

# Underretninger skal føre til en positiv forandring

*Trods det at underretninger og bekymrings skrivelser er en naturlig del af socialt arbejde, er de ikke nødvendigvis et yndlingsværktøj at tage i brug, når man står hos en borger og bliver bekymret over nogle forhold. For hvad gør det ved relationen til borgeren, at man laver en underretning? Og hvad er tilstrækkeligt bekymrende og kræver handling? Hvad hvis man faktisk tager fejl?*

Det er nogle af de temaer, som CFD Glostrup har arbejdet målrettet med. For medarbejderne skal underrette – som fagpersoner har de endda en skærpet underretningspligt – og det gør de også gerne, men de oplever også et behov for dels at sparre med hinanden om det del at finde et fælles ståsted.

## **Viden og formodning i fælles retningslinjer**

Sammen har de derfor udarbejdet retningslinjer for, hvordan de arbejder med underretninger. Særligt med fokus på underretninger om forhold, der vedrører børn – også de ufødte – og unge under 18 år.

Den skærpede underretningspligt betyder, at medarbejderne har pligt til at reagere, når et barn f.eks. udsættes for vold eller ikke trives, men også på baggrund af forhold, der giver formodning om, at et barn eller en ung har behov for særlig støtte. Man behøver altså ikke at have en sikker viden om, at barnet har problemer for, at underretningspligten gælder – en formodning er nok.

"Vi møder ofte borgerne i deres egne hjem og kan der sommetider konstatere bekymrende forhold, som vi må reagere på. Afhængig af ka-

rakteren betragter vi det som en del af vores arbejde at støtte borgeren i at ændre forholdene – det når vi ofte i mål med. Men sommetider skal der enten reageres hurtigt, eller også kan vi ikke løse udfordringen hos borgeren, og så må vi ty til en underretning," forklarer virksomhedsleder i CFD Glostrup, Jesper Rivera Ditlevsen.

En underretning er altså en måde for medarbejderne at gøre kommunen opmærksom på en bekymring for, at et barn eller en ung under 18 år ikke trives og har brug for hjælp og støtte.

Underretningen skal altid underskrives af den, der underretter, medmindre man underretter anonymt. Det er en mulighed – også ved en skærpet underretningspligt. Der kan være situationer, hvor man vurderer, at man er i fare som konsekvens af en åben underretning.

"Som hovedregel underretter vi dog ikke anonymt. Føler man sig udsat for en risiko, opfordrer vi derfor medarbejderne til at tale med os i ledelsen og med den pågældende kommune om, hvordan vi sammen finder en løsning, så medarbejderen kan føle sig tryk," forklarer Jesper.

## **Borgeren involveres**

I CFD Glostrup betragter de ikke underretninger som "sladder til kommunen", men som et skridt på vejen mod en positiv forandring i borgerens liv.

Det formål er de enige om, og de bruger rigtig meget energi på kommunikationen med borgerne. For borgerne er som regel af en anden opfattelse og føler sig ofte forrådede, udstillede og utilstrækkelige. Ofte også uretfærdigt be-

handlet. Så har medarbejderne en vigtig opgave i at beskrive de udfordringer, som de ser, og hvordan de gerne vil være med til at støtte borgeren i at løse udfordringerne – med hjælp fra kommunen.

"Vi skal være meget tydelige omkring både vores pligt, og hvad formålet med underretningen er, når vi taler med borgeren om den. Trods underretningen er der fortsat opgaver omkring borgeren, som skal løses. Så vi taler med dem om, hvordan underretningen skal skabe en positiv forandring i deres liv, og hvordan vi sammen skal arbejde med den."

Jesper oplever, at medarbejderne arbejder meget samvittighedsfuldt med underretninger, og at deres fælles fokus på det har styrket både sikkerheden i de konkrete situationer ude hos borgeren og samarbejdet mellem medarbejderne.

Han peger på, at det også er en del af dialogen med borgeren at fastholde, at det er kommunen, som skal træde til, og at medarbejderen, efter at have delt sin bekymring med både kommunen og borgeren, fortsat er der for borgeren.

I de tilfælde, hvor det tidligt i forløbet bliver tydeligt, at relationen mellem borger og medarbejder bliver udfordret af underretningen, vælger Jesper sommetider at være afsender af underretningen. På den måde kan medarbejderen fortsat arbejde målrettet med borgeren i forhold til en positiv udvikling, og medarbejderens rolle

i sagen kommer ikke til at skygge for meget i hverdagen.

Resultatet af en underretning kan være ekstraordinære socialpædagogiske indsatser med flere bevillingstimer og besøg hos borgeren.

"Relationen til borgerne og deres tillid til os er enorm betydningsfuld i vores indsatser – hvis den ryger, bliver vores arbejde vanskeligere, og vi skal til at genopbygge tilliden. Sommetider må vi sætte en ny medarbejder på sagen, men det gør vi dog meget for at undgå, fordi det tager tid at opbygge relationer og tillid. Særligt i en situation, hvor et barn måske skal fjernes, eller hvor kommunen skal til at spille en rolle i hjemmet også," siger Jesper.

### **Bekymrings skrivelser**

Underretningspligten handler om børns og unges sundhed og trivsel. Men herudover arbejder CFD Glostrup også med *bekymrings skrivelser*.

De har ikke noget at gøre med børn og unge, men de kan komme i spil, hvis medarbejderne oplever en borger, der har et misbrug af alkohol eller euforiserende stoffer og er fuld og påvirket under besøgene. Eller hvis en borger for eksempel ikke forstår egen sygdom og ikke tager den nødvendige medicin.

"Så kan vi stå i en situation, hvor borgeren ikke længere kan tage vare på sig selv sundhedsmæssigt, og så må vi reagere," slutter Jesper.

#### **Trin for trin – sådan gør du som medarbejder i CFD Glostrup, hvis du ser, hører og oplever en eller flere situationer hos en borger, hvor du er bekymret?**

1. Del din oplevelser og observationer med din kollega, hvis du f.eks. har borgeren sammen med en anden pædagogisk vejleder.
2. Orienterer JRD og KBN. Hvad har du observeret, og hvilke indsatser har du gjort for at støtte borgeren?
3. Måske skal den praktiserende læge eller psykiatrien kontaktes.
4. Måske skal familien og pårørende kontaktes, hvis man har fået samtykke fra borgeren.
5. Udarbejd en fælles bekymringskrivelse til den kommunale sagsbehandler, hvad der er blevet observeret og indsatser man har gjort, eventuelt i samarbejde med lægen, psykiatrien m.fl. Det bliver enten JRD eller KBN, der kontakter sagsbehandleren.
6. Borgeren skal orienteres om, at CFD Glostrup har sendt en bekymringskrivelse, fordi man er bekymret og gerne vil sikre, at borgeren får den rette støtte og hjælp fremadrettet. Der aftales internt, hvem der orienterer borgeren.
7. Alt efter hvem der har sendt skrivelser, bliver det enten KBN eller JRD, der kontakter kommunen/sagsbehandleren i forbindelse med opfølgningen.
8. Hvis kommunen ønsker uddybning af bekymringskrivelsen, vil KBN eller JRD henvise og samarbejde med dig.