløbet i forbindelse med VISO-specialistens sagsdokumentation. VISO-rapporterne beskriver eksempelvis, at forældrene udtrykker utilfredshed med samarbejdet med sagsbehandler eller skoletilbud, og i enkelte sager bliver samarbejdsudfordringer et mere centralt tema, som fylder i rådgivningen og derfor også bliver dokumenteret mere indgående i sagen.

I en sag beskrives en teenagedreng, der har haft en meget svær opvækst hos sin mor, hvilket leder til anbringelse hos bedsteforældrene, da drengen er få år gammel. Det beskrives i VISO-rapporten, at bedsteforældrene oplever det som en kamp at få hjælp, og at hjælpen kommer både for sent og i utilstrækkelig grad. De er to gange i løbet af barnets opvækst nødt til at klage til borgmesteren over kommunens manglende indsats, beskrives det, førend der sker noget, og selv når klagerne afføder iværksættelse af tiltag, vurderer bedsteforældrene, at tiltagene og foranstaltningerne, der sættes i gang, er utilstrækkelige. Disse oplevelser præger bedsteforældrenes samarbejde med sagsbehandler og institutioner, ligesom det i sagsmaterialet står beskrevet, at der er tale om systemiske svigt, "der i høj grad påvirker den unge og hans tillid til, at andre vil ham det godt".

Samarbejdsudfordringer, der kredser om processen, vil ofte føre til en manglende tiltro til kommunens handlekraft og/eller kompetencer. Et forældrepar til en dreng på 10 år oplever, at de skiftende sagsbehandlere, de har været i kontakt med, er langsomme til at bevilge hjælp, og når hjælpen bevilges, har fagpersonerne kun i ringe grad kvalifikationer til specialiseret at vejlede og støtte familien og barnet. Forældrene oplever, at kommunen ikke har tilstrækkelige

kompetencer på autismeområdet, og det skaber samarbejdsudfordringer, at forældre og kommune har forskellige forståelser af, hvilke behov der er til stede. Forskellige definitioner af sagsproblematik og niveauet af indsatser bliver således kilde til utilfredshed i samarbejdet mellem familie og sagsbehandler. Forældrene oplever kommunens indsatser som utilstrækkelige til løsning af barnets problematik, og det får dem til at stille spørgsmålstejn ved kommunens kvalifikationer. Et forældrepar forklarer kommunens sporadiske og utilstrækkelige indsats som svarende til "at gå i krig med vandpistoler". Det vil sige midlerne, som tages i brug for at hjælpe barnet, er ifølge forældrene ikke modsvarende graden af udfordringer hos barnet.

Et VISO-forløb kan for nogle familier opleves som en konkret mulighed for at højne kvaliteten i indsatserne til deres barn, og forældrene kan have høje forventninger til udbyttet af et VISO-rådgivningsforløb. Der kan være mange følelser på spil, når VISO-specialisterne starter deres rådgivningsforløb med forældre, børn og unge og kommunale sagsbehandlere m.fl. Samtidig kan fagpersoner, lærere, pædagoger eller myndighedspersoner opleve rådgivningen som både udfordrende og støttende. Det fremgår af sagsgennemgangen, at det kan opleves udfordrende at skulle medvirke til at forankre og implementere den viden, der kommer ud af et VISO-forløb, men det kan også opleves som en stor støtte at få ny viden og rådgivning, der kan bruges af fagpersonerne i deres daglige arbejde med barn og familie.

Samarbejdet mellem forældre og fagpersoner, lærere eller sagsbehandler omkring et barns forløb, kan foruden manglende viden eller manglende afklaring/enighed om, "hvad der bedst hjælper barnet", være udfordret af forældrenes belastning af situationen med deres barns mistro, som kan medføre manglende overskud til at samarbejde. Der er således sager, hvor sagsbehandler beskriver, at samarbejdet konkret bremses af, at familien ikke orker at stille op til samtaler og dermed medvirke til at afklare og udbedre udfordringerne omkring barnet.

### 3.1.2 Kommunikation og relationer mellem sagens aktører

Samarbejdsudfordringer opstår eller fastholdes, når aktørerne i sagerne oplever en utilstrækkelig kommunikation og dialog omkring samarbejdet og omkring barnets forløb. Forældre beskriver, at de føler sig udfordrede i samarbejdet med kommunen grundet manglende kontakt eller dårlig kommunikation. Familier oplever også samarbejdsudfordringer når beslutninger "bliver taget over hovedet på dem", uden at de føler sig ordentligt inddraget.

En VISO-specialist skriver således i et opsamlingsnotat, at plejeforældrene til en 6-årig pige ofte oplever, at det "...er svært at trænge igennem til myndigheden. [Sagsbehandler] er svær at træffe, og det kræver meget arbejde og tid." VISO-specialisten beskriver videre, hvordan plejeforældrene giver udtryk for, at de ikke altid ved, hvad kommunen vil med dem, og at de ikke inddrages i beslutninger, hvilket giver en konstant uro i forhold til barnets fremtidige bopæl. Der er et manglende samarbejde og fælles tilgang mellem aktørerne i sagen omkring den pågældende pige, hvilket risikerer at påvirke barnets trivsel. I denne sag er udfordringen at få samarbejdet omkring pigen til at fungere, hvilket bliver et centralt tema i rådgivningen. VISO-specialisten arbejder på at give aktørerne omkring pigen en fælles forståelse af hendes udfordringer og behov.

Manglende kommunikation skaber udfordringer i samarbejdet mellem sagsbehandlere og VISO-specialister. I et forløb kan VISO-specialisten ikke opnå rettidig kontakt og afklaring med sagsbehandleren. VISO-specialisten beskriver, hvordan hun gentagne gange forsøger at komme i kontakt med sagsbehandleren og forsøger at sætte aftaler i stand, som ikke imødekommes. Der er eksempler på, at mange aflysninger og sagsbehandlerskift bremser og afbryder VISO-rådgivningsforløb.



