



Inddragelse af pårørende som informanter

Socialtilsynenes erfaringer fra
projekt "Inddragelse af pårørende
som informanter"

Januar 2019

Introduktion

Socialstyrelsen anbefaler, at socialtilsynene i et risikobaseret perspektiv og på baggrund af en konkret vurdering inddrager pårørende som informanter ved driftsorienteret tilsyn – både i sociale tilbud og plejefamilier. I den forbindelse henviser Socialstyrelsen til de erfaringer, der præsenteres i denne pjece.

Hvorfor inddrage pårørende?

I bemærkningerne til lov om socialtilsyn fremgår det, at de pårørende er nogle af dem, der er nærmest til at vide noget om kvaliteten i tilbuddet eller plejefamilien. Inddragelsen af de pårørende kan bidrage til, at socialtilsynet har tilstrækkelige oplysninger til vurderingen af tilbuddets kvalitet.

Projekt om inddragelse af pårørende som informanter

Socialstyrelsen faciliterede i 2018 et projekt, der havde til formål at understøtte, kvalificere og øge socialtilsynenes inddragelse af pårørende som informanter i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn.

Baggrunden for projektet var, at Socialstyrelsen i 2017 foretog en større stikprøve om socialtilsynets inddragelse af oplysninger fra borgere og pårørende i det driftsorienterede tilsyn. Stikprøven viste blandt andet, at socialtilsynene i højere grad bør inddrage oplysninger fra pårørende, som kan belyse borgerens perspektiv.

Forud for opstart af "Projekt inddragelse af pårørende" pegede tilsynskonsulenterne på en række barrierer i forhold til at inddrage pårørende i større grad, særligt på plejefamilieområdet. Arbejdsgruppen pegede på etiske dilemmaer, usikkerhed om, hvorvidt de pårørende kan og ønsker at tale med socialtilsynet, manglende erfaringer med at interviewe denne målgruppe og praktiske udfordringer i forhold til at kontakte de pårørende.

I den indledende fase af projektet formulerede socialtilsynene hvert deres lokale pilotprojekt med fokus på de barrierer, som de hver især fandt vigtigst at undersøge og arbejde med. De enkelte pilotprojekter er beskrevet i denne opsamling.

Erfaringer fra projektet

Socialtilsynenes vigtigste erfaringer fra projektet er, at:

- det understøtter kvalitetsvurderingen at inddrage de pårørende som informanter i datakildetriguleringen.
- etiske og juridiske dilemmaer ikke udgør væsentlige barrierer for inddragelse af pårørende.
- der er praktiske udfordringer med inddragelse, som kan overvindes.
- de pårørende gerne vil inddrages og bidrager med relevant information.
- tydeligt tilsynsmæssigt fokus og en tydelig ramme for samtalen fremmer inddragelse af pårørende.
- tilsynskonsulenternes opbygning af erfaring med inddragelse af pårørende mindsker barriererne for inddragelse.

Herudover viste de lokale pilotprojekter i socialtilsynene, at:

- inddragelse af pårørende ofte understøtter samarbejdet mellem de pårørende og plejefamilien eller tilbuddet.
- biologiske fædre meget sjældent inddrages, at det er muligt at øge inddragelse af biologisk far betydeligt, og at biologisk far ofte værdsætter at blive inddraget.
- de pårørende får kendskab til socialtilsynet samt whistleblowerordningen.

Herudover gjorde socialtilsynene sig en række erfaringer med blandt andet, hvordan man bedst kommer i kontakt med de pårørende, hvordan man bedst rammesætter interviewet med de pårørende, samt hvilke temaer der er særligt relevante at få de pårørendes perspektiv på. Disse erfaringer er opsummeret i denne opsamling.

Socialtilsynenes lokale pilotprojekter

Nedenfor er de lokale pilotprojekter beskrevet i forhold til fokus, omfang og organisering.

