



Dato: 27. maj 2020

Evaluering af BPA-ordning – maj 2020

Kontaktoplysninger

Social- og Sundhedscenter

Administration

Amtstue Allé 71
4100 Ringsted

Tel.: +45 57 62 80 10

Sag: 20/6882

socialogsundhed@ringsted.dk

www.ringsted.dk

EAN: 5798007643577

I 2019 fik Ringsted Kommune en ny BPA-håndbog. I den forbindelse blev det besluttet i Byrådet, at BPA-håndbogen ikke var en del af kommunens kvalitetsstandard. Samtidig ønskede Byrådet, at erfaringerne med kvalitetsstandard og BPA-håndbogen blev taget op på et udvalgsmøde igen efter et år. På den baggrund er borgere med en BPA-ordning i maj 2020 blevet tilbudt at bidrage med deres erfaringer med kvalitetsstandard og BPA-håndbogen.

Formålet med evalueringen er at undersøge borgernes oplevelse af deres BPA-ordning – herunder oplevelsen af samarbejdet og kommunikation med kommunen, brug af BPA-håndbogen, årlig opfølgning og budgetter og løbende udgifter.

Metode og opbygning

Denne rapport bygger på en undersøgelse af fire borgeres oplevelse og erfaringer med BPA-ordningen i Ringsted Kommune. I Ringsted Kommune er seks borgere tildelt en BPA-ordning, hvoraf fire af borgerne ønskede at medvirke i evalueringen.

Som udgangspunkt for dataindsamlingen fik alle seks borgere sendt et brev fra Ringsted Kommune om opstarten af evalueringen og information herom. Efterfølgende blev borgerne ringet op eller fik tilsendt et spørgeskema per mail for at besvare en række spørgsmål. Tre af interviewene blev gennemført via telefonisk kontakt, mens en borger besvarede et spørgeskema elektronisk.

Rapporten er bygget op efter fem centrale temaer: Serviceniveau, kommunikation og mødet med sagsbehandlerne, BPA-håndbogen, budget og regnskab samt årlig opfølgning. Under hvert tema er der



Ringsted
Kommune

overskrifter, som afspejler tendenser i borgernes besvarelser. Under hver overskrift fremhæves udsagn fra borgerne, som har en sammenhæng til overskriften.

Nogle udtalelser er udeladt fra rapporten grundet persongenkendelige oplysninger. Det medfører, at nogle udtalelser i rapporten er klippet sammen for at undgå persongenkendelige udtalelser og for at fremhæve centrale og generelle udtalelser om BPA-ordningen.

Tema 1: Serviceniveauet i Ringsted Kommune

I dette afsnit fremhæves borgernes udtalelser om serviceniveauet i Ringsted Kommune. Serviceniveauet er defineret i kvalitetsstandard for BPA-ordningen og definerer hvilket serviceniveau, borgeren kan forvente af kommunen.

1) Tilfredshed med Ringsted Kommunes serviceniveau

De fire respektive borgere udviser en generel tilfredshed med serviceniveauet i BPA-ordningen i 2020. Tilfredsheden forklares blandt andet ud fra faktorer som forstående sagsbehandlere og anerkendelse af behovet for hjælp. To borgere udtrykker tidligere problemer med sagsbehandlere i forhold til oplevelse af serviceniveau, hvilket uddybes ved punkt to.

- "Jeg vil sige, at jeg har været rigtig tilfreds her i 2019 og 2020. Jeg har fået flere timer i min ordning efter en lang kamp og flere ansatte (...)"
- "Min oplevelse af BPA-ordningen er umiddelbar god (...) Jeg får den hjælp, jeg skal have nu"
- "Generelt synes jeg, at tingene fungerer"

2) Ønske om større fleksibilitet

En ud af fire borgere siger, at BPA-ordningen til tider kan opleves ufleksibel og mangle rummelighed i forhold til den enkelte borgers behov.

- "Der mangler fleksibilitet i BPA-ordningen. Der mangler rammer, hvor kommunen stoler mere på den enkelte borger (...) Den enkelte skal ikke indrette sig. Det er ordningen, der skal tilpasses den enkelte"
- "Jeg mangler nogen gange muligheden for overlappning ved vagter, så jeg eksempelvis har to medarbejdere på én gang"



Ringsted
Kommune

(...) Det ville give større rummelighed og muligheder for mig, hvis det var en mulighed i BPA-ordningen”

3) Inddragelse af hjemmepleje

To ud af fire borgere udtrykker, at deres sagsbehandlere i løbet af deres BPA-ordning har haft en interesse i at inddrage hjemmeplejen, hvilket ikke har været af interesse for borgerne.

- ”Min sagsbehandler ville gerne have hjemmeplejen ind over. Men det ville jeg ikke, fordi så kommer der for mange rendende. Jeg synes allerede, at der kommer mange mennesker i forvejen. Det viste hun forståelse overfor”
- ”Kommunen og min sagsbehandler ville have, at hjemmeplejen skulle komme og hjælpe mig. Jeg ved ikke med andre, men jeg vil ikke have alt muligt personale ind i mit hjem og det havde kommunen svært ved at forstå”

4) Opfyldelse af behov og corona-situationen

Fire ud af fire borgere udtrykker, at de får opfyldt deres almene behov ved hjælp af BPA-ordningen. To af borgerne udtaler dog en mangel på opfyldelse af behov i forbindelse med corona-situationen. Her nævner de to borgere særligt mangel på retningslinjer og information om værnemidler. De sidste to borgere udtalte sig ikke om corona, da der ikke blev spurgt specifikt ind til det i spørgerammen.

- ”Jeg får opfyldt mine behov, helt klart. Det er den ordning, der giver mig de muligheder, jeg gerne vil have”
- ”Jeg føler ikke, at mine behov er blevet tilstrækkeligt opfyldt grundet corona. Man kunne godt gøre mere for borgerne og deres hjælpere helbred – eksempelvis i forhold til værnemidler. Vi har ikke fået meget at vide om noget som helst (...) Men jeg får opfyldt mine behov ellers. Jeg har det, jeg skal bruge. Jeg har dog også haft en del kampe over årene, men det er bedre nu”
- ”Folk hører, hvad jeg siger, og jeg får dækket mine behov (...) Jeg synes ikke, at vi har fået helt nok information og retningslinjer om værnemidler i forbindelse med corona-situationen og i forhold til hjemsendelse af medarbejdere. Hvad skulle vi gøre? Jeg har forståelse for, at sådan noget kan tage tid, også på grund af regeringen, men det hele var lidt uklart (...) Jeg bebrejder dog ikke nogen for det”



Ringsted
Kommune

Tema 2: Kommunikation og mødet med sagsbehandlerne

I dette afsnit fremlægges borgeres udtalelser om kommunikation og/eller mødet med Ringsted Kommunes personale i forbindelse med deres BPA-ordning. Dette afsnit handler derfor om, hvad borgerne konkret oplever i mødet med Ringsted Kommune.

5) Mødet med sagsbehandlerne

To borgere sætter konkrete ord på deres sagsbehandlere i Ringsted Kommune, mens de resterende to borgere ikke sætter konkrete ord på det. Borgerne udtaler, at de tidligere har haft problemer, men nu er tilfredse med deres sagsbehandlere.

- "Jeg er glad for min nuværende sagsbehandler, som lytter til mig. Før 2019 havde jeg problemer med min sagsbehandler, fordi jeg ikke fik nok timer (...) Men min sagsbehandler hører nu, hvad jeg siger og hjælper mig med at dække mine problemer"
- "Efter en del udfordringer med overgange har jeg nu fået et godt forhold til min sagsbehandler (...) Jeg oplevede, at min nye sagsbehandler ville skære i mine timer. Men vi er på bølgelængde nu"
- "Jeg har haft en del udskiftning i sagsbehandlere, hvor der ikke har været en god overgang. Det kunne Ringsted Kommune godt have gjort bedre. Jeg havde en god sagsbehandler, men så fik jeg en ny (...), som ikke fik overdraget sagen korrekt. Den nye sagsbehandler blev ikke sat ordentligt ind i min sag og den nye sagsbehandler burde have været ude på besøg med den gamle sagsbehandler for at blive klogere (...) Det var ikke en rar oplevelse for mig eller for sagsbehandleren"

6) God kommunikation

Blandt alle fire borgere er der en udbredt oplevelse af, at kommunikationen mellem borgeren og Ringsted Kommune er god. To borgere udtaler blandt andet, at de oplever, at de bliver hørt og forstået af kommunen. En borger udtaler dog, at kommunikationen mellem den enkelte og kommunen til dels er blevet besværliggjort grundet sikker post.

- "Der er god kommunikation, og der bliver lyttet til mine behov"



Ringsted
Kommune

- "Kommunikation er blevet meget bedre. Der har været flere møder, hvor der er kommet bedre forståelse for den enkelte"
- "Jeg synes, at kommunikation er blevet besværliggjort af det der sikker post. Det er svært at forstå og svært at bruge. Jeg savner, at jeg bare kan ringe eller skrive, som man plejer. Ellers er kommunikation god med BPA og hjælpemidler"
- "Godt at vi får klar besked"

7) Oplevet forståelse af behov

To ud af fire borgere udtaler, at de sommetider oplever, at der mangler forståelse for handicappedes behov. Begge borgere udtaler det i forbindelse med oplevelsen af serviceniveauet eller kommunikationen med Ringsted Kommune. Begge borgere udtaler, at de oplever, at det kan være svært for andre at sætte sig ind i deres livssituation.

- "Jeg føler nogen gange, at alle bliver taget over en kam (...) Handicappede bliver opfattet som nogen, der ikke kan tage vare på sit eget liv. Vi mangler fleksibilitet og rummelighed til at gøre, hvad vi vil"
- "Jeg er nogen gange nødt til at tale med store bogstaver. Det er ikke altid, at folk er så gode til at sætte sig ind i, at jeg er handicappet og har problemer. Men det er også noget, jeg oplever generelt"

Tema 3: BPA-håndbogen

Nedenstående udtalelser omhandler BPA-håndbogen, som blev udviklet af kommunen i 2019. I den forbindelse udtaler borgerne sig om deres holdning og brug af håndbogen.

8) Håndbogen som et godt opslagsværk

Tre ud af fire borgere udtrykker, at håndbogen fungerer som et godt og uddybende opslagsværk. Det udtrykkes fra borgerne, at håndbogen kan anvendes til at besvare eventuelle spørgsmål, der måtte opstå i forbindelse med BPA-ordningen. Tre ud af fire borgere oplever ligeledes ikke, at håndbogen mangler oplysninger om noget. En borger henviser til, at der er mangler information om, hvordan det skal håndteres, hvis en medarbejder eksempelvis ødelægger noget.

- "Jeg synes, at håndbogen er god, og den skal bibeholdes. Især hvis man er ny i ordningen eller har arbejdslederfunktionen. Jeg gennemgik den, da den udkom og bruger den engang imellem, hvis jeg er i tvivl. Der står det, vi har brug for"



Ringsted
Kommune

- "Jeg er ikke stødt på noget, jeg ikke har kunne få info om endnu. Den dækker de umiddelbare behov"
- "Den dækker de almene ting, som vi skal vide (...) Den indeholder praktisk information, som er gode at vide. Synes dog, at der kunne mangle noget info om, hvis en medarbejder ødelægger noget. Der står der ikke noget om. Hvad skal vi så gøre?"

9) Mulighed for hjælp ved behov

I forlængelse af ovenstående punkt 12 fortæller to borgere, at det er nemt at få hjælp til eventuelle spørgsmål, hvis de ikke har mulighed for at finde svaret i BPA-håndbogen. Her nævner borgerne, at de kan ringe og få hjælp til deres spørgsmål. Dette nævnes ikke af de to sidste borgere.

- "Hvis jeg har problemer, ringer jeg til LOPA. De er gode til at hjælpe mig og fortæller, hvis jeg gør noget forkert (...) Jeg har en god konsulent, som hjælper mig"
- "Når jeg er i tvivl om noget, ringer jeg til Ringsted og så får jeg hjælp"

10) Variation i brugen af håndbogen

Tre borgere udtaler, at de sjældent bruger håndbogen i hverdagen, mens en borger udtaler, at vedkommende aldrig bruger den. To borgere begrundet deres udtalelse i, at de har mange års erfaring og derfor har kendskab til reglerne. De to andre borgere bruger kun håndbogen, hvis der opstår tvivl.

- "Jeg slår da op i den engang imellem, hvis jeg er i tvivl om noget"
- "Jeg slår lidt op i den, men det er ikke meget (...) Jeg brugte den en del tidligere som arbejdsgiver i forhold til ferie og sådan. Jeg har meget erfaring og kender til reglerne nu. Derfor bruger jeg den sjældent"
- "Jeg bruger den kun sjældent, hvis jeg er i tvivl om noget"
- "Jeg har haft BPA i mange år og alt er derfor indarbejdet"



Ringsted
Kommune

11) Regler og retningslinjer er svære at skille fra hinanden

En ud af fire borgere udtaler, at det er svært at vide, hvad der er faktiske regler og hvad der er retningslinjer i BPA-håndbogen.

- "Jeg har svært ved at gennemskue, hvad der er regler, og hvad der er retningslinjer. Det burde være mere klart i håndbogen efter min mening, hvad der er regler, og hvad der bare er retningslinjer"

12) Anerkendelse af megen information

Tre borgere udtrykker, at de anerkender, at håndbogen skal indeholde meget information, hvorfor det er umuligt at dække sig ind i forhold til alle scenarier i håndbogen. Dette udtrykkes hos to borgere i forbindelse med, at det er nemt at få hjælp ved behov. Den sidste borger udtaler sig ikke om dette.

- "Man kan ikke dække sig 100% ind, så jeg er tilfreds"
- "Den skal også rumme meget – både om arbejdsgiverrollen, arbejdslederrollen og paragraf 95. Det er svært at få alt med"
- "Den kan jo ikke have alt med. Derfor er det godt, at vi kan ringe, hvis du har spørgsmål"

Tema 4: Budget og regnskab

Dette afsnit handler om borgernes oplevelse af processen med budget, regnskab og løbende udgifter og kommunikationen med Ringsted Kommune i den forbindelse.

13) Funktionen som arbejdsgiver er svær at varetage

Tre ud af fire borgere fortæller, at de tidligere har varetaget funktionen som arbejdsgiver. To borgere sætter konkrete ord på det, hvor de udtrykker, at arbejdsgiverrollen er svær at varetage for den enkelte, hvorfor de ikke længere er arbejdsgivere. Den ene borger fortæller, at vedkommende fandt det svært at holde overblik, mens en anden følte, at Ringsted Kommune lagde ansvar fra sig.

- "Det er svært at være arbejdsgiver (...) Det gik op i hat og briller i forhold til at holde styr på alt"
- "Man står med meget af ansvaret selv. Jeg oplevede, at Ringsted lagde en stor del af ansvaret fra sig i forhold til at få ordningen til at køre (...)"



Ringsted
Kommune

- "Man bliver stillet til ansvar over for mange ting, som eksempelvis brug af penge, selvom behovet er der. Det gør det svært"

14) Varetagelse af budget

Tre borgere udtrykker, at de ikke har ansvaret for regnskab og budget, da de ikke længere varetager rollen som arbejdsgiver. Alle tre borgere udtrykker, at de tidligere har siddet med ansvaret, hvor de oplevede det som svært. Den sidste borger udtrykker, at processen med budget og regnskab fungerer godt.

- "Jeg har ikke noget med regnskab at gøre. LOBPA tager sig af det – også hvis der er problemer (...) Jeg ordnede meget selv for fire år siden, men har så fået hjælp af LOBPA efterfølgende. Det var besværligt den gang med alt det, der skulle holdes styr på"
- "DUOS varetager rollen som arbejdsgiver, så jeg sidder ikke med regnskab og sådan noget. Jeg har ikke så meget med det at gøre, men jeg har siddet med det tidligere. Der gik det op i hat og briller i forhold til at holde styr på det hele (...) Jeg er glad for, at jeg ikke skal sidde med det mere"
- "Jeg følger med i forhold til budget og udgifter, men det er LOBPA, der holder styr på det for mig"

15) Indrapportering af sygedage

En borger udtrykker, at det ikke er optimalt og nytteløst, at der skal indrapporteres sygedage hver måned til kommunen. De andre tre borgere udtaler sig ikke om dette.

- "Fjern indrapportering af sygedage, det er omsonst"

16) Større gennemsigtighed i forhold til økonomi

En ud af fire borgere udtrykker, at der bør være et system, der gør det nemmere for borgeren at følge med i budget og regnskab. Systemet bør, ifølge borgeren, gælde alle kommuner og give mulighed for større selvstyring hos borgeren.

- "Jeg synes, at der bør være et system, der gælder for alle kommuner, som skal gøre det nemmere for borgeren at følge med i, hvad der sker og give mulighed for større selvstyring (...)"



Ringsted
Kommune

En borger efterlyser en større gennemsigtighed i forhold til, hvor meget refusion kommunen får af regionen i den enkelte sag. De tre andre borgere udtaler sig ikke om dette.

Tema 5: Årlig opfølgning

Nedenstående udtalelser omhandler årlig opfølgning om BPA-ordningen, som borgerne efter kvalitetsstandarder skal have udført årligt.

17) Oplevelsen af årlig opfølgning

To ud af fire borgere oplyser, at de havde en god oplevelse af den årlige opfølgning af BPA-ordningen i 2019. En borger havde ikke en god oplevelse, mens den sidste borger endnu ikke har fået udført en opfølgning på sin BPA-ordning for 2019.

- ”Jeg fik opfølgning i 2019, men der var en del problemer grundet skift af sagsbehandler. Jeg havde nogen uoverensstemmelser i forhold til den nye sagsbehandler, som jeg også har fortalt dig om tidligere. Men det er uddebatteret – det går godt nu og det er også gået godt de andre år”
- ”Ja, det gik godt. Jeg fik flere timer efter min APV fra Ringsted Kommune, hvilket jeg også gerne ville. Det var en god opfølgning. Min sagsbehandler ville gerne have hjemmeplejen ind over min ordning. Men det ville jeg ikke, fordi så kommer der for mange rendende. Jeg synes allerede, at der kommer mange mennesker i forvejen. Det viste hun forståelse overfor”