## 3.2 Samarbejdsudfordringer i relation til tilbuddene

Sagsbehandlerne og de kommunale myndigheder er familiernes indgange til at få tildelt støtte og indsatser til deres børn. Der kan opstå samarbejdsudfordringer i relation til at ”opnå enighed om det rette tilbud til barnet”. De forskellige tilbud og institutioner er dog helt afgørende for barnets hverdag og udvikling, og de er dermed også væsentlige samarbejdsaktører omkring barnet. Den indsats, som fagpersoner udøver på eksempelvis specialskoler, STU-forløb og aflastningsinstitutioner, bliver i mange tilfælde afgørende for ikke kun barnets trivsel og hverdag, men også for barnets forældre og søskendes hverdag.

De udvalgte 29 rådgivningsforløb giver eksempler på, hvordan samarbejdet mellem barnet selv, forældre og fagpersoner på dagtilbud/skole/aflastningsinstitutioner er væsentlige og kan være udfordrede af, at forældrene eller barnet selv eksempelvis er utilfredse med fagpersoners indsatser eller beslutninger, eller at fagprofessionelle oplever vanskeligheder i samarbejdet med familien. Samarbejdsudfordringer mellem tilbuddenes fagpersoner og barnet/forældrene handler blandt andet om indholdet i det konkrete tilbud eller om rådgivning og kommunikation i relation hertil.

### 3.2.1 Rådgivning og indhold i tilbuddet

I beskrivelsen af de samarbejdsudfordringer, der kan udspille sig mellem sagsbehandlere og forældre, blev det nævnt, hvordan manglende overskud hos familien kan opleves som en potentiel udfordring for sagsbehandleren i forhold til at gennemføre sit arbejde med barnet og familien. Ligeledes kan det være tilfældet, at fagpersoner fra barnets skole eller dagtilbud oplever, at de er udfordrede i forhold til at sikre den mest optimale indsats for barnet, på grund af manglende overskud hos forældrene. Eksempelvis beskrives det i en sag, hvordan ”[barnets] mor gentagne gange har udtrykt, at hun ikke havde det fornødne overskud til at mødes med VISO-specialisterne”, og at ”...det er nødvendigt for indsatsen til [barnet] at have interview med familiemedlemmer til [barnet]. Kontakt til andre familiemedlemmer krævede mors samtykke, hvilket ikke blev opnået.”

I et andet rådgivningsforløb beskriver en VISO-specialist ligeledes, hvordan forældres manglende ressourcer kan være en stopklods for den optimale indsats over for barnet og dermed kan vanskeliggøre samarbejdet omkring barnet på institutionerne: ”Hvis vi vurderede, at [barnets] mor havde ressourcerne til helhjertet at gå ind i forløbet og prøve nogle ting af, så ville vi gøre det, men det mener vi ikke, hun har. Hun har i højere grad brug for en hjemmevejleder, end hun har brug for et VISO-forløb.”

Samtidig forekommer der i undersøgelsens samlede sagsmateriale tilsvarende mange eksempler på, hvordan forældre oplever, at samarbejdet med fagpersoner på tilbuddene er udfordret af manglende ressourcer eller vilje hos tilbuddene, eller manglende blik for barnets konkrete udfordringer. Som en mor her forklarer: ”Jeg har i hele forløbet tålmodigt kontaktet og afventet skoleledelsen ad mange, mange omgange, [barnets] lærere og pædagoger, skolepsykolog og -leder (...) jeg har gået til mange møder, og jeg har bedt om hjælp alle steder. Forløbet har slidt på [barnet] og mig”. I et andet rådgivningsforløb står det beskrevet, hvordan forældrene er meget bekymrede for, at en given fagperson på barnets skole bliver koordinator, ”... idet de ikke mener, at han har den rigtige tilgang til [barnet]. Han har tidligere sagt til forældrene, at hvis de bare presser [barnet] nok, skal han nok komme i skole. Dette går imod det kendskab til autisme, som forældrene har”.

I endnu en sag fremgår det, hvordan manglende initiativ hos tilbuddet udfordrer samarbejdet, idet VISO-specialisten beskriver: "VISO har gennem rådgivningsforløbet kommet med forslag til indsatsområder. Skolen har i det store hele ikke fundet tid til at introducere og implementere redskaberne for barnet. Det øgede fokus på og forståelse for barnet har genereret positive sideeffekter, men en egentlig målrettet indsats på at indarbejde VISOs redskaber, har der ikke været fra skolens side. Lærerne oplever det som et generelt ressourceproblem og som en mangel, der skyldes drengens nylige skoleflytning...". Det beskrives videre i denne sag, at de foreslåede indsatser af barnets forældre ikke opleves som "...særligt ambitiøse, men som minimumstiltag i forhold til at støtte op om barnet, som har en risikoprofil og ofte bliver usynlig i det daglige kaos og dermed risikerer at blive overset".

Der ses således eksempler på, at samarbejdet mellem forældre og barnets tilbud udfordres af forskellige opfattelser omkring barnets behov og de muligheder, der er for barnets udvikling, men også i nogle tilfælde af manglende ressourcer og initiativ på tilbuddene. I andre tilfælde skal det fremhæves, at tiltag og indsats er fagligt solide og ressourcerne dertil fuldt tilstrækkelige.

### 3.3 Samarbejdsudfordringer relateret til børn, unge og familierne

En tredje type af konkrete samarbejdsudfordringer, der er til stede i sagsmaterialet, er udfordringer, som udspiller sig i samarbejdet i familierne, det vil sige mellem forældrene indbyrdes og mellem forældre og barn/ung. Disse udfordringer er fx knyttet til: 1) en svær situation, 2) mangeårige familiekonflikter og 3) udfordrede relationer indbyrdes i familierne. I forhold til forældrenes samarbejdsudfordringer kan der endvidere være forskellige pædagogiske tilgange og forskellige forståelser af børn og unge og familiers udfordringer på spil.

#### 3.3.1 Konflikt mellem forældrene

Samarbejdsudfordringer mellem forældre kan antage mange forskellige former og alvorlighedsgrader. I nogle familier er konfliktniveauet så højt, at forældrene ikke ønsker at være i samme rum. Dette udfordrer koordinering i hele netværket, da det ikke er muligt at afholde fælles møder og tilgå koordineringsopgaven samlet. Et eksempel med en særlig kompliceret sag viser, hvordan forældrene er udfordrede på deres relation og kommunikation, hvilket betyder, at der opstår en loyalitetskonflikt for den unge pige, der har forskellige roller og relationer til hver af forældrene. Dette bevirker, at pigen oplever en identitets- og loyalitetskonflikt, som er medvirkende til, at hun fortæller forskellige versioner af samme oplevelse alt efter, hvem af forældrene hun taler med, eller som er til stede under pigens samtaler med fx myndighedspersoner. Når forældrene ikke taler med hinanden og får forskellige og modstridende oplysninger fra pigen, kan det føre til stærkt eskalerede samarbejdsudfordringer og vanskeligheder i forhold til at forstå pigens behov, hvilket kan være svært for udenforstående fagprofessionelle at navigere i.

I andre familier er konfliktniveauet lavere, men alligevel forstyrrer uoverensstemmelserne samarbejdet og mulighederne for en fælles strategi i tilgangen til barnet. Disse samarbejdsudfordringer omhandler forskellige forståelser af barnets udfordringer eller af den bedste håndtering af disse. Det kan fx handle om, hvor struktureret, streng eller eftergivende, man er i relation til barnet. I et rådgivningsforløb har kommunen været opmærksom på, at et forældrepar har meget forskellige tilgange til deres barn, og kommunen har derfor også bevilget et forløb, der skulle give forældrene flere fælles redskaber til at håndtere deres søn. Forældrene var motiverede til dette forløb, men da det kom til stykket, manglede de overskuddet til at deltage. I et andet rådgivningsforløb betød forældrenes konfliktfyldte forhold, at deres dreng havde opbygget en stor utryghed ved faderen, samtidig med at moderen udtrykte bekymring for, at sønnen

i sin opvækst havde fået traumer af deres konflikter. Forældredynamikken kan derved strække sig langt ud over forældrenes interne forhold og påvirke barnets trivsel og dermed vise sig relevante og afgørende at inddrage i et rådgivningsforløb. Når VISO-forløbene indeholder sådanne konfliktfyldte relationer mellem forældre, bliver det derfor ofte et fokuspunkt i rådgivningen, hvor man også må arbejde med en forbedring af samarbejdsrelationerne og herigennem forbedre indsatserne og barnets trivsel.

### 3.3.2 Relationen mellem børn og forældre

Når samarbejdsudfordringerne udspiller sig mellem barn og forældre, kan det handle om en relation, der er svær eller er usund. Der kan være tale om vold eller voldsomme hændelser, som kan gå begge veje. Endvidere ses det typisk, at barnet har en meget forskellig relation til hver forælder eller nærmeste voksne. Disse forhold påvirker samarbejdsrelationerne i familien.

Mange af de svære relationer, der dokumenteres mellem barn og forældre, udspiller sig i familier, hvor barnet er blevet fjernet fra hjemmet, eller hvor forældrene er skilt. Der er mange svære forhistorier, der gør samarbejdsrelationen kompliceret. Det kan føre til loyalitetskonflikter for barnet og til afbrydelser i samværet med en eller begge forældre, når det bliver for stor en belastning at bibeholde disse. Et barn, der har oplevet mange svigt kan mangle grundlæggende tillid og tryghed i sine relationer, og det præger nogle af relationerne mellem barn og forældre. VISO-specialister beskriver i nogle sager, at det er karakteristisk for barnets møde med andre mennesker og institutioner, at barnet har svært ved at have tillid til andre mennesker.

Omvendt kan relationen mellem børn og unge og forældre også udfordre samarbejdet i sagerne i de tilfælde, hvor relationen er særlig stærk og tilknytningen kompliceret. I få tilfælde beskrives et barn og en forælders komplicerede og meget tætte forhold, der i en sag betegnes som "symbiotisk". Symbiotiske relationer kan medføre en manglende lyst og evne til selvstændiggørelse og løsrivelse hos barnet, som ellers er nødvendig for barnets videre udvikling. At barnet har en særlig stærk relation til én forælder og ikke til den anden forælder, kan endvidere betyde, at en yderligere samarbejdsudfordring opstår mellem barn og forældre.

Der ses således eksempler på, at samarbejdet mellem barn og forældre udfordres af, at barnet "taler med to tunger", som det formuleres i en af sagerne. En ung pige med et langt og kompliceret forløb bag sig, oplever ifølge VISO-specialistens dokumentation en splittelse mellem egne følelser omkring det bosted, hun bor på, og mellem forældrene, som hun på forskellig vis har et kompliceret forhold til. Forældrene har hver deres indvendinger mod bostedet, og det er tydeligvis svært for pigen at danne sin egen mening om stedet og få den nødvendige ro til at finde sig til rette og udvikle sig positivt. Pigens splittelse medfører i nogle tilfælde modsigende og selvdestruktive udtalelser om bostedet, og i andre tilfælde tilknytning og oplevet omsorg fra bostedet, hvilket vanskeliggør samarbejdet ikke kun mellem bosted og familien, men også mellem pigen og hendes forældre.

I de tilfælde, hvor der er tale om vold i relationen mellem forælder og barn eller imellem forældrene indbyrdes, beskrives det, hvordan relationerne i familien samtidig er præget af manglende tillid og åbenhed, og der kan være en svær magt-ubalance, som udfordrer samarbejdet i familien. Det er oftere i sagerne omkring de ældre børn eller de unge, at det beskrives, hvordan vold forekommer mellem barn og forældre.

Nogle af de beskrevne episoder er resultatet af, at en ung har svært ved at styre sit temperament og får raserianfald, og dette kan føre til vold mod forældre og trusler om anmeldelse til politiet fra forældrene. Forældrene er ikke i stand til at håndtere situationerne på samme måde

som med et mindre barn, og derfor eskaleres disse konflikter til et niveau, hvor der er tale om vold, og hvor der kan være begrundet frygt for forældrenes sikkerhed. Dette fører i et rådgivningsforløb til, at forældrene i samarbejde med kommunen har fået lavet en sikkerhedsplan, der handler om, hvordan de skal trække sig væk og undgå at komme til skade under sønnens affektudbrud. I et andet tilfælde har det udviklet sig til decideret angst hos en mor, der udviser tegn på PTSD og er i konstant alarmberedskab over for den unges sindstilstand. I ét rådgivningsforløb er det forældrene, der har udøvet vold mod deres søn og er dømt herfor. Voldsepisoden har her foregået i en allerede svær familierelation, hvor den unge har følt sig til overs og afvist af sine forældre. Episoderne omkring vold i familien spiller væsentligt ind på mulighederne for samarbejdet omkring barnet, da der ofte er brudte tillidsrelationer, som VISO-specialisten må tage højde for og arbejde med i sin rådgivning.

### 3.3.3 Unge og samarbejdsudfordringer

De udvalgte sager indeholder eksempler på, at de unge kan være svære at samarbejde med for fagprofessionelle på skoler, aflastningsinstitutioner og andre steder, hvor de unge færdes. Det vanskelige samarbejde kan handle om, at den unge ønsker andre rammer for sit botilbud eller skoletilbud og mere generelt omkring at finde en god og konstruktiv hverdag for barnet/den unge. Med overgangen fra barn til ung og voksen bliver der stillet flere ydre krav, og de unge har også flere forventninger om selvbestemmelse og medindflydelse. Dette giver i nogle tilfælde anledning til samarbejdsudfordringer.

I de sager, hvor vi ser konkrete samarbejdsudfordringer mellem den unge selv og fagprofessionelle på skoler/institutioner, har det ofte været tilfældet, at der går et langt forløb forud herfor. Det kan være et forløb præget af mange skoleskift, skift mellem bosteder, mange forskellige voksne og mange – ofte mislykkede – forsøg på at understøtte barnet. Den unge beskrives i nogle tilfælde at have mistet tilliden til "systemet" og til de voksne, der skal skabe rammerne for den unge. I nogle tilfælde har den unge også fået stillet diagnoser omkring "oppositionel adfærd" eller "svær oppositionel adfærd", som forstærker udfordringen for et godt samarbejde.

Når den unge gerne selv vil kunne bestemme over sit liv, kan det være svært at være den sagsbehandler eller det botilbud, der forsøger at hjælpe den unge, ikke mindst fordi hjælpen ofte vil bestå i at kunne sætte grænser for den unge, stille krav og forventninger. Det kan handle om mangel på motivation, hvor den unge hellere vil være sammen med sine venner og dyrke egne interesser end at gå i skole, men det kan også være, at den unge lyver og stikker af fra sit botilbud for at følge egne impulser. I enkelte VISO-rådgivningsforløb er der fokus på, hvordan oplevede svigt og misforståelser præger samarbejdet eller manglen på samme. En VISO-specialist beskriver: "[han] vil ikke have hjælp. Det hjælper ikke, at andre vil give ham hjælp, for han vil ikke. Der er ingen, der kommer ind. Han lukker ingen ind." Den unge er svær at samarbejde med for kommune og botilbud, som beskriver, hvordan drengen ikke stoler på, at nogen vil ham det godt, og ikke selv vil åbne sig og samarbejde. I et andet rådgivningsforløb beskriver sagsbehandleren, hvordan en ung pige er svær at samarbejde med, fordi hun konstant skifter mening omkring egne præferencer og egen formåen. Det ene øjeblik vil hun kun være på sin institution, for det næste øjeblik at stikke af fra institutionen og modsætte sig personalet. VISO-dokumentationen viser, hvordan hun er meget følelsesstyret, og at hun derfor ikke magter at efterkomme det, hun selv mener, er bedst for hende, fordi hun handler før en tanke er tænkt til ende. Når unge er meget styrede af deres egne forståelser af, hvad der er godt for dem, og denne forståelse afviger fra sagsbehandlers og institutioners vurderinger, så kan det være svært at skabe en god samarbejdsrelation med den unge.

## 4 Indikerede samarbejdsudfordringer

Dette kapitel præsenterer en række indikerede samarbejdsudfordringer, som fremkom gennem den systematiske gennemgang af de 29 udvalgte VISO-rådgivningsforløb. De indikerede og indirekte samarbejdsudfordringer findes mellem forskellige parter fx sagsbehandler/kommunale myndighed, barnet og dennes familie/forældre samt de tilbud og institutioner, som barnet bruger. De indikerede samarbejdsudfordringer fylder en del i de gennemgåede VISO-rådgivningsforløb. Det gælder både i rådgivningsforløb, hvor der er og ikke er konkret beskrevne samarbejdsudfordringer i rådgivningsforløbene. De indirekte samarbejdsudfordringer ser også ud til at kunne hæmme proces og udbytte af VISO-forløbene og dermed også en risiko for at hæmme barnets trivsel og udvikling.

Kapitlet beskriver indledningsvist de indirekte samarbejdsudfordringer, der er fundet i relationerne mellem sagsbehandler og forskellige øvrige parter. Derefter præsenteres de indikerede samarbejdsudfordringer, der er fundet i relationerne mellem henholdsvis tilbud, fagpersoner på skoler og institutioner og familierne.

### 4.1 Samarbejdsudfordringer i sagsbehandlers relationer

En samarbejdsudfordring, der flere steder indikeres, handler om, at sagsbehandler kan være svær at komme i kontakt med. I nogle sager skyldes det mange skift og flere forskellige sagsbehandlere på sagen, hvor det i mails og notater indikeres, at det er svært og tidskrævende for VISO-specialisten og/eller forældre at få kontakt til den rigtige, ligesom det er svært at have en meningsfuld løbende dialog omkring sagen. Det tillidsforhold, der eventuelt var bygget op mellem familie og sagsbehandler, skal bygges op på ny ved sagsbehandlerskift.

Eksempelvis dokumenteres i en sag i den afsluttende VISO-rapport, at der har været fem faste og midlertidige sagsbehandlere på sagen i løbet af VISO-forløbet. Problematikken omkring skiftende sagsbehandlere viser sig også i andre rådgivningsforløb, hvor der, inden forløbet går ordentligt i gang, er skift, og "...der har senere i forløbet været et par yderligere skift af sagsbehandler". VISO-specialisten dokumenterer, hvordan sagsbehandlerskift kan forklare sagsbehandleres manglende handle eller tydelighed. En VISO-specialist beskriver således: "...[socialrådgiver for familien] er ved min telefoniske kontakt overrasket over, at der kører en VISO-sag omkring drengen (...) og er ikke blevet informeret om, at der ydes rådgivning, formentlig fordi [familiebehandler] først er kommet til senere, da hun afløste [tidligere familiebehandler] ved dennes barsel. Lederen på skolen overtog koordineringsarbejdet i perioden mellem [de to familiebehandlere], og han har givet den funktion videre til [viceskoleleder], da hun tiltrådte (...) hun har ikke været opmærksom på sagsbehandlerskiftet i kommunen grundet barsel". Det bliver med andre ord komplekst at gennemskue, hvem der er centrale personer omkring barnet ved mange skift, hvilket kan udfordre samarbejdet. I en anden sag ses et lignende eksempel herpå: "Der var efterfølgende aftalt møde med sagsbehandler, men hun dukkede ikke op. Det viste sig, at der var sket en misforståelse ved overdragelse fra tidligere sagsbehandler til den nye, så hun troede, at vi kom hos hende."

En anden problematik i relation til sagsbehandler handler om, at det er vigtigt, at sagsbehandler deltager i VISO-møder. I en sag dokumenteres en korrespondance mellem VISO-konsulent og VISO-specialist, at det er problematisk for VISO-specialistens gennemførelse af et forløb, når der ikke synes at være fuld opbakning fra sagsbehandler, eller når der er tvivl omkring nødvendigheden af et forløb, eller hvad indholdet af et forløb skal være. Det beskrives, hvordan

sagsbehandler (der henvender sig til VISO) og fagpersoner på et botilbud og et barns skole ikke altid har samme opfattelse af, hvad et VISO-rådgivningsforløb skal føre til. I nogle sager har parterne oplevet, at den beskrevne problematik har ændret karakter fra henvisning til modtagelse af VISO-rådgivningen. Der er eksempler på, at manglende koordination eller uenighed om barnets behov kan give samarbejdsudfordringer i VISO-rådgivningsforløb.

## 4.2 Samarbejdsudfordringer i relation til tilbuddene

Indikationer på samarbejdsudfordringer i relation til tilbuddene fremgår ofte i form af kommentar fra VISO-specialisten om, at "barnet har behov for et tættere og bedre samarbejde mellem skolen og hjemmet", og at der opfordres til "...dialog og enighed mellem parterne". Kommentarer som denne kan pege på, at samarbejdet ikke har været præget af dialog, men de kan også pege på, at der er forskellige og konkurrerende forståelser af og tilgange til barnet afhængigt af, hvilken sammenhæng barnet indgår i.

Samarbejde mellem skole og hjem fremhæves i flere sager som et opmærksomhedspunkt, der bør arbejdes med, uden at der omtales konkrete samarbejdsudfordringer. I enkelte sager beskrives det i anbefalingerne fra VISO, at "...der skal skabes fælles viden om barnet for at rette op på barnets mistriivsel". I nogle af disse sager er det uklart, hvorvidt sådanne kommentarer i VISO-anbefalingerne dækker over reelle samarbejdsudfordringer, eller blot skal læses som et øget opmærksomhedspunkt. I nogle forløb beskrives uoverensstemmelser mellem parterne mere som et udtryk for forskellig opfattelse af barnets behov fx i et forløb omkring en 6-årig pige, hvor plejeforældre og børnehave praktiserer forskellig pædagogisk tilgang til pigen og er uenige i vurderingen af pigens udbytte af at anvende visuelle redskaber. Eller i et andet eksempel, hvor et forældrepar beskrives som havende "...en vis modstand imod, at pigen skal i aflastningstilbud, hvilket tilsyneladende har afsætt i, at de har svært ved at forstå hensigten med aflastning". Sådanne uoverensstemmelser kan skabe modsatrettede tilgange og komplicere parternes samarbejde omkring barnet.

Samarbejdsudfordringer relateret til tilbuddene kan også handle om, at det kan være vanskeligt for fagpersoner på tilbuddene at samarbejde med barnet eller den unge. Mere indirekte beskrives det eksempelvis: "Bostedet beskriver, at det har været svært at få [pigen] til at betragte bostedet som hendes hjem, idet hun tilbringer meget af sin tid hos sin kæreste, der bor i egen lejlighed. Det har endvidere været vanskeligt for bostedet at opbygge en samarbejdsrelation til [pigen], dels fordi hun kun har været der meget sporadisk, og dels fordi hun kan virke afvisende, medmindre hun står og mangler konkret hjælp i hverdagen. Det har været svært for bostedet at få en dagbeskæftigelse eller uddannelse sat i gang for [pigen], da de oplever, at hendes kompetencer ikke altid matcher hendes forestilling om, hvad hun kan".

I flere sager er der indikationer på, at magtanvendelser kan lede til samarbejdsudfordringer mellem tilbuddet og forældrene og ikke mindst børnene eller de unge selv. Der peges her i retning af, at magtanvendelserne kan føre til uoverensstemmelser mellem familier og tilbud, eller at de kan være et udtryk for, at tilbuddet mere grundlæggende har svært ved at rumme barnet. Et eksempel herpå ses i en sag omkring en ung dreng, der for nyligt har skiftet skole, og hvor VISO-specialisten beskriver, at forældrene oplever, at "...personalet var gode i starten (...) men når [drengen] blev mødt med krav, som han ikke kunne opfylde, blev han udsat for gentagne magtanvendelser, uden at forældrene kunne se grunden til det, og de følte sig skidt

behandlet af lederen på [specialskole], som gjorde drengen ansvarlig for, at skolen var nødsaget til at anvende magt. Forældrene mistede derfor tilliden til skolen, og oplevede, at deres dreng og andre børn blev truet, og at [drengen] fik angst af magtanvendelserne...”.