Socialtilsyn Nord:

I Socialtilsyn Nord har fokus været på at øge anvendelse af pårørende som informanter i tilsynet med plejefamilier. Yderligere har der været et fokus på, hvordan oplysninger fra pårørende vægtes og trianguleres i tilsynsrapporten. Der har været særlig opmærksomhed på at inddrage biologiske forældres udtalelser i forbindelse med indikator 3.b: "Plejefamilien samarbejder med og inddrager barnets forældre i overensstemmelse med det, som er aftalt og planlagt med anbringende kommune". I anden halvdel af pilotprojektet var der endvidere fokus på at styrke inddragelsen af biologisk far.

Pilotprojektet har omfattet tilsyn i 28 plejefamilier.

Socialtilsyn Midt:

Fokus for pilotprojektet i Socialtilsyn Midt har været triangulering med forældre/pårørende inden tilsynsbesøget samt prioritering af forældre, der ikke tidligere er talt med, herunder tilbud, hvor forældre sjældent møder op. Ydermere har der været fokus på inddragelse af pårørende hos tilbud med 0-5-årige (i det omfang Socialtilsyn Midt har tilbud med denne målgruppe) samt på tilfælde, hvor samarbejdet virker til at være problematisk. Metodisk er brug af breve, spørgeskemaer og telefoninterviews blevet afprøvet med henblik på at inddrage de pårørendes perspektiv.

Pilotprojektet har omfattet tilsyn i 12 tilbud.

Socialtilsyn Syd:

Socialtilsyn Syd har overordnet haft to fokusområder i sit pilotprojekt. For det første har tilsynet haft fokus på at rammesætte socialtilsynets rolle og formålet med inddragelsen af de pårørende. Derudover har Socialtilsyn Syd haft fokus på inddragelse i sager, hvor samarbejdet med de biologiske forældre er henholdsvis uproblematisk, lettere vanskeligt og meget vanskeligt.

Pilotprojektet har omfattet tilsyn i 12 plejefamilier og seks tilbud.

Socialtilsyn Øst:

Der har i Socialtilsyn Øst været fokus på dels at øge erfaringen med inddragelse af pårørende som informanter, dels at afprøve brugen af en spørgeguide hertil. Derudover har tilsynet på plejefamilieområdet afprøvet interviews via både telefon og mail som dataindsamlingsmetode.

Afprøvningen blev foretaget i forbindelse med 141 tilsyn, herunder 23 på tilbudsområdet og 118 på plejefamilieområdet. Der er opnået svar fra i alt 77 pårørende (55 pct.).

Socialtilsyn Hovedstaden:

Socialtilsyn Hovedstaden har forgæves forsøgt at inddrage to forskellige forældreforeninger med henblik på at afdække pårørendes ønsker i relation til inddragelse i tilsynsarbejdet samt måder at inddrage pårørende på. Da det ikke lykkedes, udviklede socialtilsynet selv fem spørgsmål, som blev stillet enslydende i de af pilotprojektet omfattede interviews. Der blev anvendt telefoninterviews i alle tilfælde.

Pilotprojektet har omfattet tilsyn med tre plejefamilier og tre døgninstitutioner.

Erfaringer fra ”Projekt inddragelse af pårørende”

1.

Skal pårørende inddrages og hvornår?



Det er altid en konkret vurdering, om de pårørende skal inddrages. Viden om forholdene i tilbuddet eller plejefamilien samt oplysninger fra andre kilder kan med fordel inddrages i vurderingen. I den forbindelse bør det også indgå, hvordan oplysningerne fra de pårørende kan bidrage til kvalitetsvurderingen.

Tidspunkt for inddragelse af pårørende

De pårørende kan inddrages før, under eller efter tilsynsbesøget:

- Tilsynskonsulenterne erfarede, at interview af pårørende forud for et tilsynsbesøg kan bidrage til risikovurderingen og det fokus, man har på tilsynsbesøget, ligesom det kan give anledning til at drøfte udviklingspotentialer med tilbuddet eller plejefamilien på tilsynsbesøget.
- Omvendt kan inddragelse efter et tilsynsbesøg give mulighed for at spørge pårørende ind til nogle af oplysningerne fra tilsynsbesøget.
- Spontan inddragelse af pårørende under tilsynsbesøget, for eksempel ved uanmeldt tilsynsbesøg, kan bidrage med vigtige informationer, som i umiddelbar forlængelse heraf kan undersøges hos ledere, medarbejdere og borgere.

2.

Hvordan skal inddragelsen foregå?

Fysisk interview

- Et tilsyn fremhæver, at det for tilbud er bedst, at interviewet foregår fysisk.
- Flere pårørende kan interviewes samtidig, hvilket kan skabe gode dynamikker i interviewsituationen.

Telefoninterview

- Et telefonisk interview er mindre ressourcekrævende og giver i lighed med et fysisk interview mulighed for at stille opfølgende spørgsmål.

Spørgeskema

- Spørgeskemaer kan være anvendelige, når den pårørende ikke har mulighed for at være til stede under tilsynsbesøget, eller hvis den pårørende helst vil besvare et spørgeskema frem for at deltage i et interview. Tilsynskonsulenterne har dog erfaret, at mailkorrespondancer med pårørende kan være vanskelige og tage lang tid.

3.

Hvordan fås kontaktoplysninger?

- Kontaktoplysninger på de pårørende fås nemmest fra tilbuddet eller plejefamilien. For tilbud kan det med fordel være via et skema, som fremsendes ved anmeldelse af tilsyn.
- Alternativt kan oplysningerne indhentes fra anbringende kommune.

1 2
3 4

4.

Hvordan opnås kontakt til pårørende?



Indledende kontakt til pårørende

Tilsynskonsulenterne fremhæver, at de pårørende reagerer positivt på at få en sms, inden de bliver ringet op. Send derfor gerne en sms, inden du ringer, hvori du:

- oplyser om, hvem du er, hvad dit ærinde er, og hvorfor den pårørendes perspektiv er vigtigt.
- aftaler et tidspunkt, hvor det kan passe den pårørende at blive ringet op.

Ved telefonisk kontakt med pårørende: Aftal inddragelsesform

- Spørg eventuelt den pårørende, om han/hun har ønsker til, om inddragelsen skal foregå via et fysisk interview, en telefonsamtale eller via et spørgeskema.



5.

Hvad er godt at spørge pårørende om?



På baggrund af eksisterende viden og en risikovurdering af tilbuddet eller plejefamilien, kan der være emner, der er særligt relevante at få de pårørendes perspektiv på.

Tilsynskonsulenterne fremhæver følgende emner som særligt relevante at spørge pårørende om:

- Trivsel – trives barnet eller den unge?
- Kompetencer – besidder personalet eller plejeforældrene de nødvendige kompetencer?
- Forældresamarbejde, herunder:
 - Hvordan er informationsniveauet?
 - Er der fleksibilitet i forbindelse med aflysninger?
 - Føler de pårørende sig inddraget?

Derudover kan pårørende have relevante perspektiver i forhold til andre temaer i kvalitetsmodellen.



6.

Hvad er godt at være opmærksom på, når du interviewer pårørende?

Rammesætning

- Forklar, hvad socialtilsynet er, samt hvordan socialtilsynet adskiller sig fra det personrettede tilsyn.
- Fortæl, at den pårørendes perspektiver er vigtige, og at de bruges i kvalitetsvurderingen af tilbuddet eller plejefamilien.

Undervejs

- Nogle tilsyn erfarer, at det kan være godt at fortælle om whistleblowerordningen, således at de pårørende kan overveje, om nogle informationer nu eller senere skal indberettes hertil.
- Et tilsyn fremhæver, at det i nogle tilfælde er relevant at anvende kommunikative værktøjer målrettet borgere (pårørende) med sociale og/eller psykiske vanskeligheder.

Afslutning

- Spørg til den pårørendes oplevelse af interviewet, om der er noget, han eller hun ikke har fået klarhed over eller ikke har fået fortalt.
- Tilbyd evt. et resumé af interviewet.
- Fortæl, at den pårørende er velkommen til at kontakte dig med spørgsmål eller yderligere informationer.





Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk