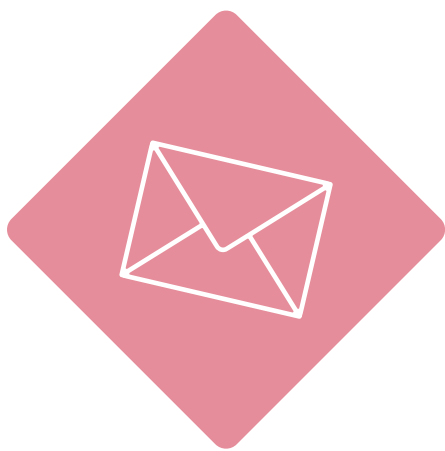




Institutioner i forfald

Analyse af Tilioqs borgerhenvendelser fra 2022



Kolofon

Udgiver: Tilioq 2023

Tekst og redaktion: Emma Christensen, Anja Hynne Nielsen

Foto: Tilioq, private fotos

Oversætter: Tukummeq Møller-Steffens

Grafisk Design: irisager.gl

INDHOLD

- 4 Forord
- 6 Introduktion
- 7 anbefalinger
- 9 Henvendelser
- 11 Hovedresultater
- 14 Dysfunktionelle familieliv
- 15 Hvem henvender sig
- 17 Analyse og metode

Handicaptalsmand
Anja Hynne Nielsen



Forord

Kære Læser

Tilioqs fjerde henvendelsesanalyse, som du sidder med lige nu, bygger på tal og data indsamlet i 2022. Af disse data fremgår det, at borgere i Grønland svigtes på helt grundlæggende menneskerettigheder. At der sker fejl og grumme svigt af de svageste i vores samfund – dem vi alle skulle løfte. Bag disse tal og fejl gemmer sig menneskeskæbner. Det handler om menneskers liv og ofte en hel families eksistensgrundlag. Om funktionelle familier og individer, der langsomt nedbrydes og fratages fremtidsmuligheder. Om konsekvenser som misbrug, hjemløshed og selvmord. Og der er store mørketal.

I Tilioq ser vi meget tit, at de institutioner, der burde bære, hvis vi eller en af vores kære får et handicap, ikke fungerer. Det er kommuner, botilbud, dagtilbud, skoler og andre instanser. Man er i frit fald – uden sikkerhedsnet. Det har konsekvenser. En af dem er, at familieinstitutionen ofte knækker – ingen kan i længden bære de svigt.

Forfaldet skyldes manglende politisk vilje, interesse og investering. Det skyldes menneskesyn, social kontrol og strukturelle problemer. Og forfaldet spredt sig som ringe i vandet - og det er dyrt også for samfundet.

Analysen kaster spot på, at mennesker med handicap og deres familier tit har svært ved at få hjælp og svært ved at



Deltagere ved Tilioqs årlige seminar for handicapforeningerne. Hotel Hans Egede i Nuuk 2022

blive hørt – selv i alarmerende situationer. Jeg talte med mange borgere i 2022. Børn får skolevægring og tillægsdiagnoser - uden, at der bliver grebet ind. Unge med handicap tilbydes førtidspension og plads på plejehjem – uden nogen anden indsats. Pårørende bliver ikke hørt eller hjulpet, men bliver i stedet stemplet som "besværlige" og årsagen til problemerne. Listen er lang. En mor til en voksen kvinde med multihandicap fortalte mig om årtiers omsorgssvigt fra myndigheder, institutionsledere, politikere og kommuner; tegn på vold på institutionen, som aldrig blev undersøgt. Listen var lang. Hun og andre har fortalt om ledere, medarbejdere og politikere, der holder hånden over hinanden, uden at lytte eller reagere på kritiske situationer eller tilfælde. En sjælden gang kommer lignende historier i medierne – som med Ivaaraq-sagen, som Qeqqata-sagen, der dukkede op i medierne i 2022. I Tilioq ved vi, at det ikke er enkeltsager. Vi ved også, at der er et meget stort mørketal. Vi kan se, at institutionelle og strukturelle problemer ofte ligger bag. Vi har længe synliggjort det, også på konferencen i maj 2023. Vi forventer nu, at politikere og beslutningstagere handler.

Virkeligheden er, at retssikkerhed er fraværende for mennesker med handicap. I stedet for forudsigelighed hersker vilkårlighed, i stedet for sikkerhed hersker usikkerhed og frygt og i stedet for overholdelse af lovgivning, hersker fejl og ulovligheder. At sikre retssikkerhed betyder ikke, at vi borgere altid skal have ret. Retssikkerhed betyder, at vi som borgere må have en berettiget forventning om og

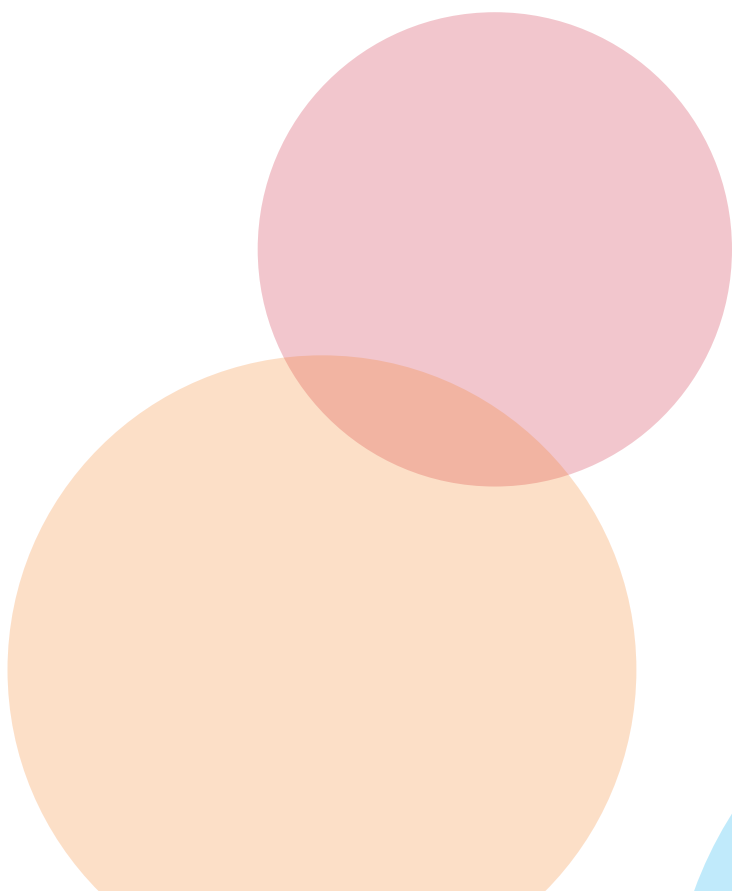
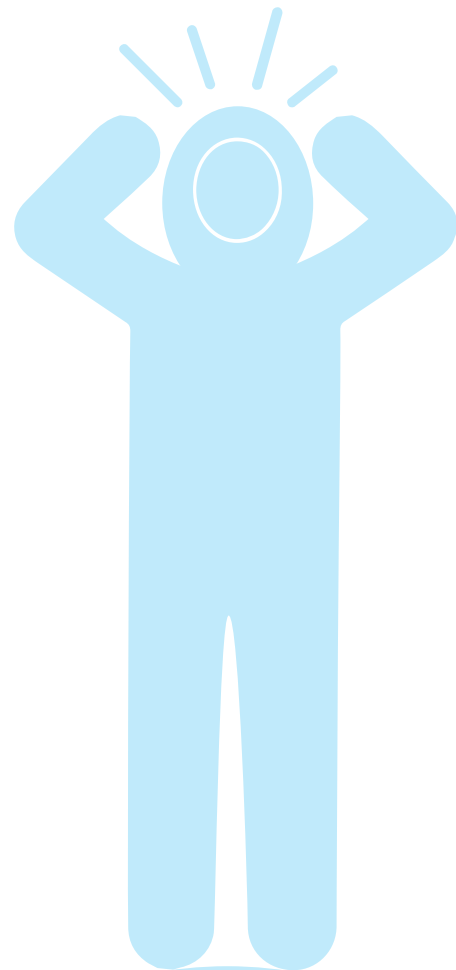
kunne stole på, at myndighederne overholder gældende lov og principper. Retssikkerhed er det, der skal beskytte hver enkelt borger mod vilkårlige og uforudsigelige overgreb og indgreb fra de offentlige myndigheder.

Henvendelserne til Tilioq er ofte alvorlige og akutte. Ofte vender borgere tilbage – fordi de stadig ikke får hjælp, trods klager, bekymringsskrivelser og underretninger. Sagerne er af samme årsag også tidskrævende. Det eneste der sker, er at problemerne vokser sig komplekse og dyre. Og bag de tal vi har, gemmer der sig et stort mørketal - alle dem, som ikke henvender sig.

Det er på tide, at Naalakkersuisut, Inatsisartut, kommuner, offentlige og private instanser begynder at behandle disse symptomer, som det institutionelle problem, det tydeligvis er.

Venlig hilsen

Anja Hynne Nielsen
Handicaptalsmand



Introduktion

Med den fjerde udgave af Tilioqs borgerhenvendelsesanalyse kan vi begynde at se tydelige tegn på institutionelle og strukturelle problemer. Disse problemer peger ikke blot på enkeltpersoners, foranstaltningers eller særlige borgeres udfordringer, men indikerer snarere, at hele systemer kræver intervention. I 2022 har vi modtaget henvendelser, der tyder på, at de problemer, vi har belyst i de seneste mange år, stadig påvirker befolkningens liv, i sådan grad, at de ofte tyer til stærke forsvarsmekanismer. Vi står over for mange bredere udfordringer, som ikke kan løses individuelt, men kræver bredt, dybt og omfattende samarbejde.

I 2022 har vores indsamling af disse fortællinger haft et andet fokus inden for Tilioqs bredere mandater. Det har været et år med ny energi og fokus hos os. Vi har fået en ny handicaptalsmand, Anja Hynne Nielsen, der har tilført friske øjne og ideer til området. For den nye talsmand har borgerrådgivning været i centrum, og det er blevet en selvstændig prioritet i vores arbejde. Dette har blandt andet ført til ansættelsen af Marita, en socialrådgiver, der nu kan give de borgere, der henvender sig til os, den bedst mulige støtte og rådgivning. Der er få andre steder, hvor borgere kan henvende sig for at få de svar, de søger, og den rådgivning, der kan hjælpe dem videre. Derfor har det været en vigtig beslutning fra Tilioqs side at ansætte Marita, der nu kan sikre, at den vejledning, vi giver, er i overensstemmelse med loven, i borgernes bedste interesse og med faglige sociale kompetencer for at sikre den bedst mulige vejledning. Marita startede hos Tilioq i maj 2022 og har siden da gjort en stor indsats for at sikre, at borgere med handicap og pårørende til borgere med handicap kan få råd og vejledning til deres individuelle behov. En af Tilioqs grundlæggende værdier er troværdighed, og den opnår vi kun ved at forstå, hvordan virkeligheden er for folk med handicap. Derfor er arbejdet med at rådgive og tale med borgerne en meget vigtig del af vores arbejde, og vi er meget taknemmelige for borgernes tillid og åbenhed.

Med den nye energi hos borgerrådgivningen i Tilioq har vi også kunnet fokusere mere på det større overblik over de henvendelser, der er kommet. Vi har bemærket mange af de samme tendenser som tidligere år, hvor den primære årsag til, at borgere henvender sig til os, stadig er problemer med at modtage den nødvendige hjælp fra de offentlige instanser.

I denne borgerhenvendelsesanalyse vil vi dog i mindre grad fokusere på disse generelle træk, da tallene i særlig grad forbliver de samme som tidligere år. Folk står over for de samme udfordringer og barrierer og oplever lignende problemer i deres interaktion med systemet. Det er kritisk, at disse problemer gentager sig år efter år. For at undgå at gentage os selv, vil vi denne gang i stedet fokusere på de få mere alvorlige sager, der ikke nødvendigvis repræsenterer hele landet, men snarere viser de konsekvenser, som et svigtende institutionelt grundlag kan have for enkeltpersoner.

Der er tydelige tegn på, at vi har offentlige institutioner, hvis indsats ikke opfylder borgernes behov og rettigheder. Borgerne med handicap og deres familier får derfor ikke den nødvendige hjælp til at trives, opnå personlig og fælles succes og bidrage effektivt til samfundet. Manglen på denne støtte resulterer i nedbrydning af familieinstitutionen, som vi kender den, og fører til trivselsproblemer, der påvirker samfundet bredt.





Sammenrystelsesaktiviteter til Tilioqs 2022 foreningsseminar

Anbefalinger

Lovgivningen vedtages for at sikre borgernes levevilkår og tryghed, og konventioner som FN's handicapkonvention er udarbejdet for at sikre personer med handicaps rettigheder, så de kan deltage i samfundet, leve anstændige og værdige liv og modtage den støtte og de hjælpemidler, de har brug for, for at trives. Desværre indikerer denne analyse, at lovgivning og konventioner alene ikke sikrer, at personer med handicap får den hjælp, de har ret til. Mange af de problemer, vi belyser i denne rapport, er alvorlige og kræver seriøse indgreb fra Naalakkersuisut, Inatsisartut, kommunerne, skolerne, sundhedsvæsenet og politiet. Der kræves også samarbejde mellem disse institutioner og en aktiv indsats, ikke kun for at opfylde Grønlands forpligtelser, men fordi det handler om Grønlands befolkning, som fortjener, at der kæmpes for deres trivsel og velvære.

Hos Tilioq ønsker vi at være en del af løsningen, og derfor har vi udarbejdet centrale anbefalinger for, hvordan vi bedre kan implementere lovgivning, regler og mål for personer med handicap i Grønland.

Tilioq anbefaler:

- At Inatsisartut og Naalakkersuisut ved lov inkorporerer FN's konvention om rettigheder for personer med handicap i grønlandsk ret.
- At Inatsisartut og Naalakkersuisut sikrer midler på finansloven til at sikre at handicapkonventionen efterleveres samt sikrer retssikkerhed for mennesker med handicap.

- At Naalakkersuisut og Socialstyrelsen etablerer procedurer for en helhedsorienteret og koordineret indsats for personer med handicap, især børn med handicap, på tværs af de offentlige instanser som sundhedsvæsenet, kommunen, folkeskolen, uddannelsesinstitutioner og Majoriaq. Dette skal for eksempel sikre bedre og hurtigere adgang til diagnose, træning, hjælpemidler, tabt arbejdsfortjeneste, støttepersoner og undervisning.
- At Naalakkersuisut og Socialstyrelsen implementerer en "én dørs politik," hvor borgeren har en fast kontaktperson i forvaltningen, som har ansvaret for at koordinere på tværs af afdelinger og tværfaglige teams. Ved at have en fast kontaktperson bliver det lettere at opbygge en relation mellem borgeren og myndigheden og letter samtidig byrden for borgeren.
- At Departementet for Børn, Unge og Familie gennemfører en holistisk undersøgelse af, hvordan institutionelle problemer med sagsbehandling og kommunale tiltag i støtten til personer med handicap påvirker familier og pårørende. Med estimater, der viser, at ca. 20 % af Grønlands befolkning har et handicap og endnu flere er pårørende til en person med handicap, er det kritisk at undgå, at disse familier mistrives, da det ville have store konsekvenser for samfundet som helhed. En sådan indsats vil ikke kun sikre, at familier på grænsen til at give op kan trives, men også give muligheder for dem, der allerede er uden for systemerne.
- At Socialstyrelsen introducerer kvartalsvise masterclass undervisninger for at opkvalificere sagsbehandlere. Dette kan omfatte gennemgang af afgørelser fra Det Sociale Ankenævn eller Ombudsmanden samt ny lovgivning og viden inden for området.
- At Socialstyrelsen gennemfører en undersøgelse for at sikre trivsel på arbejdspladserne i de offentlige institutioner. Dette vil mindske medarbejderomsætningen og sikre kontinuitet og stabilitet i borgerens interaktioner med de offentlige myndigheder i deres søgen efter hjælp. Dette anbefales som et bredt socialpolitisk initiativ, ikke kun inden for handicapområdet.
- At alle kommuner sikrer klare og offentligt tilgængelige sagsbehandlingsfrister i henhold til Inatsisartutlov om støtte til personer med handicap § 22, stk. 2.
- At alle kommuner fastsætter offentligt tilgængelige kvalitetsstandarder for støtte til personer med handicap og reviderer disse årligt i henhold til § 71.
- At alle kommuner fastsætter klare procedurer for kvalitetssikring af sagsbehandlingen, herunder overholdelse af vejledningspligten og notatpligten.
- At alle kommuner fastsætter regler for, hvor mange sager hver sagsbehandler kan håndtere på et givent tidspunkt, og udarbejder samtidig procedurer, hvis sagsbehandlere har flere sager end det tilladte antal, som er beskrevet i reglerne.
- At alle kommuner implementerer monitoreringsmekanismer, der sikrer effektiv implementering af interne og nationale initiativer.
- At Naalakkersuisut og Socialstyrelsen indfører monitoreringsmekanismer og dataindsamlingsystemer med det formål at sikre effektiv implementering af nye love og overholdelse af eksisterende love på kommunalt niveau.
- At når der laves nye politiske, økonomiske og sociale initiativer inden for handicapområdet, skal Tilioq og andre relevante interessenter inddrages i løsningerne, for at sikre at de løsninger, der bliver etableret, møder personer med handicaps egentlige behov.
- At der sikres tidlig inddragelse og inklusion af Tilioq og andre relevante organisationer, foreninger og interessenter i alle de initiativer, indslag og undersøgelser, der er blevet anbefalet her.
- At der skal være tydeligere vejledninger fra kommunerne til borgeren, i henhold til Inatsisartutlov om støtte til personer med handicap § 37.

Vi mener, at ved at forbedre de offentlige institutioners evne til at støtte borgerne, vil vi opnå et bedre familieliv, øget livskvalitet for borgerne og deres familier samt en befolkning i trivsel. Disse interventioner vil skabe forbedringer ikke kun for befolkningen, men også medføre økonomiske gevinster for de offentlige myndigheder. Det er en investering, som vi er overbeviste om, vil have dyb indvirkning på samfundet som helhed, idet den sikrer bedre vilkår for individet og samtidig er økonomisk bæredygtig for de offentlige myndigheder.

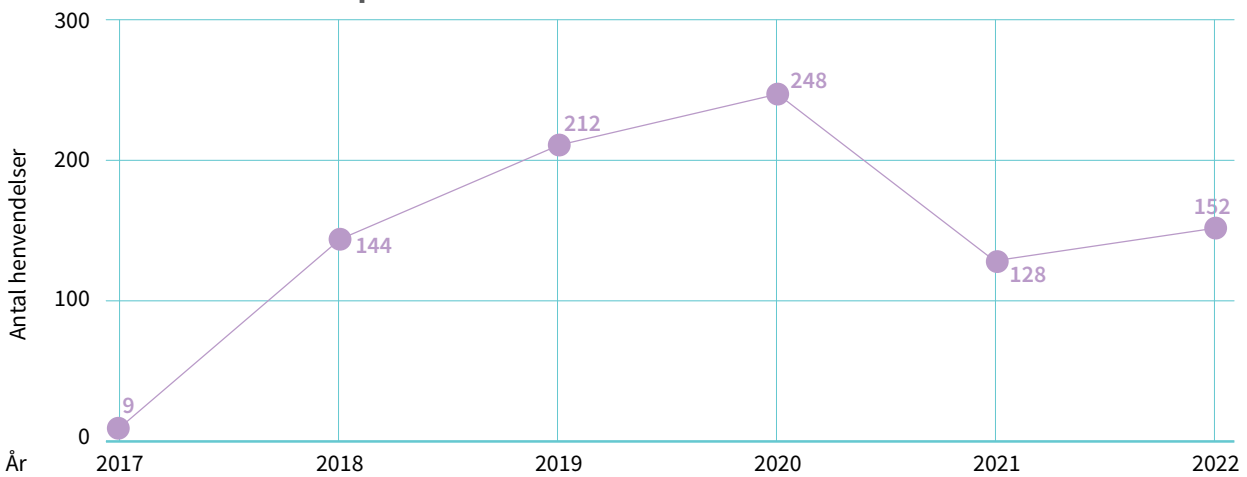
Henvendelser

Formålet med denne analyse er at videregive den viden, som Tilioq modtager fra de borgere, der henvender sig til os. Tilioq udgav analysen "Et Selvstændigt Liv" i 2020, "Lige Muligheder" i 2021 (som dækkede perioden fra 2017-2020) og "Retten til at deltage i samfundet" i 2022 med henvendelser fra 2021. Den analyse, du læser nu, behandler og analyserer borgerhenvendelserne for 2022 og fokuserer på de vigtigste problemstillinger, som vi har identificeret i disse henvendelser.

I løbet af 2022 modtog Tilioq 152 henvendelser fra borgere, der søgte råd og vejledning hos os. Således har Tilioq i alt modtaget 894 henvendelser fra personer med handicap og deres pårørende siden.

I 2022 oplevede vi en stigning i antallet af henvendelser sammenlignet med 2021, selvom ni måneder i 2021 var uden en handicaptalsmand. Ikke desto mindre modtog Tilioq stadig færre henvendelser end i både 2019 og 2020.

Antal henvendelser per år



Figur 1: Antal borgerhenvendelser per år fra 2017 til 2022.



Tilioqs Festival i Katuaq 'Live, Laugh, Leave No One Behind'



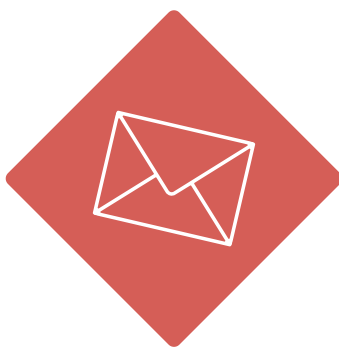
Tilioq teamet

Vi mener, at dette delvist skyldes, at nyheden om den nye talsmand spredte sig langsomt. Det var først fra maj måned, da Marita tiltrådte som borgerrådgiver, at henvendelserne for alvor tog fart. Antallet af henvendelser i månederne herefter (ca. 15 til 30 henvendelser pr. måned) svarer også til Tilioqs henvendelseskapacitet.

Det er også vigtigt at bemærke, at en enkelt henvendelse kan indeholde flere indberetninger og omfatte flere runder af kommunikation. Vi betragter et individuelt problem, som en borger henvender sig med, som én enkelt henvendelse, og opdaterer den, hvis der tilføjes nye oplysninger,

input eller indberetninger vedrørende det samme problem. Tidligere blev alle henvendelser, selv hvis de omhandlede det samme problem, behandlet som separate henvendelser.

Selvom Tilioq har eksisteret som en organisation i mange år og har modtaget henvendelser i lige så mange år, er det tydeligt, at det stadig er en prioritet for os at nå ud til alle borgere i landet. Dette er vigtigt, både for at informere dem om, at de kan henvende sig til os, og for at opbygge deres tillid til, at vi kan give dem effektiv vejledning.



HENVENDELSER TIL TILIOQ

Hvem kan kontakte Tilioq: Alle borgere er velkomne til at kontakte Tilioq. Borgere med handicap, deres pårørende, fagpersoner, myndigheder og institutioner kan kontakte organisationen.

Hvad kan Tilioq rådgive og vejlede om: Tilioq kan yde råd og vejledning omkring rettigheder, klageadgang og personer med handicaps vilkår.

Hvordan kan vi kontaktes: Tilioq kan kontaktes på e-mail: info@tilioq.gl, på telefon: 24 22 44 eller ved personligt fremmøde mandag, tirsdag, torsdag 13-16 og fredag 10-12

Hovedresultater

Med den fjerde udgave af Tilioqs borgerhenvendelsesanalyse har vi nu seks års erfaring med at indsamle og analysere borgerhenvendelser. Desværre ser vi gentagne tendenser, problemstillinger og løsningsforslag, som vi har identificeret og anerkendt i alle disse år.

Ligesom i tidligere år har vi observeret betydelige svigt fra det offentlige, især i forhold til borgernes sagsbehandlingsprocesser. Dette har været det mest fremtrædende emne i henvendelserne år efter år. I denne analyse vil vi sætte fokus på specifikke problemer, som vi har identificeret som konsekvenser af de svigt, borgere oplever, når de søger hjælp fra det offentlige. Det er tydeligt, at mange borgere ikke ved, hvordan de skal få den hjælp, de både fortjener og har ret til. De bliver kastet rundt i systemet, behandlet uanstændigt, står over for lange ventetider og oplever generelt en mur af bureaukrati og frustration.

Mange af de henvendelser, hvor disse tendenser gentager sig, rapporterer også, at de oplever negative påvirkninger på deres familieliv. Dette er en af de tendenser, som vi vil fokusere på i denne analyse. Vi har set mange eksempler på, hvordan vold, misbrug, selvmedicinering, selvmord, diskrimination, tvangsfjernelse af børn, økonomiske problemer og seksuel chikane påvirker familier, hvor et eller flere medlemmer har et handicap. Det er dybt rystende at læse om, hvordan disse familier kontinuerligt bliver overset af systemet, og hvordan det påvirker deres velvære, trivsel og deres evne til at deltage fuldt ud i samfundet.

Vi ser mange af de mest alvorlige former for afmagt, herunder selvmord, hjemløshed og selvmedicinering med stoffer som alkohol og hash. På grund af svigt fra det offentlige og ustabile kernefamilier ender nogle i ekstreme situationer, enten som en følge af de udfordringer, de er blevet udsat for, eller som en form for forsvarsmekanisme.

5 *Borgere har fortalt os, at de vil begå selvmord eller at deres pårørende med handicap har selvmordstanker.*

6 *Borgere med handicap selvmedicinerer sig med alkohol eller hash.*

2 *Borgere rapporterer, at de er hjemløse eller på randen af hjemløshed.*

8 *Borgere rapporterer, at de har følt sig diskrimineret af deres sagsbehandler, familiemedlemmer eller andre, der skulle hjælpe dem.*

Disse sager er yderst alvorlige og kræver omfattende indsats. Vi skal både adressere de individuelle udfordringer og samtidig se dem som symptomer på bredere svigt, som vi har dokumenteret i vores henvendelser, især fra det offentlige, når borgere søger hjælp. Ved at forbedre den grundlæggende infrastruktur, der skal yde støtte til borgere med handicap og deres pårørende, kan vi reducere borgernes behov for at ty til selvmedicinering og selvmord. Som vi vil uddybe i denne analyse, er disse udfordringer tegn på dybe problemer, der ikke bør ses som en belysning af individuelle udfordringer, men tegn på systematiske institutionelle problemer, der påvirker hele samfundet og forårsager dybe problemer i borgernes tilværelse.

Vi vil fortsætte med at udforske disse emner i dybden, så læs videre for at få indblik i, hvordan vores data belyser disse problemstillinger.

Naalakkersuisoq Mimi Karlsen samt andre deltagere ved Tilioqs konference i Nuuk 2022





Tilioq til Disability Pride i Oslo

Retsikkerhed

Borgernes problemer med at modtage hjælp fra deres sagsbehandlere har igen i år været et centralt tema, ligesom alle forrige år Tilioq har modtaget borgerhenvendelser. Vi begynder at se klare tendenser på, at retssikkerheden i Grønland ikke er egnet til borgernes interesser og velbefindende. Tallene viser, at:

- 20%** Af alle vores henvendelser drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.
- 20%** Af henvendelser fra byer drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.
- 28%** Af henvendelser fra bygder drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.
- 15%** Af henvendelser fra Avannaata Kommunua drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.
- 26%** Af henvendelser fra Kommune Kujalleq drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.
- 17%** Af henvendelser fra Kommune Qeqertalik drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.
- 26%** Af henvendelser fra Kommuneqarfik Sermersooq drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling. Den type henvendelse der optrådte næsthøjest, var på 11%.
- 22%** Af henvendelser fra Qeqqata Kommunua drejede sig om borgernes problemer i forbindelse med sagsbehandling.

INFO

Når vi rapporterer, at sagsbehandling er en af hovedårsagerne til, at borgere henvender sig til os, kan det bl.a. betyde:

- Lange ventetider og svartider fra kommunerne
- mundtlig besked på afgørelse og mangel på skriftlig begrundelse på afgørelse
- ingen klagevejledning
- ingen råd om klage muligheder
- uforståelige eller ingen afgørelser
- ingen inddragelse af borger i sagsbehandling
- ingen information om sagsbehandlingens gang
- modsatrettede information om sag
- borgere der oplever at blive sendt frem og tilbage mellem myndigheder
- sager der er forsvundet
- inkompetente sagsbehandlere
- blokering af sagsbehandling af chefer der afviser sager
- stor udskiftning i sagsbehandlere m.m.

EKSEMPLER

En hjemløs borger med handicap beskriver hvordan de har sovet ved forskellige bekendte i over en måned. Ingen gør noget.

En borger har fortalt sin sagsbehandler, at hun nogle gange kan ligge på gulvet i to dage uden at kunne rejse sig op, men sagsbehandleren og kommunen gør ikke noget for at hjælpe.

En forælder til en borger med handicap fortæller om at MISI, sundhedsvæsenet og psykiatrien ikke arbejder sammen. At den ene institution siger noget andet end de andre. De kaster ansvaret til de andre og ingen gør noget.

En forælder til en voksen med handicap, er bange for hvad der skal ske med deres barn, når de selv er gået bort. For de oplever nemlig så meget svigt for deres barn. De har ellers snakket og klaget til borgmesteren, kommunalbestyrelses medlemmer, Naalakkersuisut, socialstyrelsen men ingen gør noget.

En borger fortæller at han er blevet uretfærdigt behandlet af sin sagsbehandler. Han er blevet undgået i fem uger. Han har klaget til kommunen og har ikke fået svar. Han kontaktede dem igen og de bekræftede at de havde læst den, men ikke svaret.

Disse tal peger tydeligt på, at manglen på effektive, etiske og vedvarende sagsbehandlingsprocesser er for stor over hele landet. I alle på nær en kommune er det det mest hyppige problem folk kommer med. Det tyder på at kommunerne ikke kan opfylde de behov, deres borgere sidder med. Det tyder også på at det ikke er enkeltstående tilfælde eller særlige kommuner, der har problemer med at implementere og vedligeholde systemer, hvor sagsbehandlere effektivt kan støtte borgerne. Det er derimod tegn på dybere problemer, der finder sted i hele landet, som personer med handicap og pårørende til personer med handicap ender med at være ofre for.

Det er tydeligt at den sagsbehandling borgere med handicap modtager ikke er god nok til at møde deres behov. Seriositeten af problemet bliver bare endnu tydeligere som tiden går og borgerne igen og igen oplever svigt, afmagt og tilbagegang. Det er på tide at Naalakkersuisut, kommuner og offentlige instanser begynder at behandle disse symptomer, som det institutionelle problem det tydeligvis er.

Et Institutionelt Problem

Graden hvormed dette er et dybt institutionelt problem, er ikke blot tydeligt fra de tal vi viser foroven, i resten af denne analyse og i de andre analyser Tilioq har udgivet, men tydeligt fra enhver individuel henvendelse vi har modtaget og de snakke vi har haft, både med borgere men også sagsbehandlere.

De fleste sagsbehandlere er overbebyrdet, oplever stress og har for få ressourcer og for lidt viden til effektivt og empatisk at udføre deres arbejde. Det er også understøttet af

en undersøgelse fra Atorfillit Kattuffiat¹. En af vores henvendelser kom fra en sagsbehandler, der siger:

“Vi er underbemandede. Vi får ikke viden og ved ikke hvem vi skal kontakte. Jeg har over 100 sager. Jeg bliver træt og har brug for flere normeringer”

Det er tegn på, at der er et stærkt behov for interventioner indenfor sagsbehandlingsområdet. Flere skal ansættes i kommunerne og de andre offentlige instanser, så socialrådgiverne har tid til at se og høre deres borgere, og sammen finde de bedste støttemuligheder. Viden og ressourcer skal være tilgængelige for sagsbehandlere, så de har alt, de skal bruge for at støtte borgerne effektivt.

Før vi kan se velstand og velfærd for personer med handicap, er vi nødt til fundamentalt at takle de barrierer, der står imellem dem og den støtte de har brug for. Når man bliver mødt med svigt i ens umiddelbare søgen efter støtte, kan det skabe større mistillid til systemerne. Følelsen af afmagt og svigt kan ikke andet end at påvirke ens liv på andre måder end den funktionsnedsættelse man er kommet til det offentlige for hjælp med. Det påvirker hele ens hverdag, ens familie, ens fremtid og ens fremgang. De barrierer, samt de effekter det har på befolkningen, er politiske og noget der absolut skal håndteres politisk.

¹ KNR (2023), *Fagforening: Socialrådgiverne er stressede*, URL: <https://knr.gl/da/nyheder/fagforening-socialr%C3%A5dgiverne-er-stressede>

Dysfunktionelle familieliv

Vi ser rigtig mange eksempler på et svækket familieliv blandt familier, hvor et eller flere medlemmer har et handicap. Det viser sig i afmagt, udmattelse, isolation, misbrug, vold og svigt. Det er tydeligt, at når et medlem af familien bliver svigtet af de foranstaltninger, der skal støtte dem, rammes hele familien. Fordi denne svigt siver ud til resten af deres familie, skaber man mistrivsel i en bredere forstand, end historien ellers bliver fortalt. Det er rystende hvor mange, der ender med at komme i mistrivsel, fordi en person i deres familie er blevet svigtet af det offentlige.

32 *Borgere beskrev specifikt hvordan deres familieliv har været påvirket negativt af omstændingerne omkring deres familiedlem med handicap.*

16 *Borgere har fortalt os enten at personen med handicap er blevet mishandlet, udnyttet eller misbrugt af deres familiedlem, eller at familien er blevet mishandlet, udnyttet eller misbrugt af deres familiedlem med et handicap.*

9 *Borgere har meldt afmagt, både pga. deres pårørendes specifikke udfordringer, men særligt det svære ved at få hjælp fra det offentlige.*

15 *Har enten flyttet, planlægger at flytte eller overvejer at flytte, grundet de problemer, der har været med at finde hjælpemidler og støtte i deres hjemegn.*

2 *Borgere beskriver at de frygter hvad der skal ske med deres børn, når de selv går bort, fordi de skal kæmpe så hårdt for deres børns trivsel.*

3 *Borgere har oplevet dyb sorg fordi deres børn er blevet anbragt som følge af deres eget handicap.*

Med et svækket familieliv mangler vi også de fundamentale sociale strukturer, der giver folk tryghed, sikkerhed og ro. Hvis en hel familie bliver svigtet, fordi en af deres familiemedlemmer har et handicap, skaber vi en udløsning af trivselsproblemer, der kommer til at løbe ud i resten af samfundet. Det er derfor hensigtsmæssigt, at de offentlige instanser støtter borgere med handicap i sådan grad, at de kan trives og ligeledes yder støtte til pårørende til borgere med handicap, så de fortsat kan trives og deltage aktivt i samfundet. Det er både socialt og økonomisk forsvarligt og en absolut nødvendighed, hvis vi gerne vil have et samfund, der trives.

Vi har mange eksempler i vores henvendelser, der peger på disse problematikker. Vi vil gerne belyse, at disse henvendelser ikke bare er tal, men personer. Rigtige personer, der bor i det her land, hvis liv, hverdag, tilværelse og trivsel er lige så vigtig og relevant at høre og forstå, som alle andre i samfundet.

EKSEMPLER

En borger fortæller at hun har følt sig diskrimineret af sin tante. Bl.a. fik hun at vide at hun skulle sætte sig i en stol væk fra fællesskabet. Hun har været meget påvirket og prøvet at begå selvmord.

En pårørende til en borger med handicap fortæller at deres familiedlem, der har en psykisk lidelse, ikke tager sin medicin. Han truer sin familie med at dræbe dem. De har snakket med kommunen, men der er ikke sket noget.

En borger med handicap har haft sin søster som støtteperson. Søsteren vil bestemme at borgeren skal tage sig og hvornår hun selv skal arbejde. Borgeren føler ikke at hun kan bestemme noget selv om sin egen støtte.

En borger med handicap får ud-betalt 610 kr. hver onsdag, som han bruger til hash. Han tigger sine forældre og bedsteforældre om penge, som han bruger til at selvmedicinere. Han truer dem, hvis ikke de giver ham penge. Hans misbrug har betydet, at han nu hører stemmer.

En borger har en mor med skizofreni, som har en tendens til at forsvinde. Deres sagsbehandling har taget meget lang tid og hun har ikke haft en støtteperson. Hun ved ikke hvad hun skal gøre.

Hvem henvender sig

Vi får henvendelser fra hele landet, alle kommuner, både byer og bygder, fra alle aldre og om alverdens problematikker. Vi er åbne for henvendelser af alle arter, hvilket er belyst af vores henvendelsesdata.

Ca. 40 % af vores henvendelser fra 2022 kom fra personer med handicap selv og præcist lige så mange henvendelser kom fra pårørende til personer med handicap. Det er første gang i vores analysehistorie, at der ikke er flere pårørende end personer med handicap selv, der henvender sig til os. De resterende ca. 15% af henvendelserne kommer fra en blandet gruppe af sagsbehandlere, fagpersoner, bekymrede naboer eller skolelærere, studerende og videnssøgende borgere og politikere.

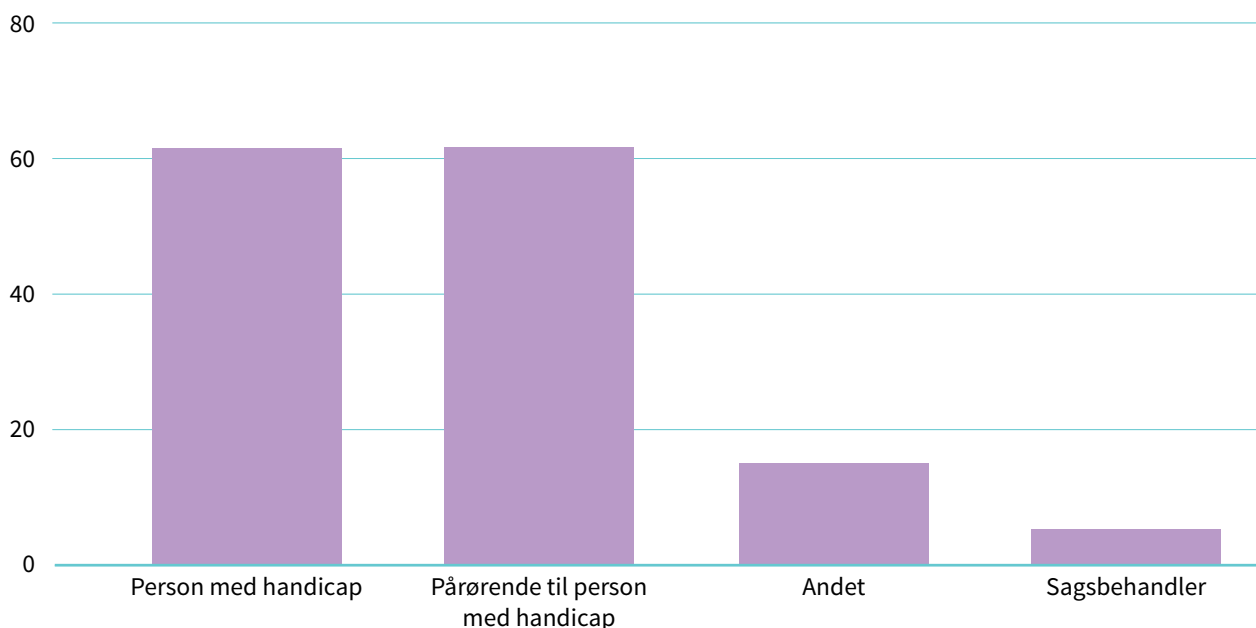
De borgere, der har henvendt sig til os, er spredt ud mellem Grønlands kommuner, med største repræsentation fra Kommuneqarfik Sermersooq og Qeqqata Kommunua, hvoraf de fleste særligt kommer fra de store byer, særlig Nuuk og Sisimiut. På trods af at størstedelen af vores henvendelser kommer fra de store byer, hvor det meste af Grønlands befolkning også er bosat, er der dog også mange små byer og bygder, der benytter vores ydelser.

Af de 152 borgerhenvendelser vi fik i 2022, var hele 85 % af vores borgere fra byer og 13 % af vores henvendelser kommer fra borgere, der bor i bygder. På trods af at langt de fleste af vores henvendelser kommer fra folk, der bor i byer, svarer denne fordeling ret godt på den generelle grønlandske befolkning, hvor henholdsvis 88 % bor i byer og 12 % i bygder².

Da vi først lavede henvendelsesanalyser fra perioden 2017 til 2019 stammede kun 5 % af vores henvendelser fra borgere i bygder. Det blev til 9 % i 2020 og 14 % i 2021. Det er positivt at vores henvendelser fra personer med bopæl udenfor byerne er steget så drastisk, fra da vi startede med at registrere henvendelser og siden har lagt sig pænt op af hele Grønlands befolkningsfordeling.

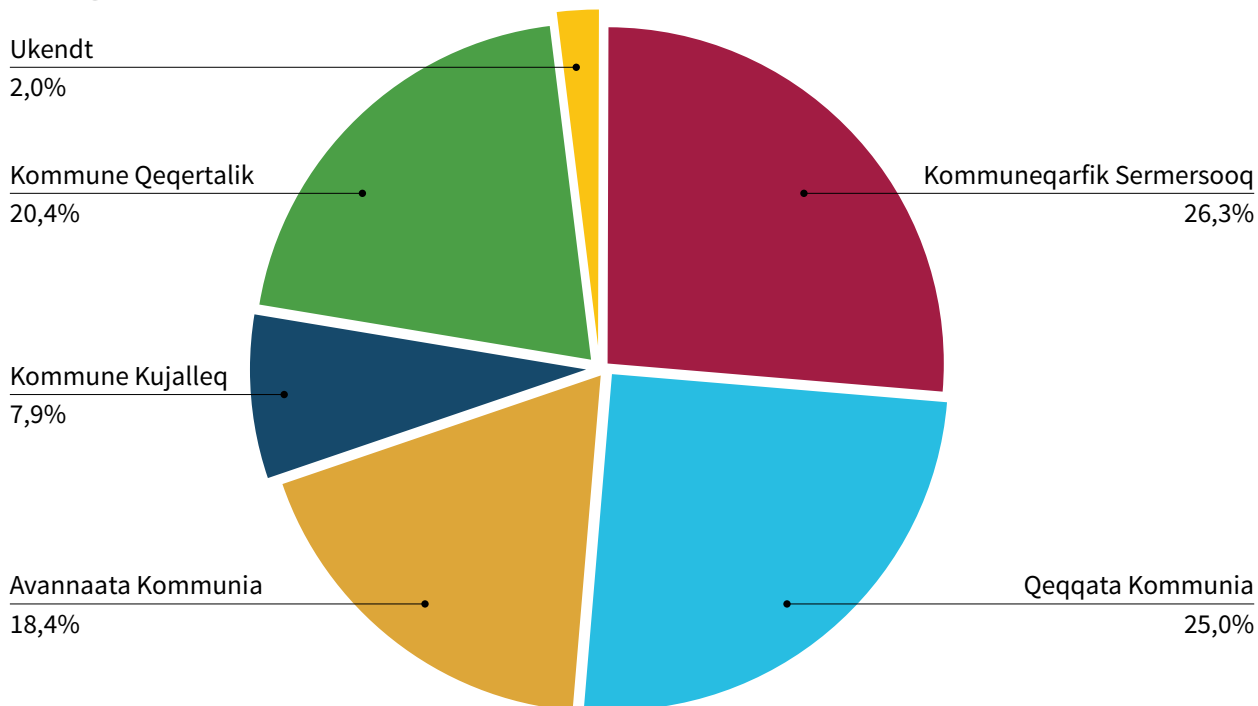
² Grønlands Statistik (2023), *Grønland i Tal 2023*, URL: <https://stat.gl/publ/da/GF/2023/pdf/Gr%C3%B8nland%20i%20tal%202023.pdf>

Henvendelser fordelt på persongrupper



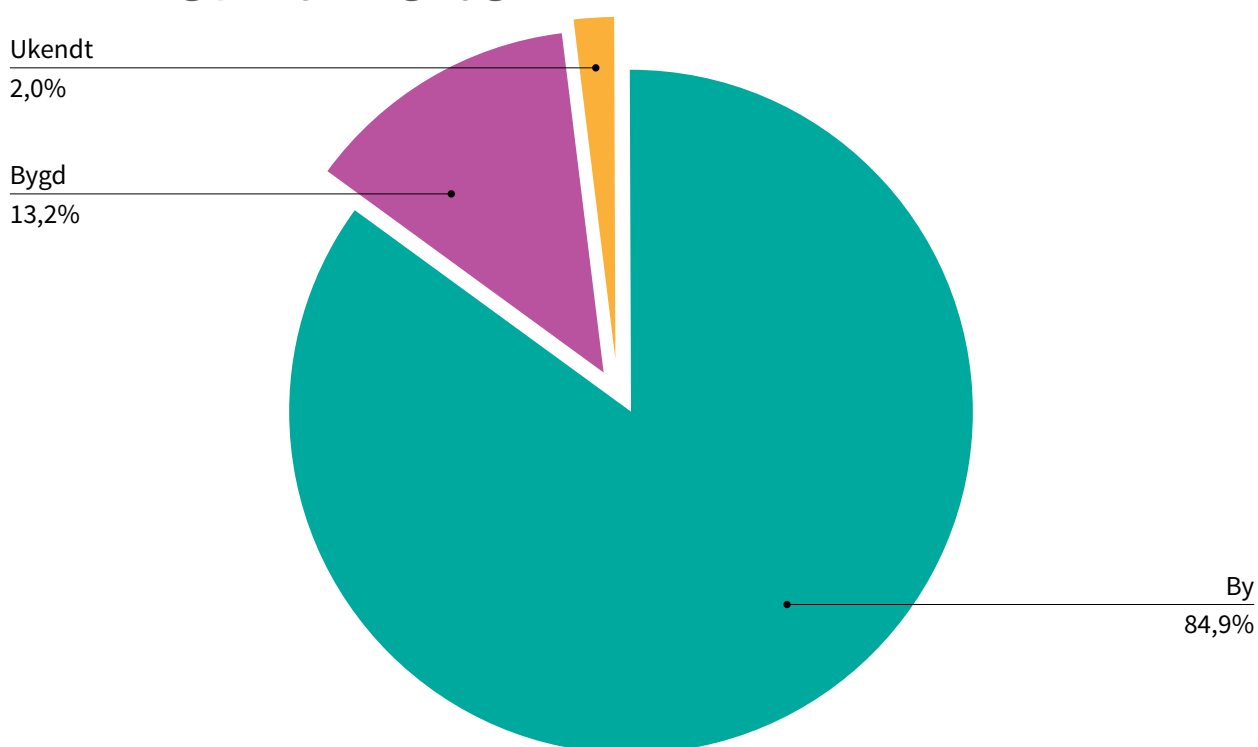
Figur 2: henvendelser fordelt på persongrupper

Borgere per kommune



Figur 3: fordeling af borgerhenvendelser på kommunerne

Fordeling på byer og bygder



Figur 4: Borgere fordelt på byer og bygder



Tilioq deltager i psykiatridag

Analyse og metode

Alle borgerhenvendelser til Tilioq bliver indskrevet i en database, hvorfra data til denne analyse er blevet trukket. Datasikkerhed og etisk og effektiv datastyring er af højeste prioritet for Tilioq. Det er vigtigt for os at leve op til den tillid, som borgerne har til os. Vores rapport afspejler de forhold, som kommer til udtryk gennem de henvendelser, Tilioq modtager, men den kan ikke generaliseres til alle personer med handicap i Grønland. Rapporten er dog baseret på et betydeligt datagrundlag og kan derfor pege på tendenser i samfundet for personer med handicap og deres pårørende.

Henvendelserne er blevet samlet for at indeholde både kvalitativ og kvantitativ data. Dette betyder, at vi rapporterer på oplysninger, der kan tælles og måles, såvel som oplysninger, der i højere grad består af udtalelser, der skal fortolkes inden for overordnede kategorier. Det kvalitative materiale er blevet kodet efter fuldt udviklede kategorier, som er blevet udarbejdet på baggrund af indholdet i henvendelserne og Tilioqs generelle erfaringer. For at præcisere vores pointer har vi inkluderet konkrete eksempler fra specifikke henvendelser. Den kvantitative analyse er derefter blevet præsenteret i diagrammer og tabeller for at belyse den information, som dataen viser, samt for at fremhæve de tendenser og afvigelser, som vi observerer i dataen. Alle eksempler er blevet omformuleret med generelle termer for at sikre anonymitet.