Når tilbuddet har svært ved at rumme barnet eller den unge, kan det også komme til udtryk ved, at der bliver lagt et større ansvar over på forældrene. Det indikeres, at det kan skabe udfordringer i samarbejdet, for når de fagprofessionelle kommer til kort i tilgangen til barnet, så lægger det en større belastning på forældrene, der i stigende grad bedes om at overtage opgaven med at løse konflikter skabt på tilbuddet. Endvidere kan der ses eksempler på, hvordan man inden for tilbuddene er uenige om, hvorvidt man kan rumme barnet. Det beskrives i en sag, hvordan barnets lærere udtrykker tvivl om, hvorvidt skoletilbuddet er det rigtige for barnet, mens skoleledelse og forældre ikke er i tvivl og ønsker barnet på skolen. I sådan et tilfælde kan det være udfordrende for lærerne at føle sig hørt og anerkendt for deres daglige vurdering og arbejde omkring barnet.

Der indikeres også samarbejdsudfordringer mellem tilbud og VISO-specialister. Dette ses eksempelvis ved beskrivelser i nogle af sagerne af, at fagpersoner på tilbuddene udfordrer VISO-anbefalinger og vejledning om at holde fokus på eksempelvis autisme, fordi man i hverdagen oplever, at barnet har andre problematikker end de øvrige børn med autisme.

### 4.3 Samarbejdsudfordringer relateret til børn og unge og familierne

Som det var tilfældet i gennemgangen af de konkret beskrevne samarbejdsudfordringer, er der også indikeret samarbejdsudfordringer relateret til, at familierne kan have svært ved at finde overskud til at deltage i udredningsforløb og rådgivning. Manglende deltagelse og aktivitet fra familiens side kan skabe udfordringer og indirekte forårsage manglende progression omkring barnets udvikling, jævnfør følgende uddrag fra en sag omkring en ung dreng: ”Aflastningsfamilien sagde fra til opgaven. Det kan være vanskeligt for forældrene at få lov til at bearbejde og reagere på denne og andre oplevelser, eksempelvis [sønnens] kvælningsforsøg og de andre pressede situationer, de hver dag står i. Der er ikke tid og plads til egenomsorg. Det er vigtigt at få talt om de her episoder, forældrene oplever, fordi det kan være noget, der kan komme til at præge den måde, vi arbejder med [drengen] på. Sådanne oplevelser sætter sig i kroppen. Forældrene nævner, at det kan være svært at få formidlet til skolen, hvilke udfordringer [sønnen] har, og hvordan han har det med skolen”. Passagen indikerer en hårdt presset familie, som flere steder i sags gennemgangen beskrives som svære at samarbejde med, grundet de pressede omstændigheder de befinder sig i. I en anden sag beskrives en hårdt presset familie som ikke-samarbejdsparate: ”Forældrene tilkendegiver på mødet, at de er helt enige i drengens behov for en øget grad af visuel forudsigelighed og forberedelse, men at det er meget vanskeligt for dem i praksis, da det mentale overskud aktuelt er meget lille hos forældrene. Allerede på dette tidspunkt vurderer jeg (rådgiveren), at dette korte VISO-rådgivningsforløb ikke kommer til at skabe de ønskede forandringer for drengen, hvilket forældrene er enige i. Det aftales, at jeg ringer og orienterer sagsbehandler om, at jeg oplever en familie, der muligvis har brug for andre indsatser, end det VISO i dette forløb kan tilbyde”.

Samarbejdsudfordringer mellem forældre beskrives også indirekte. En VISO-specialist skriver: ”Her talte vi om vigtigheden i, at begge forældre var aktivt deltagende i samarbejdet vedrørende [deres søn] – herunder samarbejdet med skolen. Derudover talte vi om [moderens navn] aktuelle og akutte behov for aflastning og pasning af drengen samt behovet for autismespecifik rådgivning. Vi talte yderligere om faderens ønske om at have mere samvær og tid sammen

med [sønnen]". På samme måde viser der sig i flere andre sager nogle indirekte og lidt skjulte problematikker, som omhandler samvær med barnet blandt skilte forældre, samarbejdet mellem forældre indbyrdes og forældre og institutioner.

Løsninger på de indirekte samarbejdsudfordringer omtales i sagerne, men her er der også udfordringer: "Der har været tale om, at [pigens] far skal have samvær, når hun er på [sit aflastningssted], hvilket plejeforældrene imidlertid vurderer kan blive en yderligere belastning for [piggen], som hun ikke har brug for". Eller, som i en anden sag, hvor det beskrives, at "... [drengen] har udtrykt, at man ikke kan have et tillidsforhold til nogen. Han åbner ikke op, hans adfærd bærer præg af tidligere svigt, og det siger han også selv – han siger, at alle har svigtet (...) er grænseoverskridende i alle situationer. [Drengens] mor kan være et forvirrende element i hans liv".

Forældrene fremstår i nogle af sagernes dokumentation som både en potentiel udfordring og en potentiel ressource i arbejdet med at gøre indsatser for at støtte barnets positive trivsel. Derudover indikeres det, at samarbejdsudfordringer i en eller anden grad kan opstå ud af en forælders frygt for og tidligere erfaring med, at myndigheder vil fjerne barnet, hvilket kan svække tilliden i samarbejdsrelationen mellem forælder og sagsbehandler.



## 5 Undersøgelsens resultater og perspektivering

I dette afsluttende kapitel samler vi op på forundersøgelsens resultater. Vi ser på muligheder for udvikling af viden om samarbejdsudfordringer og giver en perspektivering af relevansen af yderligere viden om samarbejdsudfordringer og håndtering af disse.

Denne forundersøgelse udgør et skridt i retning af at få mere viden om samarbejdsudfordringer i forløb omkring børn og unge med handicap og deres familier. Forundersøgelsen er baseret på en gennemgang af dokumentationen fra 29 rådgivningsforløb vedrørende børn og unge med funktionsnedsættelser, specialiserede behov og handicap. Sagerne er udvalgt ud fra VISOs vurdering af, at de har indeholdt samarbejdsudfordringer mellem aktørerne omkring barnet. Der er tale om informativ udvælgelse, idet sagerne skal gøre det muligt, så vidt muligt at undersøge, hvordan samarbejdsudfordringer kommer til udtryk i børnenes forløb, både før og under VISO-rådgivningsforløbene, blandt hvem og hvornår.

Overordnet viser forundersøgelsen, at samarbejdsudfordringer kan forekomme mellem mange forskellige parter, fx sagsbehandler og barn/forældre, sagsbehandler og fagprofessionelle, forældre og barnets lærere, pædagoger og andre involverede voksne, forældrene indbyrdes og mellem børn og unge og deres forældre eller andre primære voksne. Der er i denne forundersøgelse identificeret samarbejdsudfordringer blandt mange forskellige parter og på mange forskellige tidspunkter i børnenes/de unges livsforløb. Udfordringerne i samarbejdet kan være opstået, inden kommunale myndigheder eller fagpersoner tager kontakt til VISO, ligesom de kan optræde i indledende afklaringer af børn og unges behov for støtte og rådgivning til de afsluttende beslutninger om tildeling af indsatser eller foranstaltninger til børn og unge og/eller familien som helhed.

Undersøgelsen har taget afsæt i fem overordnede spørgsmål, som på baggrund af forundersøgelsens analyser i kapitel 3 og 4 besvares nedenfor.

### **Hvilke former for samarbejdsudfordringer kommer til udtryk?**

Analysen af de 29 sager viser, at der både er direkte beskrevne og veldokumenterede samarbejdsudfordringer og samarbejdsudfordringer som til dels er skjulte, men alligevel indikerede og beskrevet indirekte i sagernes dokumenter. I en del af sagerne forekommer både konkrete og indikerede samarbejdsudfordringer. Både de konkrete og de indikerede samarbejdsproblemer kan være hæmmende for barnets udvikling og trivsel og er således vigtige at have fokus på.

Konkrete samarbejdsudfordringer kommer tydeligst til udtryk i formelle indgivne klager fra fx forældre til en borgmester over en skole eller kommunes mangelfulde indsatser i forhold til at støtte op om et barns udvikling. Derudover kommer konkrete samarbejdsudfordringer til udtryk i nogle sager ved, at VISO-specialisten i sin VISO-afrapportering noterer fra samtaler med forældre, at "moderen forklarer, hvordan hun har et meget anstrengt forhold til barnets far" eller "barnets forløb bærer tydeligt præg af manglende samarbejde mellem barnets forældre og skolen".

Indirekte viser sig forskellige former for samarbejdsudfordringer, som blandt andet handler om nogle forældres manglende ressourcer til at samarbejde omkring barnet, om sagsbehandleres manglende respons på eksempelvis en VISO-specialist eller forælders gentagne forsøg på at opnå kontakt eller afklaring omkring vigtige forhold vedrørende barnet. Der ses også eksempler på, at der i barnets sagsdokumentation nævnes en anbefaling fra fagpersoner om, at foræl-

drene samarbejder omkring barnet, eller at forældre og skole tilstræber en mere ensartet problemopfattelse og løsningsorientering i relation til barnet. Den type bemærkninger indikerer, at der ikke hidtil har været enighed imellem parterne om samarbejdet omkring barnet.

### **Blandt hvilke parter forekommer der samarbejdsudfordringer?**

Sagsbehandlerne indgår på mange måder i udfordrende samarbejdsrelationer med aktørerne omkring børn og unge og familier, der indgår i de 29 udvalgte VISO-rådgivningsforløb. Det udfordrede samarbejde kan ofte forklares ud fra det faktum, at sagsbehandlerne er repræsentanter for den kommunale myndighed, som visiterer til ydelser, tilbud, sociale indsatser jf. lovgivningen. Sagsbehandlerne beslutninger er meget betydningsfulde for familier, som har ansøgt om eller har brug for særlige ydelser, tilbud og sociale indsatser. Samarbejdets store betydning kan skabe udfordringer, ligesom processen frem mod beslutningerne kan gøre det. Det fremgår af sagerne, at det er meget afgørende for sagsbehandlerne arbejdsproces, at familien og barnet/den unge er tilgængelige og til rådighed i samarbejdsprocessen, så sagsbehandlerne kan have dialog med familien og inddrage den i processen frem mod, at der tages beslutninger om visitation til ydelser, tilbud mv. Det er ligeledes vigtigt for samarbejdet, at sagsbehandlerne er tilgængelige for familierne, når der er behov for dialog omkring beslutninger.

Det er ikke kun i relation til sagsbehandlerne, at der forekommer samarbejdsudfordringer, men også i relationen mellem de forskellige fagpersoner, der er omkring børnene og de unge, og børnene og de unge selv samt deres familier. Fagpersoner, såsom lærere, pædagoger og støttekontaktpersoner skal sørge for, at de forskellige tilbud, sociale indsatser mv. omsættes til praksis i hverdagen, og har således en afgørende rolle i forhold til barnet/den unge. Sager viser, at der relativt hyppigt opstår samarbejdsudfordringer mellem forskellige fagpersoner og børn og unge og deres familier, som handler om uenighed i problem- og konflikthåndtering, uenighed i pædagogiske tilgange, manglende viden hos en eller flere af parterne eller manglende kommunikation.

Endelig viser sagsgennemgangen, at der relativt ofte forekommer samarbejdsudfordringer internt i familierne, mellem børn, unge og deres forældre og pårørende. Børnene og de unges udfordringer kan være en stor belastning for familierelationerne, og samtidig kan manglende ressourcer hos en eller begge forældre samt forældres samarbejdsudfordringer være belastende for børnene og de unge.

### **Hvordan håndteres samarbejdsudfordringerne?**

Håndteringen af samarbejdsudfordringerne indgår ofte som et led i VISO-specialistens rådgivning, fremgår det af gennemgangen af de 29 udvalgte VISO-rådgivningsforløb. VISO-specialisterne beskriver ofte deres rådgivningsplan med afsæt i målet om at skabe fælles forståelse omkring barnet mellem de involverede parter, eller med afsæt i konkret mål om at forbedre samarbejdet mellem eksempelvis et botilbud og barnet, den unge og familien.

I nogle tilfælde beskrives det ikke, hvordan samarbejdsudfordringerne håndteres, fordi sagsdokumentationen ikke er udviklet til det formål, men derimod til at beskrive det faglige indhold i rådgivningen samt barnets behov og udvikling.

### **Kan resultaterne umiddelbart bruges i arbejdet med at håndtere samarbejdsudfordringer?**

Resultaterne af forundersøgelsen kan bruges som inspiration til det videre arbejde med at beskrive og fortolke de forskellige former for samarbejdsudfordringer mere nuanceret. På den baggrund bliver det også muligt at arbejde videre med spørgsmålet om, hvor man kan arbejde med at minimere samarbejdsudfordrings negative betydning for målgruppen af børn, unge og deres familier i både deres lange forløb i kommunerne og deres kortere VISO-rådgivningsforløb.

Opmærksomhed og nuancering af de mange forskellige former for samarbejdsudfordringer, der indgår i de komplekse forløb for børn, unge og deres familier, kan give grundlag for det videre arbejde med at finde løsninger på samarbejdsproblemer. Ved at være opmærksom på mulige samarbejdsudfordringer, kan disse udfordringer lettere modvirkes, nedtones eller forebygges til gavn for børn og unge med handicap og deres familier.

### **Giver resultaterne grundlag for yderligere undersøgelser af samarbejdsudfordringerne?**

Svært samarbejde i komplekse børnesager har længe været en velkendt problematik, og samarbejdsudfordringer er således også afdækket i flere aktuelle undersøgelser af børn og unge med komplekse udfordringer og diagnoser (Rasmussen 2018). Udviklingen af viden om samarbejdsudfordringer og håndteringen heraf, som denne forundersøgelse har taget fat på, er således relevant i et bredere perspektiv.

Relevansen af at udvikle yderligere viden om samarbejdsudfordringerne og mulige veje til håndtering heraf understreges også af stigningen i antallet af komplekse børne- og ungesager. Antallet af børn og unge med udfordringer relateret til autismespektrumforstyrrelser, ADHD-problematikker, kognitive og andre funktionsnedsættelser har været støt stigende gennem de seneste årtier (Socialstyrelsen 2018, Rasmussen 2018, Jensen et al. 2014). Stigningen i antallet af børn og unge med komplekse problemstillinger stiller kommunerne over for et stigende antal sager, hvor både kommuner og borgere kan få brug for at inddrage ekstern rådgivning (Deloitte 2012, Rasmussen 2018). Det kan resultere i større udfordringer i samarbejdet omkring børnene og de unge og deres familier, hvilket betyder, at viden om samarbejdsudfordrernes karakteristika og mulige måder at håndtere dem på vil blive stadig mere relevant.

Forundersøgelsen har bidraget med viden om samarbejdsudfordringer, som de fremstår både direkte og indirekte i dokumentationen af 29 udvalgte VISO-rådgivningsforløb, der var udvalgt, fordi VISO vurderede, at der havde været samarbejdsproblemer i disse sager. På den ene side betyder det, at sagerne antagelig indeholder flere samarbejdsudfordringer, end man typisk vil finde i dokumentationen af VISO-rådgivningsforløb. På den anden side er dokumentation begrænset af, at den skriftlige dokumentation af rådgivningsforløbene ikke har fokus på samarbejdsudfordringer og derfor må antages at indeholde færre beskrevne samarbejdsudfordringer, end der reelt er. Resultaterne er således begrænsede i forhold til viden om både bredde og dybde i samarbejdsudfordringerne.

Det kan anbefales at bruge forundersøgelsen til at gå videre med undersøgelser af samarbejdsudfordringer og veje til håndtering heraf. Der er flere veje at gå, men særligt fire muligheder forekommer perspektivrige og relativt hurtige at gå til: 1) kvalitative interview med de centrale og relevante involverede parter i VISO-rådgivningsforløb, 2) en spørgeskemaundersøgelse blandt forskellige parter omkring børn og unge med handicap, omhandlende deres oplevelser af – hvordan, hvornår og hvorfor samarbejdsudfordringerne opstår, og hvilke eventuelle løsningsforslag de kan pege på, 3) en undersøgelse af samarbejdets dynamikker og udvikling

af indsatser til at styrke samarbejdet som praksisforskning og 4) indføje emnet "samarbejdsudfordringer og håndtering heraf" i VISOs dokumentations- og evalueringspraksis. Det vil sige gøre dokumentationen af mulige samarbejdsudfordringer mere direkte og åbenlys og dermed også skabe muligheder for en mere konkret forståelse og håndtering heraf i det daglige arbejde.

## Litteratur

Deloitte (2012): Analyse af kapaciteten i psykiatrien. Deloitte.

Jensen, C.M., Steinhausen, H.C. & Lauritsen, M.B. (2014): Time Trends Over 16 Years in Incidence-Rates of Autism Spectrum Disorders Across the Lifespan Based on Nationwide Danish Register Data. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 44, 8, 1808-1818.

Rasmussen, P.S. (2018): Everyday life and well-being of children recently diagnosed with autism spectrum disorder, PhD thesis. Department of Sociology, University of Copenhagen.

Socialstyrelsen (2018): Registeranalyse af børn og unge med autismspektrumforstyrrelser, Center for Analyse og Data. Socialstyrelsen.

**VIDEN**  
**VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD