

REFERAT Handicaprådet 2026-2029 d. 05-05-2026

Mødedato Tirsdag d. 05. maj 2026 kl. 08:00

Mødested TEAMS-Møde

Mødedeltagere Gert Dyekjær, Michael Mathiesen, Lene Lindberg, Marianne Victor Hansen, Malthe Jacobsen, Pernille Madsen, Jacob Svendsen (Fravær), Niels F. Hildebrandt (Fravær), Bente Slott (Fravær), Doris Dahl Hansen, Sune Lundberg, Janie Nielsen, Hans Henrik Spring Nielsen (Fravær), Christina Jakobsen

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Høring: Øgede indsatser på uddannelsesområdet.....	4
Høring: Forberedelser til brugerundersøgelsen på det specialiserede voksenområde.....	10
Meddelelser og Eventuelt.....	17

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

26/13400

Sagen afgøres i:

Handicaprådet 2026-2029

Beslutninger Handicaprådet 2026-2029 den 05-05-2026

Dagsorden godkendt.

Fraværende:

Jacob Svendsen

Niels F. Hildebrandt

Bente Slott

Hans Henrik Spring Nielsen

Fraværende Jacob Svendsen, Niels F. Hildebrandt, Bente Slott, Hans Henrik Spring Nielsen

Punkt 2: Høring: Øgede indsatser på uddannelsesområdet

26/11868

Sagen afgøres i:

Omsorgs- og Sundhedsudvalget 2026-2029

Indledning

Helsingør Kommune ansætter og uddanner social- og sundhedsassistenter (SSA) og social- og sundhedshjælpere (SSH). SSH og SSA-eleverne er ansat i Center for Sundhed og Omsorg. Udover at ansætte og uddanne elever har centret også sygeplejestuderende i klinik/praktik.

På uddannelsesområdet er der udfordringer med at tiltrække, tilknytte og skabe tilhør for SSH og SSA-elever samt sygeplejestuderende. Kvaliteten i uddannelsesforløbene er afgørende for kommunens mulighed for at tilbyde attraktive uddannelsesmiljøer, så elever og studerende oplever tilknytning og tilhør til oplærings- og kliniksteder. Det er særligt væsentligt i en tid med stigende personalemangel på pleje- og omsorgsområdet, og hvor behovet for arbejdskraft i ældreplejen stiger over årene.

Omsorgs- og Sundhedsudvalget orienteres med denne sag om uddannelsesområdet og skal samtidig træffe beslutning om at afsætte midler til indsatser, der kan styrke uddannelsesområdet i Helsingør kommune.

Uddannelseskoordinator Kirsten Gosvig deltager under punktet, hvor udfordringsbilledet og fremadrettede løsninger præsenteres.

Retsgrundlag

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser

BEK nr. 953 af 22/06/2023

Relation til vision og tværgående politikker

Vision 2030: Vi skaber attraktive uddannelsesmiljøer

Sagsfremstilling

Landsdækkende ses et højt frafald for social- og sundheds elever på hovedforløbet i uddannelsen. 21-23 % frafalder af eleverne på SSH-uddannelsen, mens 31-35 % af eleverne frafalder på SSA-uddannelsen (Rambøll 2024). Frafaldet sker ofte i oplæringsperioderne (praktik), og det er mest markant blandt unge elever. Der er stor mangfoldighed blandt social- og sundheds elever, hvor alderen svinger fra 16 til 66 år. En større andel af eleverne har sproglige samt læse- og skrivevanskeligheder. I center for Sundhed og Omsorg var det gennemsnitlige frafald for elever ansat i 2025 henholdsvis 30 % på SSA-uddannelsen og 33 % på SSH-uddannelsen. Der er stor variation i frafaldet på de enkelte hold.

Antallet af optagne studerende på sygeplejerskeuddannelsen på landsplan er fortsat lavt. Siden 2019 er antallet faldet med 23 %. Antallet af optagne i 2025 ligger på niveau med optaget i 2010 (Dansk Sygeplejeråd). Mere end hver fjerde studerende falder fra på uddannelserne til sygeplejerske, pædagog, lærer og socialrådgiver inden for det første år af uddannelsesperioden (Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2024).

1. Uddannelse, optag og dimensionering

Helsingør Kommune er, som landets øvrige kommuner, forpligtet til at bidrage til uddannelse på sundheds- og omsorgsområdet. Dette sker ved tildelte dimensioneringstal for elever og studerende på sundheds- og omsorgsområdet, hvor der på den måde er en fastsat ramme for, hvor Helsingør Kommune skal tilbyde uddannelse.

Elever og sygeplejestuderende kommer i oplæring/klinik i kommunens hjemmepleje, på Helsingør Rehabiliterings- og Træningscenter (HRT), og på plejehjemmene. Både de kommunale driftsenheder og de private leverandører er oplæringssteder for social- og sundhedselever. Herudover tilbydes nogle SSA-elever praktik på tilbud for særligt udsatte borgere i Center for Social Indsats og Bolig (SIBO).

Helsingør Kommune har en stor strategisk interesse i at bidrage til at uddanne kommende medarbejdere til ældreområdet, og mange af eleverne, som er bosat i kommunen, ønsker særligt at uddanne sig og arbejde lokalt.

1.1. Uddannelserne

- SSH-uddannelsen retter sig mod praktisk hjælp og støtte samt personlig pleje til borger på plejehjem og i hjemmepleje. Uddannelsen varer op til 1 år og 7 måneder.
- SSA-uddannelsen retter sig mod grundlæggende sygepleje både i psykiatri, i kommuner og på hospitaler. Uddannelsen giver ret til autorisation og varer op til 3 år og 5 måneder.
- Sygeplejerskeuddannelse retter sig mod kliniske kompetencer og bred sundhedsfaglig viden inden for sundhedsområdet. Uddannelsen giver autorisation og varer 3½ år.

SSA-elever og SSH-elever ansættes af Center for Sundhed og Omsorg og aflønnes med elevløn eller voksen-elevløn afhængig af alder.

1.2. Dimensionering

Helsingør Kommune er dimensioneret til at:

- Ansætte 78 SSA-elever årligt
- Ansætte 37 SSH-elever årligt

I 2025 ansatte Helsingør Kommune 78 % af det dimensionerede antal elever på SSH-uddannelsen, mens der på SSA-uddannelsen blev ansat 50 % af det dimensionerede antal elever.

Helsingør Kommune modtager årligt ca. 90 sygeplejestuderende i forskellige klinikperioder.

2. Organisering

Uddannelsesopgaven i Center for Sundhed og Omsorg er organiseret med et tværgående uddannelsessteam i sekretariatet. Her er fire uddannelseskoordinatorer ansat, som har ansvar for at ansætte, koordinere samt følge elever og sygeplejestuderende tæt gennem uddannelsen. Opgaven omfatter også at støtte enheder, oplæringsvejledere og kliniske vejledere i uddannelsesopgaven. Udover at være uddannelsessted for sygeplejestuderende samt SSH- og SSA-elever er Center for Sundhed og Omsorg også uddannelsessted for ernæringsassistentelever.

Alle driftsenheder løfter opgaven sammen med uddannelsesteamet. Enhederne er involveret i uddannelsen af eleverne og har udpeget personale, som har en særlig vejlederfunktion og uddannelse.

3. Indsatser, der bidrager til at tiltrække, tilknytte og tilhøre

Uddannelsesteamet arbejder med tiltræk, tilknyt og tilhør på mange forskellige niveauer. Der arbejdes både individuelt med den enkelte SSH og SSA-elev, med den enkelte oplæringsvejleder på oplæringsstedet, oplæringsstedet, sprogstøtte, UU-vejledere (Ungdommens Uddannelsesvejledere), jobcentret, SSP-medarbejdere (Skole, Socialforvaltning og Politi) samt den psykologiske rådgivning på skolen.

Mere i bredden arbejdes der sammen med enhederne i Center for Sundhed og Omsorg, med de øvrige kommuner i Nordsjælland og sammen med SOSU-H for at skabe de bedste betingelser for en god uddannelse og et godt uddannelsesmiljø.

I forhold til at tiltrække nye elever deltager Center for Sundhed og Omsorg i Mini-Skills. Mini-Skills Helsingør er en event for 7. klasser, hvor der fokuseres på den praktiske del af en hel række håndværksfag. Uddannelsesteamet deltager i informationsarrangementer på SOSU-H flere gange årligt. Grundforløb 2 elever kommer ud i praktik i tre dage. Ligesom det er muligt at komme i praktik i 8. klasse på enhederne. Herudover afvikles der et årligt samarbejds møde med konsulenter fra jobcenter for at sikre rekruttering og tiltag.

Som særlig indsats afprøves der på Plejehjemmet Grønnehaven ansættelse af en fuldtidsvejleder.

3.1. Fuldtidsvejleder på Grønnehaven Plejehjem

Grønnehaven har for nyligt ansat en fuldtidsvejleder, som understøtter trivsel og fastholdelse af elever og studerende. Fuldtidsvejlederen står for den kliniske undervisning på stedet, herunder understøttelse af elever og studerendes faglige udvikling og refleksioner. Fuldtidsvejlederen tager sig også af de mere administrative opgaver ifm. at have elever og studerende fx udarbejdelse af evalueringer. Fuldtidsvejlederens ansættelse har helt konkret givet anledning til fem eksempler på, at fuldtidsvejlederens tilstedeværelse har været medvirkende at fastholde eleverne i uddannelsen.

3.2. Indsatser til de sygeplejestuderende

For sygeplejerskeuddannelsen gælder blandt andet, at de studerende ringes op inden klinikstart, der sendes velkomstbrev både fra klinisk vejleder og uddannelsesteamet, der er tilrettelagt workshop i 6. semester, og der holdes fælles introduktioner, evalueringer og læringsaktiviteter, som ligger ud over semesterbeskrivelsen.

4. Fremadrettede indsatser

Selvom vejlederne i stor udstrækning arbejder for et godt uddannelses- og læringsmiljø ude i de enkelte enheder, og der gøres flere forskellige og virksomme indsatser, er der behov for en større prioritering og understøttelse af

uddannelsesopgaven i de enkelte enheder.

Administrationen anbefaler derfor, at:

- Der afsættes midler til at ansætte 4 fuldtidsvejledere mere, så alle oplæringssteder/kliniksteder kan blive understøttet af en fuldtidsvejleder i Center for Sundhed og Omsorg. I første omgang ansættes der 3 fuldtidsvejledere til de kommunale enheder, hvor der vil blive arbejdet med forskellige afprøvninger af funktionen for bedre at kunne vurdere, hvad den bedst kan indeholde. Midlerne til den fjerde fuldtidsvejleder anvendes til udvikling af læringsmiljøet på de selvejende plejehjem og friplejehjemmet, når Center for Sundhed og Omsorg har indhentet erfaringer i funktionen på de kommunale plejehjem.
- Der etableres simulationsrum lokalt, så elever og studerende får mulighed for at træne færdigheder. I denne forbindelse vil der være behov for indkøb af simulationsdukker.
- Indsatsen øges ifm. branding og reklame for at tiltrække flere elever.
- Der gives fuld kompensation til enhederne for at sende medarbejdere af sted på uddannelse som oplæringsvejledere. I første omgang tom. 2027. I dag modtager enhederne kompensation svarende til laveste dagpengesats via VEU-godtgørelse (Voksen- og Efteruddannelsesgodtgørelse). Således bliver lønkomensationen 46% for SSA-oplæringsvejledere og 42 % for SSH-oplæringsvejledere.

Ansættelse af fuldtidsvejledere forventes både at frigive tid hos oplæringsvejledere, som kan bruges til borgerkontakt og frigive ressourcer hos uddannelseskoordinatorerne. Den frigivne tid hos uddannelseskoordinatorerne vil blive brugt i forbindelse med øgede indsatser ifm. branding/tiltrækning og til i højere grad at understøtte de SSA-elever, der er i oplæring på tilbud til særlig udsatte borgere i Center for Særlig Indsat og Bolig.

Anbefalingerne er i overensstemmelse Rambøll-rapporten (marts 2024), som fremhæver gode overgange mellem skole og praktik samt indsatser som simulation, onboarding og fuldtidsvejledere som virksomme indsatser. Der er også taget udgangspunkt i gode erfaringer fra Esbjerg og Middelfart Kommuner, som var med i Rambøll-projektet.

4.1. plan for det videre forløb

Uddannelsesteamet vil sammen med lederne i Center for Sundhed og Omsorg i første omgang udarbejde en handleplan for området, hvor de enkelte indsatser bliver beskrevet, og hvor processen for implementering og tidsplanen fremgår. Det forventes, at indsatserne implementeres hen over sommeren og i løbet af andet halvår 2026.

For at indsatserne kan opnå den ønskede effekt, er der en særlig opmærksomhed på, at området har brug for ledelsesmæssig understøttelse. Derfor vil Center for Sundhed og Omsorg sætte en udviklingsindsats i gang på ledelsesniveau både i forhold til enhedsledere og mellemledere. Arbejdet skal sikre, at området prioriteres, og at der skabes de rette læringsmiljøer for elever og studerende samt gode arbejdsvilkår og karrieremuligheder for de medarbejdere, der er involveret i at uddanne elever og studerende.

Omsorgs- og Sundhedsudvalget vil blive præsenteret for en orienterende status i løbet af foråret 2027.

Økonomi/Personaleforhold

Oversigt over udgifter til fremadrettede indsatser ses i tabel 1.

Tabel 1.

<i>Indsats</i>	<i>Permanent/Midlertidig</i>	<i>Udgift i kr. indeværende år (2026)</i>	<i>Udgift i kr. 2027 og frem</i>
4 fuldtidsvejledere i alt – 3 i 2026 (halvårsvirkning) stigende til 4 i 2027.	Permanent	1.014.000	2.704.000
Branding/tiltrækning (skal det være en trinvis udgift? Fx 100.000 kr. første år, herefter 25.000 kr. til reklamefinansiering og vedligehold/udvikling af branding.	Delvis permanent	100.000	25.000
Indkøb af simuleringsskulpturer til simuleringsskulpturer lokalt.	Midlertidig/Engangsudgift	500.000	
Fuld kompensation for uddannelse til oplæringsvejleder for 6 SSA og 9 SSH- vejledere i 2026 og 9 SSA og 9 SSH-vejledere i 2027.	Midlertidig tom. 2027	130.000	163.000
<i>I alt sum</i>		<i>1.744.000</i>	<i>2.892.000</i>

Finansiering:

Pga. manglende optag og gennemførelse på SSH og SSA-uddannelserne i Helsingør Kommune har der gennem en årrække været et større mindreforbrug på området. En del af dette mindreforbrug vil skulle finansiere ovenstående indsatser.

Mindreforbruget er 4,6 mio. kr. pr. marts 2026.

Kommunikation/Høring/Borgerinddragelse

Sagen sendes høring i Handicaprådet og Seniorrådet.

Indstilling

Administrationen indstiller,

at administrationens anbefaling til nye indsatser på uddannelsesområdet godkendes.

Indstilling

Administrationen indstiller,

at der foretages høring i Handicaprådet

Beslutninger Handicaprådet 2026-2029 den 05-05-2026

Pernille Madsen var behjælpelig med at orientere om punktet og svare på spørgsmål, da Sundhed og Omsorg var forhindret i at deltage i mødet.

Handicaprådet ser med stor tilfredshed på, at der tages initiativer til at tiltrække og fastholde veluddannet personale på området. Udfordringerne er store og ser ikke ud til at blive mindre i det kommende år. En målrettet indsats på at opkvalificere studerende i praktik og tilbyde dem bedre oplæring under praktikken, kan forhåbentlig øge deres interesse for faget og for at arbejde i kommunen.

Handicaprådet vil desuden gøre opmærksom på, at der i de kommende år vil komme flere borgere med forskellige handicaps af fysisk/kognitiv/psykiatrisk karakter. Denne gruppe borgeres forventede levetid er steget - og vil fortsat stige. De vil derfor udgøre en voksende gruppe med behov for hjælp fra hjemmeplejen og på plejehjem. Dette vil kræve specialviden om og fokus på de behov denne særlige gruppe har.

Det er vigtigt, at der sikres tilstrækkelig tid, at der også helt ude i det yderste led, er fokus på og ressourcer til at oplære elever og studerende. Således er det ikke kun fuldtidsvejlederne, der har fokus på opgaven, men at der også lokalt er en ansvarlig for opgaven, og at det bliver en del af kulturen for alle ansatte at lære fra sig.

Fraværende:

Jacob Svendsen

Niels F. Hildebrandt

Bente Slott

Hans Henrik Spring Nielsen

Fraværende Jacob Svendsen, Niels F. Hildebrandt, Bente Slott, Hans Henrik Spring Nielsen

Punkt 3: Høring: Forberedelser til brugerundersøgelsen på det specialiserede voksenområde

26/4724

Sagen afgøres i:

Social- og Beskæftigelsesudvalget 2026-2029

Indledning

Byrådet godkendte den 11. juni 2025 et forslag om gennemførelse af en brugerundersøgelse på området Særlig Social Indsats. Byrådet har bedt om et oplæg til gennemførelse fra Center for Social Indsats og Bolig. Byrådet har ligeledes bedt om, at Social- og Beskæftigelsesudvalget træffer afgørelse om økonomi samt sikrer, at Center for Social Indsats og Bolig i dialog med Handicaprådet tager stilling til, hvordan en brugerundersøgelse kan gennemføres.

Social -og Beskæftigelsesudvalget skal i denne sag træffe beslutninger om en række indledende forberedelser til den kommende brugerundersøgelse.

Retsgrundlag

Lov om social service

Relation til vision og tværgående politikker

Helsingør Kommunes Handicappolitik.

Helsingør Kommunes Psykiatripolitik og -handleplan.

Sagsfremstilling

Brugerundersøgelsen har til formål at:

- Indhente systematiske tilbagemeldinger fra borgere om samspillet mellem myndighed/tilbud og borger samt kvaliteten af de leverede ydelser
- Belyse i hvilken grad kommunens politikker på området opleves som efterlevet
- Identificere forbedringspunkter i sagsbehandling og borgerrettet indsats
- Styrke samarbejdet mellem borgere og Helsingør Kommune

1. Anbefalinger til processen

1.1. Anbefaling nr. 1: Eksternt firma

Administrationen vurderer, at undersøgelsen – for at sikre faglig kvalitet, uvildighed og legitimitet – bør designes og gennemføres af et eksternt, specialiseret firma. Det foreslås derfor, at der udarbejdes et driftsønske til budget 2027, som skal være færdigudarbejdet senest ultimo april 2026.

1.2. Anbefaling nr. 2. Undersøgelsens karakter, perspektiv og krav til ekstern leverandør

Det anbefales, at afdækningen munder ud i handlingsanvisende viden og tydelige udviklingsspor, der kan understøtte både den politiske prioritering og den fortsatte faglige udvikling på området.

Det anbefales, at undersøgelsen skal have et udviklings- og dialogorienteret sigte og tage afsæt i en recovery-understøttende tilgang, hvor borgernes egne perspektiver på mestring, livskvalitet og fremtidige muligheder bringes i centrum.

Det indebærer, at det eksterne analysefirma skal tilrettelægge undersøgelsens design og spørgsmål, så de:

- belyser, hvad borgerne selv oplever bidrager til kvalitet, sammenhæng og progression i deres forløb
- afdækker, hvad borgerne har behov for, for at kunne leve et mere selvstændigt, meningsfuldt og godt liv
- giver borgerne mulighed for at pege på konkrete forslag, der kan styrke indsatsen og samarbejdet
- understøtter identifikation af udviklingsmuligheder i forvaltningens praksis på baggrund af borgernes erfaringer.

1.3. Anbefaling nr. 3: Inddragelse af råd

Det anbefales, at de tre relevante råd inviteres ind i processen – dvs. udover Handicaprådet også Udsatterrådet og Seniorrådet

1.4. Anbefaling nr. 4: Følgegruppe

At der nedsættes en følgegruppe til brugerundersøgelsen. Følgegruppen bidrager med sparring på undersøgelsens overordnede fokus, herunder relevans, forståelighed og anvendelighed set fra borgernes side. Den metodiske tilrettelæggelse, dataindsamling, analyse og rapportering varetages af det eksterne analysefirma, som har det faglige ansvar for undersøgelsens gennemførelse og gyldighed. Følgegruppen har således en rådgivende rolle og fungerer som dialogforum, uden at indgå i den operative styring af undersøgelsen. Sammensætningen af følgegruppen foreslås som værende: To medlemmer af Handicaprådet, et medlem af Udsatterrådet, et medlem af Seniorrådet, centerchef for Social Indsats og Bolig, myndighedsleder i Visitation og Indsats samt to tilbudsledere. Følgegruppen understøttes af staben i Center for Social Indsats og Bolig.

2. Forslag til tids – og handleplan 2026

- Marts: Politisk beslutning af rammerne for igangsættelse af brugerundersøgelsen.
- Marts: Center for Social Indsats og Bolig indhenter vejledende priser fra analysefirmaer.
- April: Center for Social Indsats og Bolig udarbejder driftsønske til budget 2027.
- Oktober: Afklaring ift. driftsønske.
- November: Evt. indledende møde med følgegruppen.
- November: Evt. udbud af opgaven til analysefirmaer.

Tidsplanen for 2027 lægges i samråd med analysefirmaet.

3. Erfaringer fra andre kommuner

Bruger(tilfredsheds)undersøgelser er sjældne på det specialiserede voksenområdet og de undersøgelser, som er gennemført, er med relativt lav svarprocent.

I nyere tid har tre aktører gennemført brugerundersøgelser på socialområdet:

- Socialforvaltningen i Københavns Kommune gennemførte i 2015 en spørgeskemaundersøgelse med en svarandel på 35 %. Det var meningen, at undersøgelsen skulle være årlig, men den ser ikke ud til at være blevet gentaget.
- Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (VIVE) gennemførte i 2021 en webbaseret spørgeskemaundersøgelse med en svarandel på 21 %.
- Hvidovre Kommune (v/analysefirma) gennemførte i 2022 en webbaseret spørgeskemaundersøgelse med en svarandel på 17 %. Det var suppleret af ti dybdegående borgerrejseinterviews.

Økonomi/Personaleforhold

Det vurderes at personaletrækket på brugerundersøgelsen er svarende til 0,2 årsværk i 2026 og 0,7 årsværk i 2027. Det bliver særligt ift. at understøtte det eksterne analysefirma med data og i dialogen med borgerne, som kommer til at trække ressourcer.

Det vurderes, at brugerundersøgelsen kommer til at koste 500.000 - 1 mio. kr. – der er ikke afsat midler i Center for Social Indsats og Boligs budget.

Kommunikation/Høring/Borgerinddragelse

Sagen er sendt til høring i A-MED, C-MED, Handicapråd, Seniorråd og Udsatteråd.

Indstilling

Center for Social Indsats og Bolig indstiller,

1. at et analysefirma skal forestå arbejdet med brugerundersøgelsen, herunder at Center for Social Indsats og Bolig udarbejder et driftsønske.
2. at udvalget peger på en handlingsanvisende undersøgelse
3. at udvalget inviterer alle tre relevante råd med i arbejdet.
4. at udvalget anbefaler følgegruppe og de beskrevne rammer.
5. at tidsplanen godkendes.

Beslutninger Social- og Beskæftigelsesudvalget 2026-2029 den 04-03-2026

Udvalget udskød sagen med henblik på at drøfte en indsnævring af formålet og metoden for en brugerundersøgelse.

Supplerende sagsfremstilling

1. Brugerundersøgelse på det specialiserede voksenområde – justeret model

Social- og Beskæftigelsesudvalget udskød den 4. marts 2026 behandlingen af sagen, og ønskede et revideret forslag med indsnævring af formål, metode og dermed udgift for en brugerundersøgelse. Udvalget skal i denne sag træffe beslutning om forslag til model. Administrationen gør opmærksom på, at det er et forslag til en mindre omfattende brugerundersøgelse.

Administrationen fremlægger et justeret forslag til gennemførelse af en brugerundersøgelse, der i højere grad baserer sig på dialog, samt færre målrettede borgerinterviews. Formålet er fortsat at høre borgernes erfaringer med samarbejdet med kommunen og kvaliteten i de indsatser, de modtager, men i en noget mindre skala end oprindeligt foreslået.

1.1. Formålet med brugerundersøgelsen

Formålet med brugerundersøgelsen er fortsat, at:

- indhente tilbagemeldinger fra borgere om samspillet mellem myndighed, kommunale tilbud i Helsingør Kommune og borgerne
- belyse hvordan borgere oplever kvaliteten og sammenhængen i de indsatser, de modtager
- identificere udviklingsmuligheder i samarbejdet mellem borgere og Helsingør Kommune
- styrke grundlaget for den fortsatte faglige og politiske udvikling på området

1.2. Brugerundersøgelsens form og metode

Administrationen foreslår, at undersøgelsen gennemføres i en afgrænset model bestående af en interviewundersøgelse blandt borgere, som er i kontakt med Visitation og Indsats i en given periode, samt nogle interviews med brugere af kommunens forskellige tilbud. Derudover foreslås et dialogbaseret temamøde, hvor interessenter kan drøfte observationerne fra brugerundersøgelsen.

1.2.1. Interviewundersøgelse

Administrationen anbefaler, at et eksternt analysefirma gennemfører en mindre interviewbaseret undersøgelse blandt borgere, der har haft kontakt med området i perioden september-december 2026. Et adspurgt analysefirma anslår, at 50-60 interviews vil skabe mulighed for at se tendenser og mønstre.

Fordelingen vil være på

- Borgere i udsathed: CROS – Valhalla, 17A, SKP, socialpædagogisk vejledning, herberg og væresteder
- Borgere på botilbud– SPUC, Kronborghus, Kronborgsund, Teglluset, Wisborg
- Borgere på arbejde, CABAS, beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud
- Borgere med dialog i myndigheden - alle myndighedens forvaltningsområder (her vil undersøgelsen også gælde for Helsingør borgere, som er brugere af andre tilbud end egne, og eventuelt også borgere, der får tilbuddet privat eller i andre kommuner.

Analysefirmaet vil gennemføre selve interviewene telefonisk og efter behov fysisk.

Interviewet vil bestå af ca. fem spørgsmål, som vil være både åbne og lukkede. Denne form understøtter, at borgere/værgeres/pårørendes stemmer og perspektiver høres, samtidig med at der dannes et kvantitativt billede af tilfredsheden og oplevelserne. Hvert interview vil vare 5-10 minutter.

Interviewene skal fokusere på borgerens oplevelse af:

- mødet med kommunen, som kan omhandle både myndighed og tilbud
- samarbejdet med medarbejdere
- forståelsen af beslutninger og aftaler
- oplevelsen af kvalitet og sammenhæng i indsatsen

Derudover vil interviewet give mulighed for at komme med forslag til forbedringer.

I denne model tilrettelægges der ikke et særskilt interviewspor for pårørende. Borgere, som allerede har pårørende med til møder, har fortsat mulighed for at lade deres pårørende bidrage og udtale sig på deres vegne. Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at mange borgere i Center for Social Indsats og Bolig ikke er repræsenteret af pårørende. For de borgere, der ikke selv har mulighed for at give udtryk for deres perspektiv (fx af kognitive årsager), skal det sikres, at de bliver repræsenteret på anden vis. Alle pårørende er naturligvis velkomne til det efterfølgende temamøde.

I forbindelse med gennemførelse af brugerundersøgelsen på socialområdet er det valgt at afgrænse undersøgelsen til en fremadrettet, nærmere defineret periode. Dette valg er truffet med henblik på sikre et så validt og retvisende datagrundlag som muligt. Ved at fokusere på aktuelle og fremadrettede brugeroplevelser reduceres risikoen for erindringsbias som kan opstå, når borgere skal gengive oplevelser, der ligger længere tilbage i tiden. Samtidig sikres en højere grad af præcision i besvarelsene, da de tager udgangspunkt i nylige eller igangværende forløb.

Endvidere understøtter en fremadrettet tilgang, at undersøgelsens resultater afspejler den nuværende praksis og de gældende indsats på området. Dette er væsentligt, da organisering, tilbud og arbejdsgange på socialområdet løbende udvikler sig, og historiske data derfor ikke nødvendigvis giver et retvisende billede af den aktuelle situation.

Den valgte metode bidrager således til at styrke undersøgelsens anvendelighed som beslutningsgrundlag, idet resultaterne i højere grad kan omsættes direkte til læring, kvalitetsudvikling og eventuelle justeringer af indsatsen.

1.2.2 Dialogbaseret temamøde

Administrationen anbefaler, at der i forlængelse af undersøgelsen afholdes et temamøde med deltagelse af borgere, pårørende, medarbejdere, repræsentanter fra relevante råd samt medlemmer af Social- og Beskæftigelsesudvalget.

Formålet er at give deltagerne indblik i undersøgelsens foreløbige fund men også eksisterende initiativer og rammebetingelser for arbejdet, og skabe et fælles afsæt for dialogen om, hvordan samarbejdet mellem borgere og kommune kan udvikles.

På temamødet præsenterer analysefirmaet de foreløbige fund i data og faciliterer en drøftelse blandt deltagerne med fokus på læring og videre udvikling af både indsats og feedback-kultur.

Center for Social Indsats og Bolig vil ligeledes kunne fortælle om hvordan de allerede arbejder med kvalitet og borgerinddragelse. Myndighedsområdet vil kunne orientere om en række udviklingstiltag, herunder det tidligere arbejde med Den Nationale Taskforce.

1.3. Inddragelse af råd og forvaltningen

Administrationen anbefaler, at Handicaprådet, Udsatterrådet og Seniorrådet inviteres til at deltage i en indledende dialog med analysefirmaet, når de har udarbejdet udkast til en spørgeramme. Det anbefales at deltagerkredsen er to medlemmer af Handicaprådet, et medlem af Udsatterrådet, et medlem af Seniorrådet. Fra forvaltningen deltager centerchef for Social Indsats og Bolig, myndighedsleder i Visitation og Indsats samt to tilbudsledere.

1.4. Forvaltningens arbejde med brugerundersøgelsen

Selvom selve brugerundersøgelsen varetages af et eksternt firma, er det nødvendigt, at forvaltningen deltager i processen. Forvaltningen skal f.eks. v. samtalerne spørge borgerne, hvorvidt de eller deres pårørende vil ringes op –og sikre sig skriftligt samtykke, forud for henvendelsen fra analysefirmaet.

Forvaltningen skal videresende det skriftlige samtykke til analysefirmaet, og være med til at understøtte analysefirmaet i forhold til forskellige praktiske gøremål. Forvaltningen bliver ikke oplyst om, hvad den enkelte borger har sagt.

Derudover er det forvaltningens ansvar, at sikre, at der i undersøgelsesfasen er tilstrækkeligt med borgere, der har været til samtale/møde mv og som ønsker at udtale sig.

Økonomi

Udgiften til interviewundersøgelse samt temamøde vurderes samlet set til ca. 250.000 kr. Dertil bliver udgiften på 0,5 årsværk i 2026 og ca. 0,3 årsværk i 2027. I dette økonomiske set-up, kan centeret håndtere udgiften inden for nuværende ramme.

Kommunikation/høring

Der er høring i C-MED samt i Handicapråd, Seniorråd og Udsatteråd.

Indstilling

Center for Social Indsats og Bolig indstiller,

1. at brugerundersøgelsen gennemføres som en interviewundersøgelse og et temamøde
2. at et eksternt analysefirma gennemfører interviewundersøgelsen
3. at relevante råd inddrages i dialog om analysefirmaets spørgeramme

Indstilling

Center for Social Indsats og Bolig indstiller,

at der foretages høring i Handicaprådet

Beslutninger Handicaprådet 2026-2029 den 05-05-2026

Pernille Madsen orienterede om punktet og svarede på spørgsmål.

Handicaprådet henviser til sit tidligere høringssvar men har følgende kommentarer til den reviderede model:

Handicaprådet tilslutter sig, at en mindre gruppe borgere indgår i undersøgelsen. Der er med de udvalgte grupper sikret en bredde i borgergruppen.

Ligeledes bakker vi op et dialogbaseret temamøde med interessenter.

Det skal understreges, at telefoninterviews ikke er en form, der tager højde for borgergruppens udfordringer. De afsatte 5-10 minutter til hvert interview er meget kort tid til at lave et dybdegående kvalitativt interview, hvor borgeren og evt. pårørende/værge får mulighed for at komme med nuancerede svar. Desuden er det ved telefoninterviews svært at skabe den personlige kontakt, som mange af de borgere, som vi repræsenterer, har brug for.

Det forekommer derfor overordentlig svært at komme i dybden med de 5 temaer, der er i fokus i undersøgelsen:

“Interviewene skal fokusere på borgerens oplevelse af:

- *mødet med kommunen, som kan omhandle både myndighed og tilbud*
- *samarbejdet med medarbejdere*
- *forståelsen af beslutninger og aftaler*
- *oplevelsen af kvalitet og sammenhæng i indsatsen*

Derudover vil interviewet give mulighed for at komme med forslag til forbedringer.” (Citat fra SIBOs Supplerende sagsfremstilling i dagsordenen punkt 1.1.)

Handicaprådet anbefaler derfor interviews med fysisk fremmøde.

Ift til at pårørende indgår som en selvstændig gruppe henvises til vores tidligere høringssvar, hvor der er argumenteret for dette.

Det er vigtigt at understrege, at Handicaprådet stadig bakker op om en dybdegående brugerundersøgelse, men det skal sikres at validiteten af undersøgelsen fastholdes. Kun derved bliver resultaterne brugbare til udvikling af sagsbehandlingen.

Fraværende:

Jacob Svendsen

Niels F. Hildebrandt

Bente Slott

Hans Henrik Spring Nielsen

Bilag

1: Høringssvar - Seniorrådet - Forberedelser til brugerundersøgelsen på det specialiserede voksenområde

2: Høringssvar fra Handicaprådet - Forberedelser til brugerundersøgelsen på det specialiserede voksenområde

Fraværende Jacob Svendsen, Niels F. Hildebrandt, Bente Slott, Hans Henrik Spring Nielsen

Punkt 4: Meddelelser og Eventuelt

26/13400

Sagen afgøres i:

Handicaprådet 2026-2029

Beslutninger Handicaprådet 2026-2029 den 05-05-2026

1.

Sekretær Britta Bang informerede om at der arbejdes på at hhv Centerchef Michael Mariendal og Centerchef Mikkel Hoff Müller deltager i Handicaprådets næstkommende møde mandag den 8. juni, hvor de orienterer om:

- Masterplanen for skoleområdet v/Michael
- Orientering om tabt arbejdsfortjeneste for BUF -området v/Mikkel

2.

Pernille Madsen informerede om, at der vil være flere orienteringssager til Rådets næste møde.

3.

Michael Mathiesen informerede om, at han har besigtiget kunsthåndværket som Handicaprådet har bestilt hos SPUC i forbindelse med kommunens købstadsjubilæum og det ser rigtig godt ud.

Rådet skal finde forslag til en placering i kommunen hvor kunsthåndværket kan hænge. Der vil komme nærmere info herom senere. Evt. på næste møde.

Tanken er, at der arrangeres en fernisering som Rådet vil blive inviteret til. Rådet vil modtage nærmere information herom.

4.

Pernille Madsen informerede om, at der er forårsmarked på CABAS lørdag den 9. maj, kl. 10-14.

Pernilles afdeling har haft en anderledes sag om en beboers boligsikring ifb med indflytning på SPUC, som hun kort orienterede om.

Fraværende:

Jacob Svendsen

Niels F. Hildebrandt

Bente Slott

Hans Henrik Spring Nielsen

Fraværende

Jacob Svendsen, Niels F. Hildebrandt, Bente Slott, Hans Henrik Spring Nielsen