

# **FORÆLDRESAMARBEJDE PÅ EN DØGNINSTITUTION**

**2 undersøgelser af kontakten  
mellem børnenes forældre og personalet  
på Børn og Unge Centret Djurshøj**

**Århus Amt  
Service- og kvalitetskontoret  
Februar 1995**



Forældresamarbejde på en døgninstitution  
2. undersøgelse af forældrekontakt  
og -samarbejde på Børn og Unge  
Centret Djurshøj

Rapporten er udarbejdet af  
Ane Feldskov  
Service- og kvalitetskontoret i Århus Amt  
Lyseng Allé 1  
8270 Højbjerg

Rapporten er foreløbig et internt  
arbejdsredskab for Djurshøj  
og derfor ikke beregnet til  
kopiering eller udsendelse  
til andre institutioner.

Tryk: Trykkeriet, Århus Amt

Januar 1995

# INDHOLD

<b>1. Indledning</b> .....	5
<b>2. Børn og Unge Centret Djurshøj</b> .....	7
<b>3. Undersøgelsesmetoder og -proces</b> .....	8
3.1. Registreringsundersøgelsen .....	8
3.2. Interviewundersøgelsen .....	9
<b>4. Resultater fra første undersøgelse 1991/92</b> .....	12
<b>5. Djurshøjs brug af resultaterne</b> .....	15
<b>6. Resultater fra anden undersøgelse 1993/94</b> .....	19
6.1. Registreringsundersøgelsen .....	19
6.2. Interviewundersøgelsen .....	25
Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde før barnet flyttede ind på Djurshøj .....	26
Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde den første måned efter barnets indflytning .....	29
Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde på interviewtidspunktet .....	32
Forældrenes tanker om barnets fremtid .....	47
Forældrenes oplevelse af kommunernes personale .....	48
Forældrenes oplevelse af interviewet .....	49
Sammenfatning .....	49
<b>7. Forslag til fremtidigt forældresamarbejde</b> .....	53
<b>8. Afslutning</b> .....	58
<b>9. Djurshøjs umiddelbare reaktion</b> .....	59
<b>10. Kildehenvisninger og litteraturliste</b> .....	61
<b>11. Bilagsoversigt</b> .....	62



## 1. INDLEDNING

Børn og Unge Centret Djurshøj er en 6 år gammel områdeinstitution på Djursland, beliggende i Grenå Kommune, drevet af Århus Amt.

I forbindelse med amtets målsætningsdebatter på døgninstitutionsområdet har Djurshøj siden 1991 bl.a. fokuseret på forældresamarbejdet. Man ønsker til stadighed at øge personalets bevidsthed om forældrekontakten, at finde ud af hvordan effekten af den eksisterende kontakt er samt at udvikle metoder i arbejdet med de anbragte børns forældre. Som grundlag for dette har institutionen to gange bedt om at få undersøgt det aktuelle forældresamarbejde. Begge gange er anvendt **2 forskellige undersøgelsesmetoder:**

### 1. Et par måneders registrering af den faktiske kontakt mellem forældre og personale

- \* Hvornår og hvor har forældre til børn på Djurshøj kontakt med institutionens personale - udover faste arrangementer, konferencer og brevveksling?
- \* Hvor længe varer kontakterne, og hvem tager initiativ til dem?
- \* Hvordan fordeler kontakterne sig på institutionens personalegrupper?
- \* Hvornår kommer børnenes øvrige familie og kammerater på besøg på institutionen?

### 2. Interviews med børnenes forældre

- \* Hvordan oplever forældre til børn på Djurshøj samarbejdet og kontakten med institutionen?

I 1991/92 blev den første undersøgelse foretaget. Rapporten, der forelå i oktober 1992, pegede på mange konkrete områder, hvor samarbejdet med børnenes forældre kunne forbedres. Djurshøj udvalgte nogle af områderne og brugte det næste halvandet år til at udvikle metoder, arbejdsgange og informationsmateriale. Det var naturligt for institutionen at ønske undersøgelsen gentaget efter to år for at finde ud af, om de iværksatte forandringer havde hjulpet. Det er den anden undersøgelse, der foreligger med denne rapport. Rapporten kan læses uafhængigt af den første, da de to undersøgelses resultaterne bliver sammenlignet på de områder, hvor det er relevant. Første undersøgelses afsnit om teori, lovgrundlag og andre undersøgelser på området er ikke medtaget i denne rapport.

Undersøgelseernes resultater og Djurshøjs arbejde med kvalitetsudvikling af bestemte indsatsområder kan ikke direkte overføres til andre institutioner. Metoderne kan imidlertid udmærket bruges som model for, hvordan man på døgninstitutioner kan gøre det, man laver, bedre for brugerne og samtidig mere spændende for medarbejderne.

### Om Service- og kvalitetskontoret

Da jeg lavede den første undersøgelse, var jeg ansat i Århus Amts Børn- og Ungeafdeling, hvor jeg bl.a. var socialfaglig konsulent for Djurshøj. Den 2. undersøgelse har jeg lavet som konsulent i amtets Service- og kvalitetskontor, der er et kontor i Århus Amts fællessekretariat. I forhold til Børn og Unge Området - herunder Djurshøj - er Service- og kvalitetskontoret en uafhængig afdeling, der ikke har selvstændige interesser i undersøgelsen ud over, hvad der er et af kontorets formål: at levere brugerundersøgelser og medvirke til højnelse af kvaliteten i Århus Amts service til borgerne.

### **Undersøgelsens tilblivelse**

Jeg vil takke alle medarbejdere på Djurshøj for et godt samarbejde, lige siden vi gik i gang med den første undersøgelse i 1991. Det har også været meget spændende og fagligt inspirerende for mig at få lov til på så nært hold at følge institutionens proces med kvalitetsudvikling.

Børnenes forældre har været de vigtigste personer i begge undersøgelser. Uden deres velvilje og medvirken var projektet aldrig blevet til noget. Jeg vil gerne sige dem ganske særlig tak, fordi de ud over at give mig deres tid, også lod mig få indblik i deres mest sårbare og sårede følelser. Jeg ved heldigvis, at de synes, at der er sket forbedringer efter første undersøgelse. Jeg håber, at de vil opleve, at også denne rapport medfører, at Djurshøjs forældresamarbejde bliver endnu bedre.

Ane Feldskov  
Februar 1995

## 2. BØRN OG UNGE CENTRET DJURSHØJ

Århus Amt omlagde for 5-6 år siden institutionssystemet, så behandlingshjemmene blev yderligere specialiserede, samtidig med at de store børnehjem blev omdannet til små områdeinstitutioner. Amtet har nu mange, forskelligartede og højt kvalificerede døgninstitutioner for børn og unge. Man undgår dermed at belaste både børn, forældre og institutioner med alle typer problemer og behandlingsbehov på et og samme sted.

Som en del af **institutionsomlægningen** blev Børn og Unge Centret Djurshøj oprettet som regional døgninstitution i 1989. Institutionen betjener 7 kommuner på Djursland og er placeret i 3 rækkehuse i et parcelhuskvarter i Grenå.

Nogle af de væsentligste argumenter for at lave en nærmiljøinstitution på Djursland var at komme tæt på de anbringende kommuner og tæt på børnenes miljø, familie og øvrige netværk. **Formålet** var bl.a. at beholde barnet i så mange vante situationer som muligt og at afklare og styrke forholdet til barnets familie og netværk.

Djurshøj har flere afdelinger. Den **interne afdeling** er normeret til 9 børn og unge i alderen 7-16 år - heraf en akutplads. Målgruppen er normalt begavede børn og unge med sociale og familiemæssige problemer. De skal med støtte kunne fungere i og profitere af det almindelige nærmiljø, dets tilbud, muligheder og begrænsninger. Institutionen har desuden en **ekstern afdeling** med 10 unge udeboende og et forebyggende **dagtilbud** til et eller højst to børn ad gangen. Disse tilbud vil ikke blive beskrevet nærmere i denne rapport, der udelukkende omhandler den interne afdelings børn og deres forældre.

**Personalet** i den interne afdeling udgøres af 5 fuldtids- og 1 halvtidspædagog, der er ansat til at tage sig af de 9 børn sammen med forstanderen, stedfortræderen og socialrådgiveren, som alle 3 også skal bruge tid på institutionens andre børn og unge. Der er desuden 2 vågne nattevagter, sekretærbistand, en praktisk medhjælper og vikarpersonale. Det pædagogiske personale arbejder efter en døgnvagtplan, der som regel betyder, at der er mindst 2 pædagoger på arbejde fra klokken 13 til 24.

En stor del af personalets arbejde består i at få børnene til at fungere og være aktive i **nærmiljøet**. Det gælder både i forhold til skolegang, fritidsaktiviteter, kammerater og familie. Derfor bruger personalet også en del tid uden for institutionens fysiske rammer sammen med de enkelte børn og på kontakt med samarbejdspartnere i nærmiljøet.

## 3. UNDERSØGELSESMETODER OG -PROCES

### 3.1. Registreringsundersøgelsen

#### Formål

Som det også var tilfældet i 1. undersøgelse, skal registreringen af kontakter give et overblik over **den faktiske kontakt** mellem personale og forældre, som Djurshøj ikke har registreret på anden vis og derfor ikke har et sikkert overblik over. Formålet er endvidere at sammenligne med resultaterne fra 1. undersøgelse. Den viden, som personalet får, vil - sammenholdt med resultaterne af forældreinterviewene - øge personalets bevidsthed om forældrekontakten således, at Djurshøj kan udvikle kontakten og samarbejdet med børnenes forældre.

#### Begrebsdefinition

**Den faktiske kontakt** har jeg defineret som situationer, hvor forældre og personale har kommunikeret - bortset fra brevveksling, planlagte arrangementer og konferencer. Kontakt siger altså ikke noget om kvalitet, men om hyppighed!

#### Metode og proces

Til at beskrive den faktiske kontakt mellem forældre og personale er valgt strukturerede spørgeskemaer med mulighed for bemærkninger. Dataindsamlingsmetoden er iagttagel- ser fra de ansatte på institutionen.

Registreringerne er foretaget på 3 forskellige skemaer:

1. **Pædagogernes** registrering af besøg til barnet **på Djurshøj** uden for planlagte arrangementer og konferencer (bilag 1).
2. **Pædagogernes** kontakt med barnets forældre **uden for Djurshøj** - telefon, hjemmebesøg m.v. (bilag 2).
3. **Socialrådgiverens** kontakt med barnets forældre ud over planlagte arrangementer og konferencer (bilag 3).

Skemaerne er blevet udfyldt så hurtigt som muligt, efter at den enkelte kontakt har fundet sted - for pædagogernes vedkommende har det hyppigst været i forbindelse med dagbogs-skrivning, når børnene er kommet i seng om aftenen.

I undersøgelserne er ikke medtaget kontakter med forældre til akutanbragte børn, fordi ingen af de akut anbragte børn har været på Djurshøj i hele registreringsperioden. Akutpladsen er indrettet således, at børnene højst kan være på Djurshøj i 2 måneder, med mindre der derefter er ledige "almindelige" pladser.

Skemaerne er udfyldt fra 29.11.93 til 20.2.94. Der er fratrukket perioder med ferier og skitur, hvilket giver en samlet registreringsperiode på 10 uger. For at få et pålideligt resultat af undersøgelsen er måleperioden så forholdsvis lang, fordi målgruppen (7 børns forældre), er ret lille.

Registreringerne er foretaget i nøjagtig samme periode af året i de to undersøgelser. Djurshøjs ledelse har oplyst, at situationen på institutionen har været normal i begge undersøgelsesperioder. Der har altså ikke været specielle forhold, som ikke ville gøre sig gældende i andre tilsvarende perioder. Undersøgelsesresultaterne er derfor sammenlignelige.



Da personalet alligevel skulle udfylde skemaer, har institutionen som sidegevinst også ønsket at registrere andre besøg til børnene end kun forældrenes.

Der er tale om en metodemæssig gentagelse af den første undersøgelse. Derfor har mange vigtige beslutninger været taget i forvejen. Det har heller ikke været nødvendigt at lave pilotundersøgelse.

På et personalemøde i september 1993 blev undersøgelsens formål drøftet med personalet, der dernæst gik i gang med kvalitetssikring på forskellig vis (jvf. afsnit 5.). På et personalemøde i oktober 1993 blev indholdet i registreringsskemaerne drøftet. Personalet kunne konstatere, at resultaterne af den del af skemaet, der i 1. undersøgelse omhandlede personalets vurdering af vigtigst, næstvigtigst og tredjevigtigst indhold i kontakterne med forældrene ikke er blevet brugt til noget. Derfor er disse 3 spørgsmål udeladt i 2. undersøgelse.

Djurshøj afleverede i alt 117 udfyldte skemaer, der blev databehandlet i et statistikprogram.

### **Nøglevariabler**

Som det fremgår af de 3 spørgeskemaer skal personalet vurdere længden af kontakterne. Det må nødvendigvis ske inden for tidsvariabler, som er håndtérbare - ikke mindst fordi skemaerne som regel bliver udfyldt et stykke tid efter, at kontakten har fundet sted. Ved at benytte gennemsnitstider i bearbejdningen af et talmateriale, kan man ikke undgå unøjagtigheder, men tendenser kan sagtens måles. Af bilag 4 fremgår, hvorledes gennemsnitsberegningerne er foretaget.

## **3.2. Interviewundersøgelsen**

### **Formål**

1. At give svar på, hvordan forældre til børn på Djurshøj oplever **kontakten** og **samarbejdet** med institutionen
2. At give svar på, hvad forældrene kunne ønske sig og hvilke **ideer** de har til ændret og forbedret kontakt med institutionen
3. At give svar på, hvordan forældrene har oplevet de **ændringer**, institutionen har foretaget siden 1. undersøgelse.

Interviewundersøgelsen retter sig imod processerne i samarbejdet og kontakten.

### **Begrebsdefinitioner**

Ved **oplevelse** forstår jeg, hvordan forældre føler sig tilpas og imødekommet, når de opholder sig på institutionen eller har kontakt med personalet andre steder. Desuden forældrenes følelse af egen værdi, inddragelse i og indflydelse på forhold, der vedrører deres børn.

Ved **samarbejde** forstår jeg situationer mellem forældre og personale, hvor der er tale om kvalitativ interaktion - verbal eller praktisk - som medfører holdninger og/eller handlinger.

Ved **kontakt** forstår jeg, at forældre og personale har kommunikeret med hinanden. Kontakt siger altså ikke noget om kvalitet, men om hyppighed.

### **Undersøgellesgruppen**

Undersøgellesgruppen er "børnenes forældre". Alt efter hvordan man definerer begrebet forældre, kan det enten snævert indeholde de biologiske forældre eller noget bredere, personer med forældrefunktioner. Som det også var tilfældet i 1. undersøgelse, defineres undersøgellesgruppen som: **forældre med forældremyndighed**. Begrundelsen er, at det kun er forældre med forældremyndighed, der i juridisk forstand kan træffe beslutninger, som angår barnets anbringelse uden for hjemmet. Formelt er forældremyndighedsindehaverne således de mest magtfulde, mens virkeligheden ind imellem viser, at det er helt andre voksne i barnets netværk, der har den væsentligste indflydelse på vigtige afgørelser - f.eks. samlevende, samkvemsforældre og bedsteforældre.

I løbet af 1. undersøgelse var der ikke særlig megen udskiftning i børnegruppen på Djurshøj. Det betød, at de 6 forældre, jeg interviewede, alle havde haft børn på Djurshøj i registreringsundersøgelsen. En forholdsvis stor udskiftning af børn på Djurshøj i foråret 1994 har betydet, at ikke alle de forældre, jeg har interviewet, har været med i registreringsundersøgelsen. Det er dog helt uden betydning for interviewene.

Under både 1. og 2. undersøgelse har der udelukkende været anbragt børn på Djurshøj, hvis forældre har givet samtykke til anbringelse af deres børn - de såkaldt **frivillige anbringelser**. Det har naturligvis indflydelse på institutionens forældrekontakt, da der kan være tale om helt andre samarbejdsproblematikker i anbringelsessager uden forældresamtykke. Dermed ikke sagt, at et godt samarbejde og en god kontakt ikke kan opnås med forældre, der ikke har givet samtykke!

### **Metode og proces**

Til at undersøge og forstå menneskelige følelser og oplevelser er kvalitative interviews med åbne spørgsmål en velegnet metode.

Da der er tale om en metodemæssig gentagelse af den første undersøgelse, har processen også i store træk svaret til den tidligere. Min første kontakt med børnenes forældre foregik på institutionen ved et aftenmøde efter registreringsundersøgelsen, hvor jeg orienterede om undersøgelsen. Kun 3 forældre var mødt op. Jeg skrev dernæst til samtlige forældre med forældremyndighed og vedlagde svarsider, hvor de kunne krydse af, om de ville interviewes (bilag 5.). Der medsendtes frankeret svarkuvert. 6 af de 8 forældre, der fik brev, var villige til at lade sig interviewe. Det er tilsyneladende tilfældigt, at der i 1. undersøgelse også netop er interviewet 6 forældre ud af 8 mulige.

Alle forældrene ønskede, at interviewet skulle foregå i deres eget hjem. For de forældre, der havde haft barn på Djurshøj i registreringsperioden, medbragte jeg de resultater, der berørte den interviewede og vedkommendes barn. De fleste forældre gav udtryk for, at de syntes, at det var spændende, og at tallene svarede til deres egne oplevelser af kontakthyppigheden.

For at fastholde emnet blev benyttet en interviewguide (bilag 6.) med nogle meget åbne spørgsmål, der blev stillet på en måde, som ikke bandt forældrene til en bestemt rækkefølge. Den eneste struktur, jeg formidlede, var en inddeling af interviewet i 3 faser: det tidlige

samarbejde, det aktuelle samarbejde og fremtiden. Interviewene varede i gennemsnit 2½ time.

Alle forældrene accepterede, at jeg brugte båndoptager på betingelse af, at ingen andre end jeg selv skulle lytte båndene igennem. Der er ikke lavet fuld transskription af båndene. De er i stedet gennemlyttet og bearbejdet ud fra en tematisering. Citater er udvalgt, således at de er repræsentative, uden at de enkelte forældre bliver genkendelige. Forældrene er lovet anonymitet, og Djurshøjs personale ved ikke, hvilke forældre, der er blevet interviewet - med mindre forældrene selv har fortalt det.

## 4. RESULTATER FRA FØRSTE UNDERSØGELSE 1991/92

Der er mange resultater i den 1. rapport fra 1992. I dette afsnit vil kun de mest fremtrædende blive omtalt sammen med forslagene til ny målsætning og forbedret forældresamarbejde på Djurshøj. I afsnit 6, som omhandler resultaterne af den 2. undersøgelse, vil de konkrete resultater blive sammenlignet med de tilsvarende fra 1. undersøgelse - også på detailplanet.

### Resultater

Djurshøjs målsætning for forældresamarbejde fra 1991 var udgangspunktet for, at der blev foretaget en undersøgelse. Overordnet kan man konstatere, at resultaterne viste, at der var brug for at få vendt op og ned på denne målsætning. Djurshøj havde som overordnet mål, at forældrene skulle være positive over for institutionen, have tillid til, at personalet drager omsorg for børnene og tør træffe de nødvendige valg for deres børn. Interviewundersøgelsen viste, at disse mål stort set allerede var nået.

Djurshøj skrev også i sine målsætningspapirer, at der allerede foregik et meget tæt samarbejde med børnenes forældre. Registreringsundersøgelsen viste, at det var en sandhed med modifikationer. I de 2 måneder, der blev registreret, havde Djurshøj meget hyppig kontakt med 3 af de 8 børns forældre, lidt kontakt med 3 andre forældre og stort set ikke kontakt med de sidste 2 forældre. Der vil nok altid være forskel på forældres behov for kontakt på forskellige tidspunkter i et anbringelsesforløb, og det kunne jo forklare forskellene i undersøgelsesresultaterne. Interviewene viste imidlertid, at flere af forældrene ikke syntes, at de havde tilfredsstillende og nok kontakt med personalet. De følte ikke, at der blev samarbejdet med dem på en måde, så de var tilstrækkeligt orienterede om børnenes liv og færden, og så de havde reel medindflydelse på vigtige beslutninger. Forældrene følte sig sat ud på et sidespor. De ønskede flere forældrefunktioner og mulighed for, at børnene i højere grad kunne bevare familiens kultur og normer.

Forældrene sagde meget klart, at det vigtigste for dem var, hvordan deres børn trivedes. I forhold til dette syntes flere af dem, at deres forskellige kritikpunkter var petitesser. Samtidig betød deres følelse af at være "reserver", at de ikke troede, at de havde ret til at kritisere institutionen og kræve en ligeværdig kontakt og et gensidigt respektfuldt samarbejde med personalet.

Man kunne måske på forhånd have forestillet sig, at det vigtigste for forældrene var kontakten med Djurshøj som institution, og at det betød mindre for dem, hvem de havde kontakt med. Undersøgelsen viste, at forældrene havde ønsker og forventninger om en forskellig kontakt og kontakthypighed med de forskellige faggrupper på Djurshøj, og at medarbejdernes personlighed også betød meget for forældrene.

### Forslag til ny målsætning og forbedret forældresamarbejde

1. rapport anbefalede Djurshøj at revidere den **overordnede målsætning** for det fremtidige forældresamarbejde, så den blev mere konkret end den hidtidige. Rapporten indeholdt også helt konkrete anvisninger på, **hvordan Djurshøj kunne nå de overordnede mål:**

### Generel information til forældre:

- \* Djurshøjs ledelse skal i samarbejde med Århus Amt i løbet af højst et halvt år udarbejde en pjece, som kan udleveres til nye forældre. Pjecen skal indeholde praktiske,

økonomiske og juridiske informationer og beskrive børnenes dagligdag og personalet på Djurshøj.

#### **Forældrefunktioner:**

Såfremt forældrene ønsker det, skal de:

- \* alene sammen med barnet eller med støtte fra personalet foretage tøjindkøb.
- \* deltage i alle barnets læge-/tandlæge- og hospitalskonsultationer. Personalet kan også deltage i det omfang, forældrene ønsker og/eller accepterer det.

#### **Besøg af forældre på Djurshøj:**

- \* Personalet skal sikre, at alle forældre får tilbudt periodisk faste besøgsaftaler en dag hver eller hver anden uge i forbindelse med spising og madlavning.

#### **Møder og konferencer:**

- \* Til alle møder skal forældrene tilbydes at tage en bisidder med.
- \* Personalet skal, i alle sammenhænge hvor forældrene deltager, sørge for, at der bliver lyttet og spurgt til deres synspunkter og følelser. Personalet skal sørge for, at der tales et sprog, som forældrene forstår, og sikre sig, at forældrene har forstået, hvad der bliver sagt. Personalet skal endvidere sikre, at forældrene får medindflydelse på de beslutninger, der træffes.
- \* Repræsentanter fra børnenes skoler skal ikke deltage i de halvårslige konferencer på Djurshøj. Kontakten med skolerne skal foregå i andre sammenhænge, og der skal sammen med forældrene arbejdes med forskellige mødeformer og måder, hvorpå forældrene får mere indflydelse i forhold til børnenes skoler.

#### **Forældrearrangementer:**

- \* Personalet skal hurtigt støtte forældregruppens initiativer og ønsker.
- \* Der skal være faste, traditionsbundne forældre-/børn-/personalearrangementer mindst en gang i kvartalet.
- \* Der skal afholdes forældremøder 1 gang hver måned, hvor forældrene får mulighed for både at være alene og sammen med personale.
- \* Der skal arrangeres en uges sommertur for forældre, børn og personale.
- \* Det skal undersøges, hvorvidt den aktuelle forældregruppe har ønske om et week-endarrangement sammen med personale og uden børn.

#### **Forstanderen:**

- \* skal have kontakt med de enkelte børns forældre mindst en gang om måneden.
- \* skal forhandle med Århus Amt og de anbringende kommuner på Djursland om muligheden for, at forældre generelt kan være sikre på altid at kunne få støtte fra Djurshøj, hvis barnet flytter hjem og mulighed for at udskrevne børn igen kan få en plads på institutionen.

#### **Socialrådgiveren:**

- \* er ansvarlig for, at forældrene mindst hvert halve år inddrages i og kender til handleplanerne for deres børn.
- \* skal før hver konference afholde et møde med forældrene og kontaktpædagogen.
- \* skal aflægge besøg hos alle forældre - helst en gang om måneden.
- \* skal være særlig opmærksom på, at nye forældre har brug for tæt og hyppig kontakt, som de ofte ikke selv tør tage initiativ til.

- \* skal i samarbejde med forældrene sørge for, at børnenes samkvemsforældre og øvrige familie inddrages/inviteres hurtigt efter barnets anbringelse.
- \* skal give forældrene mod til at turde udtrykke eventuel kritik.
- \* skal sørge for, at kostpenge til ferier fremsendes automatisk til forældrene.

**Børnenes kontaktpædagoger:**

- \* skal udpeges ved barnets anbringelse. Efter 2 måneder afholdes der møde med forældrene, hvor man drøfter kontakten og samarbejdet hidtil mellem pædagog og forældre. Der skal være mulighed for at skifte kontaktpædagog, hvis kontaktpædagogens og forældrenes personligheder slet ikke passer sammen.
- \* skal mindst hver 14. dag kontakte forældrene og fortælle, hvordan det går med børnene. Har forældrene ikke telefon, skal kontakten enten foregå ved, at pædagogen henter/bringer barnet i forbindelse med, at det er hjemme hos forældrene på week-end, eller ved faste aftaler med forældrene på Djurshøj.
- \* skal huske, at forældrene er glade for at få hilsner fra dem i socialrådgiverens breve.
- \* skal i det hele taget være opmærksom på, at forældrene ønsker en afslappet og uhøjtidelig kontakt med dem.
- \* skal sørge for, at de enkelte børn deltager i idrætsaktiviteter.
- \* skal forhindre, at børnene går rundt i hinandens tøj.

I afsnit 5 beskrives, hvilke ændringer Djurshøj valgte at foretage, og hvordan processen forløb.

## 5. DJURSHØJS BRUG AF RESULTATERNE

### Djurshøjs umiddelbare reaktion på rapporten

I oktober 1992 blev resultaterne fra 1. undersøgelse mundtligt formidlet til Djurshøjs personale, hvorefter rapporten blev udleveret. Resultaterne gjorde stort indtryk på personalet, alle tog meget positivt imod rapporten, og der var ingen modstand mod forandringer. Samtlige ansatte mente, at forskellige områder af forældrekontakten burde ændres.

### Stilstandsperiode 3/4 år

Djurshøj nedsatte en arbejdsgruppe på den måde, som er så almindelig, og som vi alle kender: en tilfældig gruppe bestående af dem, der i kortest tid kan bære tavsheden over, at ingen melder sig, når der skal nedsættes en gruppe. Gruppen udarbejdede et notat med forslag til konkrete ændringer, som skulle diskuteres i personalegruppen, justeres og derefter udleveres til forældrene, så de kunne se, at Djurshøj virkelig havde taget noget af kritikken til sig. Notatet kom desværre bare til at høre til den slags punkter på dagsordenen, som bliver skubbet fra det ene personalemøde til det andet - til sidst bliver det helt væk. Notatet blev aldrig drøftet, derfor heller ikke vedtaget, og naturligvis heller ikke udsendt til forældrene. Kvalitetsgruppen gik i opløsning af sig selv - ikke fordi man besluttede det. Hver ansat forbedrede sit forældresamarbejde på de områder, der havde gjort størst indtryk på vedkommende. Nyansatte fik udleveret rapporten, men kendte ellers ikke noget til processen.

Allerede inden rapporten var færdig, havde Djurshøj besluttet at børnenes klasselærere ikke længere skulle deltage i konferencerne på Djurshøj. Det var faktisk den eneste ændring, som personalet med sikkerhed gennemførte. Det betød naturligvis ikke, at der ikke var sket andre ændringer. Personalets engagement både i undersøgelsesfasen og efter rapporten havde skabt meget mere opmærksomhed over for forældrene end før undersøgelsen. Det er den såkaldte "spin-off-effekt". Den handler om, at der altid vil ske nogle forandringer, når man sætter fokus på et område. Det gjorde der også for forældrenes vedkommende. Under interviewene havde de fleste givet udtryk for, at de syntes, at det var for dårligt, at Djurshøj ikke havde grebet deres ønske om en sommerferietur for børn, forældre og personale. Da rapporten først ville foreligge efter sommerferien, fortalte jeg forældrene, at de var flere, der havde det på samme måde, og jeg opfordrede dem til selv at tage et initiativ. Få uger efter fortalte personalet mig, at forældrene var i gang med at arrangere en 5-dages kanotur for forældre og børn - uden personale. Og de gennemførte den!

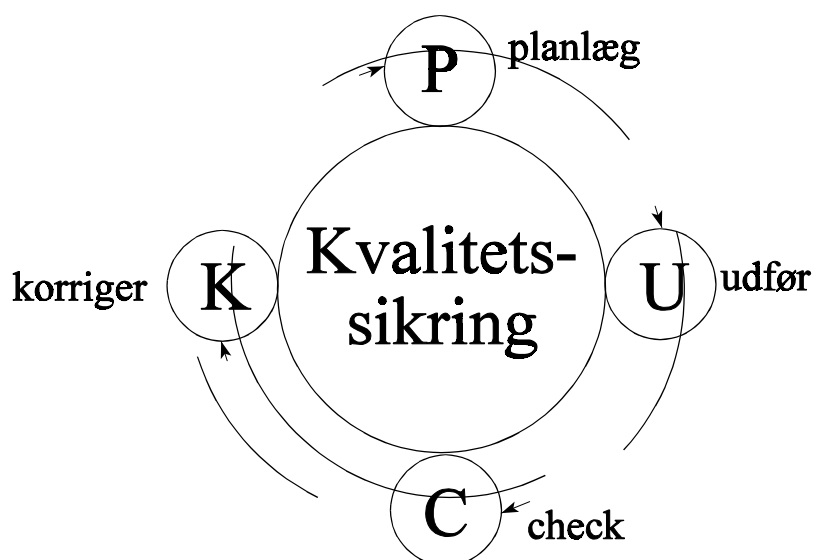
Djurshøjs stilstandsperiode er ikke beskrevet her for at nedgøre institutionen, men for at vise, hvad der som oftest sker efter en evaluering. Ikke mindst på døgninstitutioner kører det daglige arbejde hurtigt, man overlapper hinanden i vagtskemaer, og der er mange praktiske ting at tage stilling til på personalemøder. Samtidig er de allerfleste medarbejdere meget opmærksomme på at levere et godt personligt stykke arbejde. Men man får ikke en **fælles** enighed og bevidsthed om, hvad der skal ændres, hvordan det skal føres ud i livet, hvornår man starter, hvem der har ansvaret, og hvordan man sikrer sig, at det, man har vedtaget, rent faktisk bliver udført. I virkeligheden kender vi jo alle til denne situation!

### Kvalitetsudvikling og -værktøjer

Undersøgelserapporter har det med at ligge og samle støv - uanset hvor motiverede og positive medarbejderne er. Mange institutioner/organisationer mangler simpelthen metoder til at udvælge og gennemføre forbedringer. Kvalitetsudviklingsmetoder kan være en hjælp - og var det for Djurshøj. Navne som "kvalitetsudvikling" og "kvalitetssikring" kan være

misvisende, fordi de giver indtryk af, at det er noget nyt at interessere sig for kvalitet i arbejdet. For at undgå misforståelser, vil jeg gøre opmærksom på, at det drejer sig om en helt bestemt teoridannelse og nogle teknikker/værktøjer - og altså ikke om kvaliteten eller karakteren af det faglige arbejde. At der kan blive et sammenfald er noget andet!

Helt enkelt kan kvalitetsudvikling fremstilles med en cirkel, fordi arbejdet med kvalitet er en fortløbende proces, der aldrig holder op. I litteraturen kaldes cirklen for PDCA-cirklen - forbogstaver til de engelske betegnelser for de fire faser (Plan, Do, Check, Act). I Service- og kvalitetskontoret har vi valgt at kalde den for PUCK-cirklen (planlæg, udfør, check, korriger).



Det, der bl.a. adskiller kvalitetsudvikling fra "god gammeldags evaluering", er den måde "checket"/undersøgelsen indgår i en større sammenhæng i PUCK-cirklen. Derefter indeholder cirkelns korrigeringsfase nogle meget konkrete metoder, som man kan bruge til at udvælge indsatsområder og planlægge på baggrund af analyser af resultaterne i en undersøgelse.

### Djurshøjs indsatsområder

Lige siden den første undersøgelse havde Djurshøj ønsket, at jeg skulle lave en ny undersøgelse et par år efter, for at de kunne se, hvad der var sket, og om forældrenes meninger og oplevelser var blevet anderledes. De ville simpelthen gerne vide, **om det havde hjulpet**, at de havde ændret nogle ting. Men da jeg mødtes med personalet i september 1993 for at tale med dem om den nye undersøgelse, viste det sig, at Djurshøj som samlet institution ikke kunne sige, at alle pædagogers forældresamarbejde med bestemthed havde forandret sig på de samme områder. For socialrådgiveren var det lidt anderledes, idet der kun er ansat en enkelt af denne faggruppe. Hun var derfor ikke afhængig af at få koordineret med andre, for at hun kunne sige, at der i forhold til alle forældre var sket de samme ændringer i hendes kontakt med dem. Noget af det, hun havde besluttet at ændre var f.eks. automatisk fremsendelse af check med kostpenge og oplysninger til nye forældre om diverse forhold, som undersøgelsen havde vist, at forældrene hidtil havde savnet - bl.a. at de selv kunne fortsætte med tøjindkøb til deres børn, hvis de ønskede det. Om socialrådgiverens beslutninger om ændringer også blev ført ud i livet **hver gang** blev ikke checket.



Vi var enige om, at der ikke var nogen grund til at bruge tid og energi på en ny undersøgelse, som formentlig ville vise stort set samme resultater som den foregående, før Djurshøj havde sikkerhed for, at nogle udvalgte områder blev ændret af alle ansatte. Derfor nedsatte Djurshøj en hurtigtarbejdende kvalitetsgruppe. Denne gang var det ikke en tilfældig gruppe. Det var en tværfagligt sammensat gruppe, der fik nogle konkrete beføjelser - og senere lokallønstillæg. Gruppen forpligtede sig til at levere et konkret og også tidskrævende stykke arbejde. At det blev med afsæt i kvalitetssikringsteoriene skyldtes, at forstanderens stedfortræder netop kom tilbage fra årskursus på Socialpædagogisk Højskole. Den hovedopgave, han skrev sammen med et par medstuderende, handlede om kvalitetssikring på døgninstitutioner. De havde valgt at eksemplificere teorierne med forslag til kvalitetssikring på Djurshøj ud fra 1. forældreundersøgelse.

Den **model**, Djurshøj valgte at bruge til kvalitetssikring, indeholder følgende elementer:

- \* Begrundet udvælgelse af nogle indsatsområder
- \* Præcis beskrivelse af indsatsen på hvert område
- \* Kvalitetsmål for hvert indsatsområdeområde
- \* Målemetoder
- \* Måleperiode og -hyppighed
- \* Overordnet ansvar for registrering
- \* Overordnet ansvar for tilbagemeldinger til personalegruppen

Djurshøj valgte **4 indsatsområder**, som blev behandlet og beskrevet efter den skitserede model. De konkrete beskrivelser og checklister m.v. for de 4 indsatsområder, findes i den kvalitetshåndbog, som Djurshøj også har lavet i løbet af det sidste halvandet år. I denne rapport er beskrivelser og skemaer trykt i bilag 8-12.

#### **1. Ugentlig kontakt mellem barnets kontaktpædagog og forældre:**

Målet var at mindst 80 % af forældre/pårørende skulle kontaktes telefonisk eller personligt mindst 1 gang ugentlig. Efter måleperiodens udløb 1. juli 1994 var resultatet 90,5 % og målet derfor rigeligt nået. Derefter blev man enige om, at der også fremover skulle hænge checkliste på vagtværelset, men at det var op til den enkelte pædagog, om man ville bruge den.

#### **2. Personlig samtale mellem socialrådgiver og forældre mindst hver 3. måned:**

Målet var at mindst 90% af forældrene skulle have tilbud om mindst 1 samtale hver 3. måned i fire 3-måneders perioder. Efter måleperioden udløb 31.12.94 var målet lige præcis nået med 90 %.

#### **3. Orientering til forældre inden 24 timer ved barns sygdom, læge- speciallæge- og hospitalsbesøg**

Der fastsattes ikke et egentligt måletal for kvalitetsmålet. Efter måleperiodens udløb 1.11.94, oplyste Djurshøj, at det stort set er lykkedes at få kontakten til forældrene, men at det har knebet lidt for pædagogerne at få skrevet i mappen.

#### **4. Skriftlig information til nye forældre**

Djurshøj har udarbejdet en pjece, som er blevet udleveret til nye forældre siden foråret 1994. Pjecens form og indhold er lavet på den måde, som de interviewede forældre i 1. undersøgelse udtrykte ønske om. De 3 indsatsområder, som er beskrevet oven for,

er taget med i pjecen. Det forpligter Djurshøj til at leve op til målene. For pjecen er ikke fastsat kvalitetsmål eller ansvar for f.eks. rettelser, som det er tilfældet for de 3 foregående indsatsområder. Pjecens indhold kan dog let ændres, da den printes på Djurshøjs egen farveprinter og blot foldes 3 gange. Dét er kvalitetssikring - i modsætning til glitrede brochurer, der trykkes på et professionelt trykkeri i et stort oplag, og som institutionerne derefter i årevis skal bruge, fordi de har været så dyre. Ordentlig, skriftlig brugerinformation bør være konkret og ikke generel og overordnet. Derfor skal den let og hyppigt kunne ændres. I januar 1995 har Djurshøj lavet en hel "pakke", der skal udleveres til nye forældre. Pjecen er del af pakken.

I foråret 1994 har forstanderens stedfortræder og en psykologkonsulent lavet **interviews med børn og personale** om, hvad de synes om at være på Djurshøj - for at få facts i stedet for fornemmelser. På baggrund af interviewene har man bl.a. ændret børnemødernes indhold.

I maj 1994 var hele personalet på et **ugekursus i kvalitetsbevidsthed** på AMU-centret i Århus. De arbejdede bl.a. med personaletrivsel ud fra det synspunkt, at de ansatte også er brugere i forhold til hinanden: modtagere og leverandører i forhold til det fælles pædagogiske sagsforhold. Et af resultaterne af kurset er et nyt indsatsområde efter kvalitetssikringsmodellen. Det drejer sig om **information til nyansatte** i form af "en pakke", som er blevet udleveret siden december 1994 (bilag 12).

Ud over de beskrevne indsatsområder er også mange af de andre områder, som forældrene pegede på blevet ændret - de er bare ikke beskrevet og er derfor meget personafhængige og dermed ikke sikre.

Djurshøjs personale har oplevet både mange glæder og mange besværligheder i løbet af processen med både håndbogen og checklisterne. Djurshøj har selv udarbejdet en redegørelse for perioden 1.9.93 til 1.9.94, og i fagblade har der været artikler på baggrund af interviews med personalet (jvf. litteraturhenvisningerne side 60).

## 6. RESULTATER FRA ANDEN UNDERSØGELSE 1993/94

### 6.1 REGISTRERINGSUNDERSØGELSEN

I det følgende fremlægges resultaterne af de 3 registreringsundersøgelser, og der foretages sammenligninger med resultater fra 1. undersøgelse, hvor det giver mening at sammenligne. Da der i første undersøgelse var 8 børn fuldtidsindskrevet på Djurshøj i undersøgelsesperioden mod 7 i denne undersøgelse, har jeg i direkte sammenligninger reduceret tallene fra 1. undersøgelse fra 8 til 7 børn. Nogle af måleperioderne var også længere i den 1. undersøgelse (nogle kom i gang før andre). For at kunne sammenligne har jeg bearbejdet tallene, så begge undersøgelses resultater dækker 10 uger.

Der gøres opmærksom på, at der ikke er tale om de samme børn og forældre som i første undersøgelse. Børnenes/forældrenes nummerering i tabelmaterialet kan altså ikke sammenlignes på personplanet.

I rapportens tekst opereres der med omtrentlige tal og beskrivelser. De nøjagtige tal og tidsvariabler kan findes i tabelmaterialet i bilag 4. Beskrivelse af undersøgelsens metode og proces findes i afsnit 3.1.

Gennemgangen af resultaterne kan måske for udenforstående virke for detaljeret, men er vigtig for Djurshøj, der jo er den primære målgruppe for denne rapport.

### BESØG TIL BØRNENE PÅ DJURSHØJ Gul undersøgelse

Registreringen af **pædagogernes kontakter** med de 7 børns forældre er fordelt på 2 forskellige spørgeskemaer. Dette afsnit omhandler besøg til børnene på Djurshøj (bilag 1).

#### **Antal besøg**

Registreringen fandt sted i 10 uger. Da man alligevel var i gang med at udfylde spørgeskemaer, besluttedes det at få registreret **samtlig besøg** til børnene. Der er registreret i alt 42 besøg. Det svarer til gennemsnitlig godt 4 besøg om ugen mod godt 6 i 1. undersøgelse. Antallet af forældrebesøg er stort set ens i de 2 undersøgelser - ca. 2 om ugen. Forskellen findes primært i besøg af klassekammerater, idet et barn i 1. undersøgelse havde hele klassen til fødselsdag på Djurshøj. Hvis man ser bort herfra, er der ingen afgørende forskelle på de to undersøgelser (tabel 1).

#### **Fordeling af samtlige besøgende på ugen**

2/3 af alle besøg fandt sted på hverdage, 1/4 i week-ends. I registreringsperioden var der i alt 8 week-ends. Børnene er såvidt muligt hjemme hos deres forældre 3 ud af 4 week-ends. Hvis det har været tilfældet for alle 7 børn i registreringsperioden, har der altså været 2 week-ends ud af de 8, hvor der har været børn på Djurshøj. Betragtet på denne måde må man konstatere, at der er 4 gange flere besøg i week-ends end til daglig. I 1. undersøgelse var besøgene nogenlunde ligeligt fordelt på alle ugens dage.

### **Fordeling af samtlige besøgende på døgnet**

6% af samtlige besøgende - alle forældre - har været på Djurshøj fra kl. 8-14. 33% har været der kl. 17-19 -  $\frac{2}{3}$  er familiemedlemmer til børnene. Halvdelen af klasse- og legekammerater har været på besøg om aftenen. Tallene svarer ret nøjagtigt til resultaterne fra 1. undersøgelse (tabel 2).

### **Fordeling af forældrebesøg til de enkelte børn**

Der er registreret 21 besøg af børnenes forældre (tabel 3). På de 10 uger har 2 børn haft  $\frac{2}{3}$  af samtlige forældrebesøg, 3 børn har haft 2-3 besøg. 2 børn har slet ikke haft besøg af deres forældre. Det ene barns forældre er på grund af sygdom ikke i stand til at komme på besøg. Djurshøj har i stedet sørget for jævnlige besøg sammen med barnet i dets hjem. Sammenligninger med 1. undersøgelse er ikke relevant i forhold til de enkelte børn, da der er tale om forskellige børnegrupper, men den ulige fordeling findes i begge undersøgelser.

### **Fordeling af "besøg af andre" til de enkelte børn**

Der har i alt været 26 besøg af andre end børnenes forældre (tabel 4). De fordeler sig meget ujævnt på de enkelte børn - fra 0-10 besøg. 2 børn har slet ikke haft denne slags besøg i de 10 uger, 1 barn har haft et enkelt besøg. Der er en tendens til, at de børn, der får færrest besøg af forældre, også får få besøg af andre. Sammenligninger med 1. undersøgelse er ikke relevant i forhold til de enkelte børn, da der er tale om forskellige børnegrupper, men den ulige fordeling er ens i de to undersøgelser.

### **Forældrebesøg fordelt på mødre og fædre**

Der har været 10 besøg af mødre og 11 af fædre - heraf står 1 barns far for de 7 (tabel 4). Det ligner stort set resultaterne i 1. undersøgelse.

### **Aftalte eller uanmeldte besøg**

Personalet på Djurshøj var efter 1. undersøgelse overraskede over, at kun 6% af forældrebesøgene var uanmeldte - fordelt på 2 fædre - i betragtning af at Djurshøj gør meget ud af at fortælle forældrene, at de bare kan komme uanmeldt, så meget de har lyst. I interviewundersøgelsen den gang gav forældrene udtryk for, at de gerne ville inviteres, fordi det kan være lidt svært bare at kikke ind uanmeldt. De syntes samtidig, at det er virkelig godt, at Djurshøj siger, at de bare kan komme.

I 2. undersøgelse er 38% af besøgene uanmeldte - fordelt på 2 fædre og 2 mødre. Halvdelen af besøgene er aftalt med personalet - en del af forældrene har også på forhånd lavet aftale med barnet (tabel 4).

### **Forældres besøg fordelt på samvær og tid**

Djurshøj er interesseret i at finde ud af, hvordan forældrene anvender den tid, de er på besøg hos deres børn på Djurshøj (tabel 5). I 1. undersøgelse var forældrene i  $\frac{3}{5}$  af besøgene "slet ikke eller kun ganske kortvarigt" alene sammen med deres eget barn under besøg på Djurshøj. I 2. undersøgelse drejede det sig om  $\frac{2}{5}$ .

I forhold til **den samlede besøgstid** brugte forældrene 10% af tiden "alene sammen med personale". Det svarer nogenlunde til resultatet fra 1. undersøgelse. Personalet bruger knapt  $\frac{1}{2}$  time om ugen til kontakt alene med børnenes forældre, når de er på besøg og ca.

1 time om ugen sammen med de enkelte børn og deres forældre, men uden kontakt med resten af børnegruppen. Det er en halvering i forhold til 1. undersøgelse.

## FORÆLDRENE OG PÆDAGOGERNES KONTAKT UDEN FOR DJURSHØJ Rød undersøgelse

På et rødt registreringsskema blev pædagogernes kontakter med børnenes forældre uden for Djurshøj noteret. Det drejer sig om telefonkontakter, hjemmebesøg, kontakt på børnenes skoler eller andre steder (bilag 2.).

I 1. undersøgelse havde pædagoggruppen i gennemsnit kun 2 kontakter om ugen med samtlige forældre. Kontakterne varede sammenlagt 20 minutter om ugen. Kun 3 børns forældre havde i løbet af 10 uger haft kontakt med deres egne børns kontaktpædagoger - de 2 af dem kun en enkelt gang. Disse resultater var meget overraskende for pædagogerne, der inden undersøgelsen troede, at de brugte meget tid på denne type kontakter, og at de havde mange af dem. Da interviewundersøgelsen samtidig viste, at forældrene ønsker hyppig kontakt med eget barns kontaktpædagog, besluttede Djurshøj derfor med checklister at sikre kontakt mellem forældre og kontaktpædagog mindst 1 gang om ugen (bilag 8.).

### Antal kontakter og tidsforbrug

I denne undersøgelse er det tydeligt, at kontakten mellem forældre og pædagoger uden for Djurshøj har en højere prioritet og opmærksomhed end i 1. undersøgelse. Pædagogerne har nu 5-6 kontakter om ugen med de 7 børns forældre - altså 3 gange så mange som i 1. undersøgelse. Gennemsnitligt bruger pædagogerne også mere tid på denne type kontakter, der nu til sammen varer 3 timer om ugen - altså 9 gange længere end i 1. undersøgelse (tabel 6).

### Fordeling på kontaktformer

6 af de 7 børns forældre har haft **telefonisk** kontakt med pædagogerne. Det 7. barns forældre er p.g.a. sygdom ikke i stand til at have telefonkontakt, men har i stedet haft 4 af de i alt 8 **hjemmebesøg** af pædagoger. 3 andre børns forældre har haft et enkelt besøg derhjemme af barnets kontaktpædagog. 3 børns forældre har ikke haft besøg af pædagogerne. Der har ikke været **andre typer** kontakter end telefon og hjemmebesøg (tabel 7).

### Kontakt med eget barns kontaktpædagog

Alle de 7 børns forældre har haft mindst 4 kontakter med deres eget barns kontaktpædagog i løbet af de 10 uger, registreringen fandt sted (tabel 8). I 1. undersøgelse var der kun 3 børns forældre, der havde haft kontakt med kontaktpædagogen - de 2 af dem endda kun en enkelt gang.

### Initiativ til kontakterne

Forældrene tog lige mange initiativer til kontakter i de to undersøgelser. Til gengæld har pædagogerne taget 6 gange flere initiativer i 2. undersøgelse, end de gjorde i den første undersøgelse (tabel 9).

### **Fordeling af kontakter på de enkelte børns forældre**

Alle 7 børns forældre har haft "kontakt med pædagogerne uden for Djurshøj" i registreringsperioden (tabel 6). Antallet af kontakter svinger fra 4-15. Af de to børns forældre, der har haft færrest kontakter, har den ene haft faste besøgsaftaler på Djurshøj (gul undersøgelse). For den anden gør der sig specielle forhold gældende p.g.a. sygdom.

## **FORÆLDRENE KONTAKT MED DJURSHØJS SOCIALRÅDGIVER Hvid undersøgelse**

Samtlige kontakter mellem Djurshøjs socialrådgiver og børnenes forældre er registreret på samme spørgeskema, uanset om kontakterne har fundet sted på eller uden for Djurshøj (bilag 3.). Der ses stadig bort fra konferencer, arrangementer og brevveksling.

### **Antal kontakter og tidsforbrug**

Socialrådgiverens antal forældrekontakter og samlede tidsforbrug på kontakt med 7 børns forældre er stort set ens i de to undersøgelser. Hun har i gennemsnit pr. uge haft 4 kontakter som sammenlagt har været 2 ¼ time ugentlig (tabel 10).

### **Fordeling på ugen og døgnet**

Kontakterne fordeler sig på ugen og døgnet således, at alle kontakter har fundet sted på ugens hverdage, 81 % inden for socialrådgiverens normale arbejdstid fra 8-16. 3/4 af alle kontakter fra kl. 8-14 (tabel 11). Der er ingen afgørende forskelle i forhold til 1. undersøgelse.

### **Fordeling på kontaktformer**

Fordelingen af kontakter på de forskellige kontaktformer er nogenlunde ens i de to undersøgelser, mens tidsforbruget på kontaktformerne er meget forskelligt (tabel 12). I 2. undersøgelse bruger socialrådgiveren dobbelt så meget tid på **telefonkontakt** med forældrene, som hun gjorde i 1. undersøgelse. Til gengæld har hun i 2. undersøgelse brugt en tredjedel mindre tid på kontakt med forældrene **på Djurshøj**, end hun gjorde i 1. undersøgelse. Der er aflagt 7 **hjemmebesøg** i 2. undersøgelse mod 6 i 1. undersøgelse. I begge undersøgelser har socialrådgiveren brugt halvdelen af den samlede tid på hjemmebesøg.

### **Initiativ til kontakterne**

I 1. undersøgelse tog forældrene selv **initiativ** til 2/3 af kontakterne med Djurshøjs socialrådgiver. I 2. undersøgelse er tallene vendt om, så det nu er socialrådgiveren, der tager 2/3 af initiativerne (tabel 13). Det er en væsentlig ændring, der sandsynligvis afspejler det forhold, at socialrådgiveren nu i højere grad selv prioriterer, hvilke forældre der har brug for at blive kontaktet - i modsætning til 1. undersøgelse, hvor det i langt højere grad var forældrene, der prioriterede.

### **Fordeling af kontakterne på de enkelte børns forældre**

I 1. undersøgelse havde 3 af de 8 børns forældre ikke haft besøg i hjemmet af socialrådgiveren i løbet af de 14 uger, der blev registreret. I interviewundersøgelsen gav flere forældre udtryk for, at de savnede **hjemmebesøg** af socialrådgiveren. Det var anledningen til, at

Djurshøj valgte at sikre, at forældrene tilbydes samtale mindst hver 3. måned (bilag 9.). Forældrene ønskede samtale 1 gang om måneden, men Djurshøjs ressourcer tillader ikke løfte om så hyppig kontakt med alle.

Det samlede antal hjemmebesøg er næsten ens i de to undersøgelser, men besøgene er fordelt meget mere jævnt på forældrene i 2. undersøgelse, hvor kun 1 barns forældre ikke har haft besøg - efter eget ønske. Til gengæld har dette barns forældre haft den ene af de to personlige samtaler med socialrådgiveren på Djurshøj (tabel 10).

I begge undersøgelser er der et enkelt barns forældre (ikke det samme barn), som tegner sig for ca. halvdelen af socialrådgiverens tidsforbrug. Den anden halvdel af hendes tid var meget ulige fordelt på de resterende forældre i 1. undersøgelse, mens den deles mere ligeligt i 2. undersøgelse.

## DET SAMLEDE PERSONALES FORÆLDREKONTAKT

For de forskellige personalegrupper er det interessant at få analyseret egen aktivitet på et bestemt område som udgangspunkt for eventuelle forbedringer. Det er sket i de 3 foregående afsnit. For institutionen som helhed, er personalets samlede kontakt med børnenes forældre også vigtig.

### **Antal kontakter med de enkelte børns forældre**

Et af de meget markante resultater fra 1. undersøgelse var den skæve fordeling af personalets kontakter med de enkelte børns forældre. Der kunne være mange gode grunde til denne fordeling, men det var der rent faktisk ikke. Personalet oplyste, at det var ret tilfældigt, hvilke forældre der var mange kontakter med. Forældrene prioriterede faktisk sig selv, således at de mest ihærdige fik mest kontakt. I interviewdelen fortalte flere af forældrene, at de savnede hyppigere kontakt med og orientering fra Djurshøj. Derfor valgte Djurshøj på forskellige områder at sikre mindste-kontakten mellem personalet og forældrene (bilag 8 og 9). Forskellene på de to undersøgelser fremgår af lagkagerne på næste side (af bilag 4 tabel 14 og figur 15 fremgår de konkrete tal).

### **Personalets procentvise antal kontakter med de enkelte børns forældre**

I 1. undersøgelse svingede det ugentlige gennemsnitlige antal kontakter med de enkelte børns forældre fra 0 til 4. I 2. undersøgelse er der en meget mere ligelig fordeling. Alle de forældre, der er i stand til det, har mindst 1 ugentlig kontakt. Et barns forældre kan på grund af sygdom ikke magte flere end 6 kontakter i løbet af de 10 uger.

### **Tidsforbrug på kontakt med de enkelte børns forældre**

Ikke kun antallet af kontakter, men også den tid, personalet brugte på kontakt med de enkelte børns forældre var meget ulige fordelt i 1. undersøgelse: 3 af de 8 børns forældre brugte 3/4 af personalets samlede tid, 3 andre deltes om den sidste fjerdedel, og 2 forældre havde stort set ikke kontakt med Djurshøj i den tid, registreringen varede. Som det gælder for antallet af kontakter, fordeles tiden også mere ligeligt mellem forældrene i 2. undersøgelse.

## Personalets procentvise tidsforbrug på de enkelte børns forældre

I 1. undersøgelse svangede den tid, personalet brugte på kontakt med de 8 børns forældre i gennemsnit pr. uge fra knapt 1 minut til knapt 4 timer. I 2. undersøgelse er det ugentlige gennemsnit på mellem 40 minutter og 1½ time.

### SAMMENFATNING

Resultaterne fra 1. undersøgelse viste en meget skæv fordeling af Djurshøjs kontakt med de enkelte børns forældre. Både **antallet** af kontakter og personalets **tidsforbrug** var så ulige fordelt, at ud af de 8 børns forældre beslaglagde 1 barns forældre halvdelen, mens 2 børns forældre stort set ikke havde kontakt. Undersøgelsen viste også, at den kontakt, forældrene havde med Djurshøj, var ret tilfældig og fortrinsvis bestemt af forældrenes egen ihærdighed eller mangel på samme.

Efter at Djurshøj har sikret kontakt mellem kontaktpædagog og forældre hver uge og mellem socialrådgiver og forældre mindst hver 3. måned er der i 2. undersøgelse en meget mere ligelig fordeling af både **antal** kontakter og **tidsforbrug**. Pædagoger og socialrådgiver tager langt flere **initiativer** til kontakt med forældrene og sørger for, at **alle** forældre kontaktes. Alle børns forældre har mindst 40 minutters kontakt med Djurshøj i gennemsnit om ugen - i modsætning til 1. undersøgelse, hvor 2 børns forældre kun havde et par minutters kontakt, samtidig med at andre brugte flere timer.

Da 1. undersøgelse fandt sted, var Djurshøj ikke opmærksom på, at **kontakten mellem forældrene og barnets kontaktpædagog** var meget vigtig for forældrene. I løbet af de 10 uger, der blev registreret den gang, havde kun 3 af de 8 børns forældre kontakt med eget barns kontaktpædagog - de 2 af dem endda kun en enkelt gang. I 2. undersøgelse har **alle** 7 forældre haft mindst 4 kontakter med eget barns kontaktpædagog i løbet af 10 uger.

For Djurshøj har det altid været vigtigt at institutionen skulle være åben for forældrene, som opfordres til "bare at **kikke ind nårsomhelst**". I 1. undersøgelse var der næsten ingen af disse uanmeldte besøg. I 2. undersøgelse er godt en tredjedel af forældrebesøgene uanmeldte. Man skal være varsom med at pege på årsager i en registreringsundersøgelse. Tendensen er dog så tydelig, at jeg vil påstå, at forældrene har fået lettere ved at dukke op uanmeldt, efter at Djurshøj har sikret den jævnlige kontakt.

Med et bevidst målsætningsarbejde, udvælgelse og beskrivelse af indsatsområder, checklister og kontrol er det lykkedes for Djurshøj at give **alle** forældrene både den hyppigere kontakt og de personlige grundigere samtaler, som forældrene i 1. undersøgelses interviewdel efterlyste. Registreringsundersøgelsen viser, at kontakterne finder sted, men intet om kvaliteten af dem. Hvorvidt forældrenes oplevelse af kontakten har ændret sig, fremgår af afsnit 6.2.



## 6.2. INTERVIEWUNDERSØGELSEN

I det følgende vil de 6 interviewede forældres meninger og oplevelser blive beskrevet under følgende temaer:

- \* Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde før barnet flyttede ind på Djurshøj.
- \* Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde den første måned efter barnets indflytning.
- \* Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde på interviewtidspunktet.
- \* Forældrenes tanker om barnets fremtid.
- \* Forældrenes oplevelse af kommunernes personale.
- \* Forældrenes oplevelse af interviewet.

Forældrenes oplevelser bliver sammenfattet og kommenteret med mine ord, og hvor det er relevant sammenlignes der med forældreoplevelserne fra 1. undersøgelse. Men forældrene får også lov til at "tale selv" gennem citater fra interviewene.

Citaterne er udvalgt, så de repræsenterer så mange synspunkter som muligt, og ikke på en måde så de nødvendigvis afspejler fordelingen af tilfredse og mindre tilfredse forældre. Denne fordeling kan man læse om i mine kommentarer. Citaterne er også udvalgt og sammensat, så de enkelte forældre ikke kan genkendes. Det betyder, at der i citat-rammerne godt kan være flere citater fra samme forældre og nogle forældre, der ikke er repræsenteret. Citaterne er endvidere søgt anonymiseret ved at køn, alder, tidspunkter osv. nogle steder er ændret, når det er uden betydning for meningen i øvrigt. Jeg har lovet forældrene anonymitet, og Djurshøjs personale ved ikke, hvilke forældre der er blevet interviewet, medmindre forældrene selv har fortalt dem det. Skulle nogle af de ansatte alligevel prøve at identificere forældrene, kan jeg oplyse, at deres forsøg ikke vil lykkes. I virkeligheden ville de nok blive overraskede over, at nogle af de forældre, som de troede var mest positive, faktisk er de mest kritiske - og omvendt.

Det kan virke kunstigt, at der i citaterne hele tiden står "mit barn". Naturligvis har forældrene brugt deres børns navne, da de blev interviewet.

Oplysninger om interviewundersøgelsens metode og proces findes i afsnit 3.2 og interview-guiden i bilag 6.

## **Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde, før barnet flyttede ind på djurshøj**

### **Forhåndskendskab til Djurshøj og inddragelse i beslutningen om anbringelse**

Ingen af forældrene kendte til Djurshøj, før det kom på tale, at deres barn skulle bo der. Et par forældre fortæller, at de unge kendte til Djurshøj og selv bad om at få ophold dér. Nogle af forældrene kendte til formidlet døgnophold af en eller anden art i forvejen, idet deres børn havde haft ophold uden for hjemmet tidligere. 3 af de 6 forældre ville oprindeligt hellere have haft en anden type anbringelsessted, men alle accepterede Djurshøj, efter det første besøg på stedet. En af grundene til at forældrene var skeptiske over for Djurshøj, når kommunernes ansatte fortalte om stedet, var, at der blev brugt udtryk som "institution" og "behandling". Nogle forældre synes, at disse ord giver ubehagelige associationer, som ikke passer til Djurshøjs virkelighed. Det foreslås, at man forsøger at finde nogle andre ord. En af forældrene synes, at ordet "børnepension" ville være bedre, selvom det heller ikke er helt godt. En af de kommunalt ansatte synes åbenbart også, at det er svært at bruge ordet institution. Vedkommende havde sagt til barnets forældre, at det var et "pædagogisk ungdomskollektiv".

5 af de 6 forældre synes, at de blev rimeligt eller godt orienteret og inddraget af kommunernes personale, da det skulle besluttes, hvor børnene skulle anbringes.

*Til sidst ringede jeg til kommunen og sagde, at nu kunne jeg ikke mere, så de måtte finde et sted, mit barn kunne komme hen at bo.*

*Man håber og tror jo hele tiden på, at man kan passe sit eget barn, men jeg kunne godt se, at det kunne jeg ikke.*

*Mit barn havde nævnt Djurshøj, der var vist venner deroppe. Men jeg anede ikke noget om Djurshøj - ikke en gang hvor det lå.*

*Psykologen fra kommunen fortalte om Djurshøj. Han vidste ikke selv, hvordan det var, så der var mange ting, han ikke kunne fortælle mig.*

*Jeg blev ked af det, da sagsbehandleren sagde institution. Det er en gammeldags betydning, som minder mig om dårligt barn og dårlig mor. Jeg synes ikke, at mit barn er noget institutionsbarn. Det lyder, som om de er syge og skal have elektrochock og alt sådan noget. Jeg føler heller ikke, at mit barn er i behandling.*

## **Det første møde på Djurshøj**

Som på de fleste andre døgninstitutioner er det også på Djurshøj normal visitationspraksis, at forældrene besøger institutionen før barnet, hvorefter der arrangeres et besøg af både forældre og barn. Først derefter flytter barnet ind. I 1. undersøgelse fortalte 4 af de 6 forældre, at denne fremgangsmåde var blevet fulgt. Det var den derimod kun for 2 af de 6 forældre i 2. undersøgelse. I flere tilfælde var barnet med ved første besøg, og nogle børn flyttede også ind samme dag. Alle forældrene beklager, at man ikke kunne gøre det på den ordentlige og rigtige måde.

Det betyder meget for forældrene, at Djurshøj ligger i et almindeligt villakvarter, at der er pænt og rent og først og fremmest hjemligt og hyggeligt. Også personalets varme og personlige modtagelse af forældrene er af stor betydning. Alle forældrene var efter besøget indstillet på, at det var der, barnet skulle være.

4 forældre blev ikke spurgt om forhold vedrørende barnet, som kun de som forældre kendte til: barnets spise-/ sovevaner, temperament, små pudsigheder osv. Nogle af dem siger, at Djurshøjs manglende interesse for deres viden på disse områder giver oplevelsen af, at man har været så mislykket som forældre, at det ikke en gang er værd at spørge om.

*På Djurshøj kunne jeg mærke, at jeg ikke var noget ringere menneske, fordi jeg kom der.*

*Man forestiller sig at det er et betonkompleks og næsten tremmer for vinduerne. Det var venligere, mere hjemligt, meget hjemlig hygge.*

*Det gik rimeligt med at høre og forstå alt det, de sagde - og også med selv at fortælle.*

*Det overraskede mig med den hjertelige velkomst og de ligefremme mennesker, der snakker med een. Der var ikke noget, der skulle have været anderledes ved det møde.*

*De sagde vist ikke noget om samarbejdet og kontakten med forældrene. Det havde måske været rart nok, hvis de havde sagt noget om det lige der i starten.*

*Det betød meget, at min søster var med. Det betød noget, at der var en, der kunne holde om mig og give mig et klap på hånden og sådan noget, da jeg havde brug for det.*

*Jeg registrerede knapt nok alt det, de fortalte om Djurshøj. Det var ikke vigtigt for mig. Jeg havde det ad H. til med, at barnet skulle hjemmefra.*

*Mit barn blev bare afleveret. Jeg havde haft brug for at fortælle dem, hvordan mit barn egentlig er, om hans vaner og temperament. Det er, som om de tænker, at når jeg ikke har kunnet klare det, så behøver de ikke at vide noget, for så begynder de bare forfra. Og så går de i gang med "behandling" og gør mit barn god igen. Nu skal de nok gøre et godt arbejde med det, jeg er mislykkedes med.*

*Da jeg havde været igennem huset og havde set det og havde fået forklaret, da sagde jeg, at mit barn skulle blive der.*

## **Forældre pjecen**

Forældrene i 1. undersøgelse gav udtryk for, at de manglede et lettilgængeligt, skriftligt materiale om Djurshøj. Derfor har institutionen i foråret 1994 lavet en forældre pjecce med de forskellige oplysninger, som forældrene pegede på, at de ønskede (bilag 11).

Nogle forældre fik kontakt med Djurshøj, før pjecen blev lavet, men fik den senere udleveret. De 5 forældre, der har læst pjecen, er yderst tilfredse med den. De synes, at man på en overskuelig måde får oplysninger om både livet på Djurshøj og forskellige praktiske forhold. Som i 1. undersøgelse, beder forældrene i 2. undersøgelse også om, at pjecen forsynes med et indstik med navne og fotos af personalet. De ville også gerne have et lille afsnit om, at man som forældre må komme så tit man vil - også uanmeldt. Det nævnes også, at det virker mærkeligt, at pjecen er påhæftet viceforstanderens visitkort - forældrene mener, at det burde være kontaktpædagogernes.

Nogle af forældrene har været meget glade for, at Djurshøj udleverede et par ekstra pjecer til dem, så de kunne give dem til familien.

Som det senere vil fremgå, er det ikke alle forældre, der synes, at Djurshøj helt har kunnet leve op til det, der står i pjecen.

*Jeg synes, at den er rigtig positiv. Den giver et frisk syn på, hvordan det er på Djurshøj.*

*Den handler om praktisk talt alt det, som man bør vide i kort form. Så kan man jo altid spørge nærmere, hvis der er noget, man vil vide lidt mere i dybden.*

*Jeg var glad for den. Jeg læste meget i den. Jeg havde det helt roligt med, at mit barn var der, og at de nok kunne klare det. Pjecen var med til at give mig den ro.*

*Da jeg kom hjem, lavede jeg en kop the, trak benene op i sofaen og satte mig og læste den igennem. Den havde det, der skulle til.*

*Jeg tror, at det ville have været rart for mig at få den ved starten, for så havde man haft den, hvis ikke man kunne huske, hvad der var blevet sagt. Man behøver ikke tvivle på noget. De har jo skrevet det alt sammen i den.*

*Jeg havde også en med til mine forældre. Det var godt - det skal de huske på Djurshøj. Mine forældre læste og sad og nikkede og sagde: "Ja, ja - det lyder jo helt fint". Det er bedre, at de får det sort på hvidt, i stedet for at jeg skal sidde og forklare det hele selv!*

*Pjecen fik jeg med hjem. Den gav et lille indblik i, hvad det er. Det meste havde jeg også fået at vide. Der var også nogle ting, som jeg havde glemt, som jeg gik hjem og læste. Jeg tager den stadig nogle gange frem, hvis der er et eller andet, jeg er i tvivl om.*

*Hvorfor sender de et visitkort ud med viceforstanderens navn? Jeg havde mere brug for navnene på kontaktpædagogerne.*

## Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde den første måned efter barnets indflytning

### **Da barnet flyttede ind på Djurshøj**

3 af de 6 forældre synes, at specielt den dag, barnet flyttede ind på Djurshøj, var meget svær og vemodig. Alle forældrene fortæller, hvor svært de havde det i den følgende tid. Nogle af dem følte sig meget forladte og ensomme og manglede nogen at snakke med. Flere ville gerne have haft kontakt med tidligere Djurshøj-forældre. Sådan var det også i 1. undersøgelse, og både den gang og nu er der forældre, som tilbyder sig som kontaktforældre for nye. Flere af forældrene synes, at kommunen svigtede dem i den første tid efter barnets anbringelse.

2 forældre fortæller, at deres børn lige skulle vænne sig til at være på Djurshøj. De andre 4 faldt til med det samme. Nogle af forældrene synes, at Djurshøj scorede for nemme points hos de unge ved at give dem lov til en masse, som de ikke måtte derhjemme.

*Hvis ikke mit barn var kommet derud, så tror jeg, at jeg var kommet på Risskov.*

*Man tænker jo: er det her nu det rigtige. Men man bliver jo nødt til at give det en chance.*

*De havde forberedt det pænt. På mit barns værelse var der 2 buketter blomster, en kurv med frugt og et håndklæde og en tandbørste. Og der var sandelig dækket fint kaffebord.*

*Jeg tog mig i at kikke på uret, når mit barn plejede at komme hjem fra skole, men der kom ingen. Så gik det op for mig - sådan er det stadig!*

*Uanset hvor rart der er på Djurshøj, så er det grimt at aflevere sit barn. Jeg kom bare alene hjem. Jeg sov ikke i 2 nætter. Jeg havde mest af alt lyst til at skribe. Jeg kunne godt have brugt nogen at snakke med, der havde stået i samme situation.*

*Jeg tabte fuldstændig tråden. Der kom ingen og snakkede med mig.*

*I starten manglede jeg en til at skabe liv i huset. Nu går det bedre, men om søndagen er det stadig svært.*

*Mit barn nød livet og fik lov til en masse, som han ikke måtte herhjemme.*

*Jeg synes, at det var meget pludseligt - hvorfor skulle det gå så stærkt?*

*Måske ville det være en idé, at nogen ville påtage sig, at nye kunne ringe til dem. Det vil jeg gerne selv tilbyde. Det er det samme som brystkræftgrupper - nogen der selv har prøvet det. Bare at der sidder en anden barmhjertig person, som man kan græde ud hos.*

## **Forældreneskontakt og -inddragelse**

Ved forbesøget og gennem forældrepanelet havde alle 6 forældre fået et positivt indtryk af det kommende samarbejde med Djurshøj. 4 af de 6 forældre giver udtryk for, at de har følt sig velinformeret af Djurshøj i starten. Specielt tilfredse er de forældre, der fik besøg af personale fra Djurshøj meget hurtigt efter barnets anbringelse. Det bedste for forældrene er hurtigt at få besøg af barnets kontaktpædagog(er). Også hyppige telefonopringninger fra Djurshøj opleves positivt. Det værste, der kan ske, er, at Djurshøj ikke tildeler barnet en kontaktpædagog i tilknytning til anbringelsen eller ikke får orienteret forældrene om, hvem der er kontaktpædagog.

*Socialrådgiveren kom hurtigt hjem og besøgte mig - det var dejligt.*

*Jeg snakkede meget med dem i telefon. Deres socialrådgiver ringede, og jeg ringede. Det var rart.*

*Det var lidt vanskeligt at være ny forældre, fordi man kendte jo ikke dem alle sammen og vidste ikke, hvad de hed. Jeg tror ikke, at der var nogen, der snakkede med mig om, hvordan jeg havde det. Jeg har ikke tænkt på, om jeg gerne ville have haft det.*

*Kontaktpædagogerne bad om at komme her hjem relativt kort efter. Jeg havde en meget afventende holdning i starten. De var her i 3 timer. Vi snakkede om alt muligt. Jeg fandt aldrig ud af, om det møde havde til formål at diskutere mit barn, eller om det bare var en måde, hvorpå vi 3 voksne kunne ruske os noget bedre sammen. Det var en god idé, og det lykkedes til overflod.*

*Jeg havde kun Djurshøj at snakke med om, hvor svært jeg havde det. Jeg synes, at de tog sig utrolig meget af mig. De var og er meget flinke til at sige, at jeg bare skal komme og være på Djurshøj, så meget jeg vil. Men der var nogle begyndervanskeligheder, det var der. Jeg fik ikke informationer nok om, hvad der skete, og om hvordan mit barn havde det.*

*Jeg ville ikke have ønsket at snakket mere med dem i starten. Systemet havde overtaget mit barn, og videre snak ville bare være omsonst og overflødigt.*

*Af brochuren havde jeg fået indtryk af, at de ville samarbejde tæt med mig, men jeg hørte ikke fra dem utrolig længe. I starten havde jeg haft brug for en rigtig lang solid og gennemgående snak - helst med mit barns kontaktperson, hvis der havde været sådan en lidt hurtigere. Jeg havde brug for at fortælle om mit barn, få alle de der følelser ud og videregive de gode råd og de erfaringer, jeg havde haft med mit barn gennem 14 år til een, der kunne bruge de erfaringer. Så ville jeg ikke have følt, at mit barn var så fremmed og "afleveret".*

## **Familiens og vennernes reaktioner**

4 af de 6 forældre synes, at det var svært at forklare familie og venner om Djurshøj og grunden til, at barnet skulle bo der. 2 forældre har oplevet god forståelse og opbakning fra familien. 5 af de 6 forældre foreslår, at Djurshøj hurtigt tilbyder forældrene, at de kan udpege de familiemedlemmer, som bør inviteres på besøg - i stedet for at vente til festlige lejligheder som f.eks. konfirmationer og fødselsdage. I 1. undersøgelse var dette også et gennemgående ønske hos forældrene.

*Når nogen spørger, hvad Djurshøj er, mangler jeg et ord for at forklare dem, hvad det er. Så siger jeg, at det er sådan et sted, der ligger i Grenå. Så spørger de: Er hun på værelse eller noget? Nej, det er en ungdomsinstitution. Jeg er så ked af at bruge det ord.*

*Jeg har da været udsat for, at familie og venner spørger. Man kan lige så godt være åben og fortælle, hvad det er for et sted. Men det er svært at forklare andre folk, uden at de har set det.*

*Familien troede jo, at det var noget forfærdeligt noget, jeg havde gjort ved mit barn. De vidste jo heller ikke rigtigt, hvad det var for noget. De troede, at det var et børnehjem, for at sige det rent ud, med 6-mands stuer og tremmer for vinduerne. Jeg tror, at de synes, at jeg var en dårlig far.*

*For første gang havde jeg gjort noget uden at spørge nogen. Jeg gjorde det helt uden, at der var nogen, der vidste det. Min mor korsede sig. Efter at hun har været deroppe, er hun blevet lidt anderledes at høre på, men stadigvæk kan hun ikke forstå, at det var nødvendigt.*

*Djurshøj har også gået meget op i, hvordan jeg har tacklet det med familien, og hvordan jeg har fået familien informeret.*

*Det ville være en god idé, hvis Djurshøj meget hurtigt sendte familien en frisk indbydelse, hvor der skulle stå noget i retning af: "Goddag - her er vi - vi er så den nye familie - og velkommen....". Der skulle ikke stå noget med: "Hermed indkaldes I...".*

*Du kan godt skrive, at de skal invitere familien hurtigere. Jeg kan jo høre på min familie, at de er meget mere positive i dag, end de var for bare en måned siden. Det er da svært for dem at sige til mig, at det er det rigtige, jeg har gjort, hvis de ikke ved, hvor det er, mit barn er kommet hen.*

## Forældrenes oplevelse af kontakt og samarbejde på interviewtidspunktet

### **Kontakten med forstanderen**

4 af de 6 forældre er tilfredse med den kontakt, de har med forstanderen. Nogle af dem har ikke særlig meget kontakt, men synes heller ikke, at det er nødvendigt for dem, hvis de bare har god og hyppig kontakt med kontaktpædagogen. Andre fortæller, at jævnlig kontakt med forstanderen er meget vigtig for dem - de vil gerne kende hans mening om deres barns udvikling. 2 forældre synes, at de har alt for lidt kontakt med forstanderen.

*Han gør det godt som leder, han er menneskelig, præsentabel, og snakker godt for sig.*

*Han har nogle utrolig rare øjne. Han kikker på en på sådan en god måde. Han havde en stor funktion i starten, mit barn var der, så man tror, at det også er ham, der vil underrette een om tingene hen ad vejen. Jeg kunne jeg da også godt tænke mig en gang imellem at vide, hvordan han oplever mit barn.*

*Han er den rare bedstefar, men også den der brumbassefar, som børnene bliver kaldt til samtale med, hvis det går helt galt - lige som en skoleinspektør. Det er nok nødvendigt med de roller. Det var i hvert fald skoleinspektøren, jeg havde respekt for, da jeg gik i skole.*

*Jeg ser ham til forældremøderne. Når jeg møder ham derude, spørger han altid, hvordan det går. Det er så hyggeligt.*

*Forstanderen er lidt en type for sig selv. Det er rart, at han siger tingene ligeud.*

*I bund og grund er han meget skarpsindig. Han tager ikke ret lang tid om at pejle sig ind på, hvordan et menneske er.*

*Jeg har ikke specielt brug for forstanderens mening.*

*Jeg inddrager selv forstanderen efter behov. Jeg taler meget med ham.*

*Det er underligt. Det er ham, der leder stedet derude, og vi har faktisk kun hilst på hinanden. I starten skulle han lige have taget røret og ringet og sagt dav. For det er da en underlig fornemmelse at høre hans navn hele tiden og ikke vide, hvem manden er. I starten troede jeg, at det var socialrådgiveren, der styrede Djurshøj.*

*Det er synd, at han isolerer sig fra det pædagogiske arbejde.*

*Han har meget travlt med at markere sig som leder.*



## **Kontakten med socialrådgiveren**

Et enkelt barns forældre er meget tilfreds med kontakten med socialrådgiveren - vedkommende oplyser at have en indbygget modvilje mod socialrådgivere i det hele taget. Fast kontakt med Djurshøjs socialrådgiver ophørte hurtigt efter ønske fra barnets forældre. Det følgende bygger derfor på udtalelser fra de øvrige 5 forældre, hvoraf de 4 fortæller, at de stort set er tilfredse med kontakten - uanset hvor den foregår. Halvdelen af forældrene synes, at socialrådgiveren ind imellem taler for meget, lytter for lidt og udtrykker sig noget bedrevidende.

Specielt i starten af barnets ophold på Djurshøj har socialrådgiveren haft en central rolle for de fleste af forældrene, indtil de kendte børnenes kontaktpædagoger. Flere af forældrene synes, at de kan tale mere personligt med socialrådgiveren end med kontaktpædagogen. Nogle mener, at det skyldes trygheden ved at tale sammen i sit eget hjem, andre synes, at socialrådgiveren er specielt god til at interessere sig for dem. Uopfordret fortæller 4 af forældrene, at noget, der er helt specielt godt ved socialrådgiveren og adskiller hende fra pædagoggruppen, er, at man kan regne med hende, at hun holder, hvad hun lover, at hun undersøger tingene grundigt, at hun videregiver beskeder, og at hun altid melder tilbage, hvis det er aftalt.

*Når man fortæller socialrådgiveren noget, er man sikker på, at der bliver bragt orden i tingene. Det er måske, fordi hun er højere oppe i hierarkiet end pædagogerne?*

*Hun har altid ringet tilbage, når jeg har lagt besked. Man kan regne med hende.*

*Det har faktisk været kontaktpædagogen og socialrådgiveren, der har været mine kontaktpersoner. Jeg har utrolig tillid til dem - de ved, hvad de har med at gøre.*

*Jeg snakkede meget med socialrådgiveren i starten. Hun ringede mig op, eller jeg ringede til hende - det var nemlig før, kontaktpædagogen begyndte at ringe.*

*Socialrådgiveren har også sine egne meninger. Børnene siger, at det er bedst at være forsigtig, når hun kommer.*

*Jeg tror, at jeg kunne sige alting til socialrådgiveren - der er ingen grænser.*

*Der skal være mere samarbejde mellem kontaktpædagogerne og socialrådgiveren. Der har været for mange ting om mit barn, som socialrådgiveren ikke vidste noget om.*

*Ingen tvivl om, at socialrådgiveren er dygtig, og jeg er glad for hende. Men hun snakker meget, og jeg sidder bare der og lytter. Hun er meget bedrevidende. Hvis hun ringer, og vi snakker sammen en halv time, så snakker hun de 25 minutter. Det er ikke det, jeg har brug for. Jeg har brug for en samtale.*

### **Samtale med socialrådgiveren mindst hver 3. måned**

I 1. undersøgelse ønskede flere af forældrene, at socialrådgiveren skulle besøge dem en gang om måneden. Det har Djurshøj ikke ressourcer til. I stedet valgte man at sikre kontakten mellem socialrådgiveren og forældrene mindst hver 3. måned, hvor alle forældre tilbydes hjemmebesøg - eller samtale på Djurshøj, hvis de hellere vil det (bilag 9.). I denne undersøgelse fortæller 5 af de 6 forældre, at de har haft besøg af socialrådgiveren mindst hver 3. måned. Den 6. har ikke ønsket at tage imod tilbudet. De fleste forældre er tilfredse med både kontaktform og -hyppighed, selvom der "kun" er hjemmebesøg hver 3. måned. Forældrene fortæller, at den hyppige kontakt med barnets kontaktpædagog dækker behovet for information, og at forældreplejen og personalets udmeldinger har givet dem realistiske forventninger om, hvor meget kontakt de kan forvente med socialrådgiveren.

De 5 forældre synes, at det er en meget god idé med faste samtaler med socialrådgiveren hver 3. måned. 4 af dem sætter stor pris på, at det foregår i deres eget hjem. Den 5. mener, at stedet er underordnet. Et par forældre ville gerne have besøg af socialrådgiveren og kontaktpædagogen sammen. En forældre, der beklager ikke at have haft ugentlig kontakt med barnets kontaktpædagog, siger, at denne kontakt er langt vigtigere end socialrådgiverens besøg hver 3. måned.

*Når socialrådgiveren er på besøg hos mig, snakker vi om lidt forskelligt og alt muligt.*

*Hun har hjulpet mig. Det er rart, at hun kommer hjem til mig, så kommer der heller ikke telefoner og forstyrrelser.*

*Man kommer lidt længere rundt og får sagt lidt mere, når man sidder og snakker herhjemme, men det er ligegyldigt, hvor vi er.*

*Jeg har talt mest personligt med socialrådgiveren, men det er nok også, fordi hun har været herhjemme og snakke. Det har faldet helt naturligt at tale om både mit barn, mig selv og hele familien.*

*Jeg ville gerne have, at kontaktpædagogen også var med til de samtaler, for det er kontaktpædagogerne, der kan føle, hvordan børnene har det. Men det er måske, fordi kontaktpædagogen ikke ringer en gang om ugen til mig.*

*Det er sådan set det samme, jeg snakker med kontaktpædagogen og socialrådgiveren om, når hun er på besøg.*

## **Kontakten med barnets kontaktpædagog**

Både 1. og 2. undersøgelse viser, at barnets kontaktpædagog er meget betydningsfuld for forældrene. I begge undersøgelser mener forældrene også, at Djurshøj bør give forældre og børn mulighed for at skifte kontaktpædagog, hvis de ikke "passer sammen". Det er dog ikke, fordi der blandt de interviewede har været utilfredshed med den først tildelte kontaktpædagog. Tværtimod har alle 12 forældre i de to undersøgelser været tilfredse. Enkelte forældre kritiserer, at de først lang tid efter barnets indflytning fik at vide, hvem der var kontaktpædagog. At der også er en sekundær kontaktpædagog, fandt flere forældre ud af ved en tilfældighed og længe efter barnets anbringelse. De anbefaler, at begge kontaktpædagogs navne skrives på Djurshøjs visitkort, som udleveres til nye forældre.

Forældrene fortæller om, hvor vigtigt det er, at de får talt med barnets kontaktpædagog(er) før eller lige efter barnets indflytning på Djurshøj.

Alle forældre fortæller, at det giver stor tryghed at vide, at en eller to pædagoger specielt tager sig af og har ansvaret for ens barn - det er for diffust at aflevere sit barn til en stor pædagoggruppe. Man må vide, hvem det er, man taler med om sit barn, og det tager tid at opbygge et tillidsforhold. Måske er det en af grundene til, at flere forældre kalder dem kontaktpersoner og ikke kontaktpædagoger?

*Det betyder også meget for forældrene, at der er kontaktpersoner. For så ved man altid, hvem man skal snakke med; hvem der har ens unge på nært hold og ved, hvad der foregår hele vejen igennem. De har fingeren på pulsen med alting.*

*Djurshøj vælger kontaktpædagog. Det er jo et spil i lotteriet. Der bør være et møde, hvor man snakker om, hvordan det er forløbet - med mulighed for at vælge om.*

*Jeg fik at vide, hvem der var kontaktperson den dag, jeg afleverede mit barn, og jeg havde en lang snak med hende. Det var utrolig dejligt. Hun er fantastisk til mit barn.*

*I begyndelsen havde jeg brug for at vide, hvem der overtog forælderrollen. Der gik over 1 måned, før jeg fik at vide, hvem der var kontaktperson.*

*Kontaktpædagogen kan jeg enormt godt lide. Hun er utrolig frisk, lidt lige som mig.*

*En dag jeg ringede derud, fandt jeg ud af, at der også er en sekundær kontaktpædagog.*

*Det er en lille ting, men det er også vigtigt at kunne grine sammen med kontaktpersonen.*

*Jeg tror, at kontaktpædagogerne respekterer mig og det, jeg siger.*

*Pædagogerne må godt nok lægge ører til meget fra forældrene.*

## **Ugentlig kontakt med kontaktpædagogen**

I 1. undersøgelse udtrykte forældrene ønske om hyppigere kontakt med barnets kontaktpædagog. De ville gerne informeres om, hvordan barnet havde det, og hvad der skete af stort og småt i barnets hverdag. En sådan ugentlig kontakt har Djurshøj sikret i 3/4 år (bilag 8.). Sammenligner man 1. og 2. registreringsundersøgelse, ser man, at der er sket store forandringer i antallet af kontakter og med pædagogernes tidsforbrug på de enkelte forældre (jvf. afsnit 6.1.).

Af de 6 forældre udtaler de 5 sig meget positivt om ordningen med ugentlig kontakt. De mener, at den er afgørende for deres mulighed for at følge med i deres børns liv og for, at de kan tale godt med barnet om dets hverdag. Mange børn og specielt unge er jo ikke særlig meddelsomme selv.

De 3 forældre, jeg interviewede, mens Djurshøj stadig kontrollerede om kontakten fandt sted, fortalte alle, at de blev ringet op 1 gang om ugen. 2 af dem beskrev meget positivt den ændring, der var sket, da Djurshøj indførte kvalitetssikring på området - den tredje synes, at det virker noget kunstigt. De andre 3 forældre interviewede jeg, efter at der ikke længere var kvalitetskontrol. 2 af dem fortalte, at de ikke bliver ringet op en gang om ugen, og at de savner det meget.

*Jeg kunne godt mærke, at det skiftede på et tidspunkt i oktober. Siden da har kontaktpædagogen ringet en gang om ugen. Det er en god idé, for så får man lidt at vide om, hvad ens barn render og foretager sig. Det behøver ikke at være sådan noget dybtgående noget, bare lige en melding om både det ene og det andet.*

*Kontaktpædagogen har været utrolig flink til at ringe mindst en gang om ugen. Det har jeg været glad for. Han fortæller, hvordan det går, og hvis der er et eller andet skidt eller godt. Jeg er ikke nervøs for, hvad han skal fortælle. De ved, hvad de har med at gøre, og de skal nok fortælle mig, hvis der dukker noget op. Kontaktpædagogen interesserer sig også for mig, når han ringer. Jeg har opfattet det som helt naturligt - ikke indtrængende. Det er godt nok, at de også kikker den vej.*

*Der er ikke noget, jeg mangler at få at vide.*

*Jeg synes, at det er beklageligt, at man er nødt til at gøre sig sådan nogle konkrete overvejelser omkring sådan noget basalt som at kommunikere mennesker imellem.*

*Jeg er ikke blevet ringet op en gang om ugen, men nu har vi aftalt, at det skal blive til noget.*

*Jeg syntes, at det lød så lækkert i brochuren, at der var samarbejde og tæt kontakt, men de lever ikke op til det. Jeg ville gerne have, at de ringede en gang om ugen. For selvom mit barn ringer hjem, er han ikke særlig meddelsom. Han siger bare "godt nok" og "det går helt fint".*

## **Forældrenes kontakt med de andre pædagoger**

I begge undersøgelser har forældrene fortalt, at pædagogerne tager godt imod dem, når de kommer på besøg på Djurshøj. De får tilbudt kaffe, og pædagogerne giver sig tid til at sætte sig og snakke med dem. Alligevel synes 5 af de 6 forældre, at det er svært med så mange ansatte. De siger, at der går lang tid, hvor man synes, at det er nye pædagoger, hver gang man kommer. Som nævnt tidligere ønsker flere af forældrene, at der sammen med pjecen skal udleveres navne og fotografier af alle ansatte. Hvis personalet ikke vil være med til det, foreslår en af forældrene, at Djurshøj gør ligesom børnehaven: hænger en skifteramme op på væggen i gangen med navne og billeder.

Flere af forældrene giver udtryk for, at pædagogerne ikke er gode til at viderebringe beskeder til hinanden - tavshedspligten betyder, at jeg ikke kan nævne eksempler, men der er mange af dem. Det gør forældrene utrygge, de kan ikke forstå det og oplever det som uansvarligt over for både børn og forældre.

*I starten skulle jeg hele tiden spørge mit barn, hvem der var hvem. Det var irriterende. Pædagogerne var da rare og kom med kaffe og satte sig ned. De sagde, hvad de hed, men det havde jeg glemt ugen efter. Man føler tryghed, når man kender navne og personer.*

*Man kan altid sidde og snakke hyggeligt med de forskellige - også selv om de ikke er ens barns kontaktpædagog.*

*Jo, jeg tror godt, at de kan lide mig, for de er jo flinke til at komme og hilse på mig, så snart de ser mig - det gjorde de jo ikke, hvis de ikke gad at snakke med mig. Så var de nok bare listet forbi.*

*Jeg har altid kunnet tage røret og ringe derud, hvis der var noget jeg var i tvivl om. Det har jeg gjort mange gange, hvis det er brændt på herhjemme, når mit barn var hjemme på week-end. Der er altid nogen at få fat i.*

*En gang jeg kørte mit barn på Djurshøj, var jeg med inde og få en kop kaffe. Der var to pædagoger, jeg ikke kendte. Det var lidt underligt. Men de snakkede med mig om alt muligt. De tog godt imod mig og præsenterede sig godt nok, og de spurgte om jeg ville have kaffe.*

*Det der med beskeder, er de altså ikke så gode til. Det har jeg oplevet flere gange. Det kniber med at få givet beskeden videre til de andre pædagoger. Man tænker, at der må være et eller andet, der kikser i det system deroppe. Man synes jo, at det skulle være let nok lige at skrive en besked og hænge et eller andet sted, hvor man ved, at de andre pædagoger kommer. Der var da også nogle andre forældre, der sagde, at det var de ikke helt tilfredse med. Det er ikke kun mig, der er blevet udsat for det her.*

*Mit barn sagde at pædagogen havde lagt en seddel, men hvor er den så henne? Er den blevet fejlet ind under et ugeblad eller sådan et eller andet?*

## Udskiftninger i pædagoggruppen

I midten af 1994 rejste 3 af Djurshøjs 6 faste pædagoger. Det var svært at finde uddannede pædagoger, og i en overgangsperiode på ½ års tid, havde Djurshøj ansat 2-3 uddannede vikarer. Pr. 1.12.94 er alle pædagogstillinger bemandede med uddannede og fastansatte pædagoger.

Når forældrene får en god og tæt kontakt med kontaktpædagogerne, berøres de også meget af udskiftninger. 4 af de 6 forældres børn har skiftet kontaktpædagog en eller flere gange. De synes alle, at det har været svært at få etableret en lige så god kontakt til den "nye" pædagog som til den "gamle". 3 forældre er stadig skeptiske over for den ene eller begge nye kontaktpædagoger. Næsten alle forældrene har tænkt meget på, hvad årsagen kan være til udskiftningerne i pædagoggruppen. De fleste mener, at det skyldes det ændrede vagtskema, som trådte i kraft 1.10.93. Enkelte forældre mener, at det også kan handle om ledelsesmæssige forhold. 3 forældre problematiserer, at der så længe har været ansat uddannet pædagogisk arbejdskraft. Flere af forældrene synes, at Djurshøj skulle have orienteret forældrene, både inden den nye vagtplan trådte i kraft og i forbindelse med, at pædagogerne sagde op.

*Det er fordi, forstanderen er kommet i tanke om, at de skulle spare. Jeg kan jo også godt forstå pædagogerne, for de havde jo indlevet sig i, at de skulle have en del sovende vagter, for det er jo ligeså godt som en frivagt hjemme!*

*Det var en forfærdelig dag, da mit barns kontaktpædagog ringede og sagde farvel. Det havde jeg ikke regnet med. Men med tiden kan jeg nok blive tilfreds med den nye.*

*Nogle af de nye er jo ikke pædagoger, og der har også været praktikanter. Det er jo ikke helt, som det skal være. For de skulle jo gerne have lært lidt mere, når de er uddannet. Nogle af dem er næsten jævnaldrende med børnene. Med tiden kan de vel blive gode nok.*

*Jeg synes ikke, at de formår, at skabe en enhed, der ligner en familie på grund af den hurtige udskiftning af personalet.*

*De skulle have orienteret forældrene, da de satte den nye arbejdsplan i sving? Det ville have været dejligt for mig at være med til en snak og høre om pædagogernes holdning til det nye vagtskema.*

*Jeg føler, at det er ligesom, hvis jeg smed rundt med mine børn og bare fik dem passet her og der. Man bør ikke skifte kontaktpædagog, med mindre det er på grund af jobskifte.*

*Jeg kan blive lidt bange ved tanken om, at kontaktpædagogen måske holder op, for mit barn har jo knyttet sig. Det er synd for børnene.*

## **Pædagogikken og opdragelsen af børnene**

2 af de 6 forældre synes, at pædagogikken, opdragelsen og pædagogernes omsorg for børnene er helt i orden. De 4 andre har adskillige kritikpunkter - mange af punkterne er de fælles om. Der er dog ikke tale om kritik af en sådan karakter, at nogle af forældrene ønsker, at børnene af den grund skal væk fra Djurshøj. Kritikpunkterne fordeler sig på 3 hovedområder:

- 1: Pædagogerne har alt for forskellige holdninger, normer og værdier.
- 2: Der er for vide rammer for de store børn. De må alt for meget, som forældrene ikke synes, at de er gamle nok til, og som de ikke måtte, hvis de boede hjemme.
- 3: Pædagogerne er ikke opmærksomme, omsorgsfulde og intuitive nok over for de enkelte børn.

### **Forældrene er bl.a. utilfredse med følgende konkrete områder:**

- \* Der spilles for høj musik, og der er altid for megen larm på Djurshøj.
- \* Børnene må være for sent i byen, bl.a. på diskotek.
- \* Børnene mangler almindelig høflighed og ordentlig opdragelse.
- \* Børn og pædagoger har dårlig bordskik.
- \* Børn og pædagoger har et dårligt sprog/bander alt for meget.
- \* Børnene bliver dovne, sløve og ugidelige af at være på Djurshøj.
- \* Børnene er for beskidte og har for lange negle.
- \* Pædagogerne snakker ikke nok med børnene.
- \* Børnene får lov at sove hos kammerater, uden at Djurshøj ved, om det er ordentlige kammerater.
- \* Pædagogerne registrerer ikke, hvordan børnene ser ud til at have det.
- \* Pædagogerne checker ikke, at børnene har det med, de skal have, i skolen eller hjem på week-end.
- \* Der er ikke ro til, at børnene kan få lavet lektier. Der er larm i "stilletimen".
- \* Der ryges for meget af både de unge og personalet. Der er for meget røg.

I 1. undersøgelse udtrykte 5 af de 6 interviewede forældre gennemgående tilfredshed med pædagogikken på Djurshøj. Det er ikke indeholdt i denne undersøgelse at vurdere, om pædagogikken og pædagogernes omsorg for børnene har ændret sig. Det kan se ud, som om flere forældre i denne undersøgelse er meget mere kritiske. Men det kan ikke udelukkes, at de meget konkrete kritikpunkter i denne undersøgelse afspejler det forhold, at forældrene nu har et større kendskab til Djurshøjs pædagogik, idet de hyppigt orienteres om, hvad der sker med deres barn og på institutionen. De har derfor noget konkret at forholde sig til og tør kritisere - hvilket flere forældre i 1. undersøgelse ikke turde.

*Pædagogerne har jo lidt forskellige meninger, det kan man godt mærke. Nogen er mere slappe end andre. Det er der stor forskel på.*

*Jeg har ikke noget at klage over. Jeg synes, at det virkelig er et fint sted, de har der. Børnene kan ikke være et bedre sted end på Djurshøj.*

*De har for frie tøjler derude, men det er måske mig, der ikke rigtig kan følge med? Jeg tror, at det er fordi, jeg ikke rigtig kan finde ud af, hvad det er, der foregår på Djurshøj nu. Det har jo været sommerferie, og der er kommet et par nye børn. Nu er det godt, at jeg snart skal til forældremøde. Så kan jeg forhåbentlig få lidt styr på det. Man bliver utryg, for man tænker, om det er sådan, at det kører hele vejen igennem.*

*Jeg synes ikke, at mit barn er havnet et decideret dårligt sted. Men jeg havde håbet, at hun kunne have beholdt sin almindelige høflighed og interesse for sine omgivelser. Og det er også forkert, som de gebærder sig, når de spiser. De farer hen til bordet og væk fra bordet igen, når de er færdige. Og deres sprogbrug er krepert. Jeg bander også selv, jeg er ikke snerpet, men de bander for meget på Djurshøj. Pædagogerne siger, at de også er opmærksomme på, at sproget ikke er særlig pænt.*

*De ryger jo næsten alle sammen. De sidder og pulser oppe ved spisebordet mange gange 5-7 stykker - det er forkert.*

*I stilletimen laver de åbenbart ikke lektier med børnene. Jeg har ringet på alle tider i løbet af den time, de skulle have stilletime. Jeg synes, at der er larm, hver evige eneste gang, jeg ringer. Den der larm, den musik, den er frygtelig at høre på. Den kører hele tiden. Der er musik på samtlige stereoanlæg. Man kan ikke høre, hvad ens barn siger, når man ringer.*

*Jeg er helt tryk ved pædagogikken på Djurshøj.*

*Mit barn har det godt på Djurshøj, og det er egentlig et smadder godt sted for ham at være. Han nød livet i starten og fik lov til nogle ting, som jeg havde forbudt herhjemme. Han var rigtig kommet på ferie der! Der var høj musik og cigaretter, og den fik ikke for lidt, og det synes jeg er fint. Men jeg synes, at han får lov til for meget. Han er ikke gammel nok til det liv. De store unger får lov til ekstremt meget - alt for meget. Djurshøj lader ikke de store børn mærke konsekvenser, når de gør noget, de ikke må.*

*De kunne godt snakke mere med de unge og spørge, om der er noget galt. De skal være mere aktive og indfølelse over for de unge. De skal også have den der følelse af de unge.*

*Godt at de ikke må få ring i næsen! Og godt at de er begyndt at trække lidt i land med hvor meget, de må rende i byen. Det er på grund af alle de stoffer, der er i byen, og det drab, der blev begået for nylig.*

*Hvis en af målsætningerne er at få ungerne til at fornemme, at de hører til i den sammenhæng, så skulle de køre efter fælles holdning, normer og fælles værdier. Men deres pædagogiske målsætninger er ikke konkretiseret nogen steder. Det savner jeg.*

*Der har været mange kiksere, men det bliver også bedre, kan jeg mærke.*



## Besøg på Djurshøj

I begge undersøgelser har forældrene ment, at det rareste tidspunkt at komme på besøg på Djurshøj er ved spisetid, hvor der er samling på børn og voksne. 2 af forældrene har været meget glade for at have faste spiseaftaler. Andre forældre ville gerne have det, men er enten ikke blevet spurgt eller har ikke kunnet få det, fordi deres børn har modsat sig det. Djurshøj har talt med 5 af de 6 forældre om sådanne faste aftaler. I 1. undersøgelse havde 3 af de 6 forældre haft faste besøgsaftaler. 2 af de resterende 3 turde ikke sige, at de også gerne ville have det.

5 af de 6 forældre føler sig velkomne og godt tilpas, når de er på besøg på Djurshøj, selvom flere af dem synes, at der er en skrækkelig larm. Den 6. foretrækker kontakt med sit barn hjemme hos sig selv. Enkelte af forældrene synes, at det kan være svært at finde sin rolle, når man er på besøg. De ved ikke, hvad der forventes af dem, hverken i forhold til kontakt med egne børn eller deltagelse i praktiske ting. Det bliver foreslået, at Djurshøj skal være mere opmærksom på aktivt at inddrage forældrene samt at skabe aktivitetsmuligheder for børn og forældre både på institutionen og i omegnen. 3 af de interviewede forældre, som er kommet på besøg flere gange, siger, at de synes, at specielt de store børn er meget tilbageholdende og svære at komme i kontakt med. Forældrene fortæller, at de er glade for, at de må komme uanmeldt, og enkelte af dem har da også gjort det nogle få gange, men de vil helst inviteres.

*Det er rarest at være på Djurshøj, når man spiser, for da er man jo sammen og snakker. Ellers er det jo temmelig spredt og forvirret.*

*Hvis man siger, at vi bare skal komme en tur, når det passer, så bliver det aldrig.*

*Hver gang jeg har snakket med kontaktpædagogen, har hun sagt: "Jamen skal jeg ikke sige i køkkenet, at du bliver og spiser med?". Det er en god idé, at pædagogerne husker at sige sådan, når man ikke har faste aftaler.*

*Jeg er ikke interesseret i en fast ordning. Jeg synes, at det er kunstigt. Jeg vil ikke komme snigende og føle mig benådiget over, at jeg er blevet inviteret ind i deres hjem.*

*Jeg vil helst komme, når jeg har det godt i stedet for faste aftaler.*

*Jeg er kommet uanmeldt et par gange. Men det er, som om det er et andet hjem, og man vil godt have en invitation. Men de er søde. Hvis jeg sidder ved det store spisebord, så finder de en eller anden grund til selv at tage en kop kaffe og sætte sig ned og sige hej.*

*Der skal være nogle cykler til forældrene, så de kan tage en tur med deres børn. De kunne også køre forældre og barn ned til havnen eller ud nogle smukke steder, og så kunne vi få madkurv og kaffe med og gå ture i naturen.*

## Konferencer

Der afholdes konferencer om de enkelte børn hvert halve år. Til stede er barnets forældre, forstanderen, socialrådgiveren, kontaktpædagogerne, den kommunale sagsbehandler og eventuelt kommunens tilknyttede amtskonsulent. Institutionen har forud for konferencen udarbejdet rapport om barnets udvikling det sidste halve år.

I 1. undersøgelse fortalte 5 af de 6 forældre om, hvor ubehageligt det var at være med til konferencerne, fordi de ikke blev inddraget i snakken og ikke altid forstod fagudtrykkene. De syntes, at det værste var, at barnets klasselærer var med, og de savnede et forberedende møde med Djurshøj inden konferencen. I denne undersøgelse har 5 af de 6 forældre været med til konferencer. De 4 fortæller, at de forstår alt, hvad der bliver sagt. 3 synes, at der bliver spurgt og lyttet til deres synspunkter. Ingen synes, at der er svære fagudtryk. Alle synes, at det er godt, at klasselæreren ikke er med. De fleste er før mødet blevet orienteret om Djurshøjs indberetning, som de synes er udmærket både indholdsmæssigt og sprogligt. Alligevel synes alle 5 forældre, at konferencerne er formelle, ubehagelige, snagende og spild af tid. Forældrene foreslår -også i denne undersøgelse - at Djurshøj fremover husker at opfordre forældre til at tage "bisidder" med. Det skal bemærkes, at forældrene ikke selv bruger udtrykket "bisidder" - de opfatter ikke en sådan person som en advokat, men nærmere som en fortrolig, de kan dele oplevelser med og "huske sammen med" bagefter.

*Sådan en konference er så kunstig. Man skal i stedet have en god kontakt til hverdag.*

*Djurshøjs socialrådgiver læser op, hvordan det skrider fremad og med målsætningen. Hun har altid været flink til at ringe i forvejen og snakke det igennem.*

*Hvis ikke jeg får sagt noget, er det min egen skyld. For de spørger jo, og jeg synes, at det foregår på et rimeligt, let forståeligt niveau.*

*Jeg havde det dårligt og havde en følelse af at have spildt min tid, som sædvanlig.*

*Man føler ofte, at det bliver holdt bare for mødets skyld. Jeg var ikke uenig med dem.*

*Man er bange for, hvad kommunen finder på at sige. Jamen er det fordi, man ikke vil se sandheden i øjnene? Jeg ved det ikke. Det er lige som om, de vil snage lidt mere end godt er. Der står jo i papirerne, fra jeg var helt lille - dér starter de jo.*

*De snakker ikke ned til mig, og de respekterer mig fuldt ud. Det er nok min dårlige samvittighed, der får mig til at føle mig skidt tilpas. Jeg synes, at konferencerne er meget formelle. Vi sidder der på hver sin side af et langt bord, og det virker lidt underligt.*

*Det er godt, at klasselæreren ikke er med - det er ikke noget, der rager klasselæreren.*

*Hvis de havde foreslået det, havde jeg taget min kæreste med! Det skal de huske. Det er svært for familien at sætte sig ind i det, når de ikke har været der. Det ville være bedre, hvis man kunne snakke sammen om det - også hvis man har misforstået nogle ting.*

## Lægebesøg og sygdom

I 1. undersøgelse gav forældrene udtryk for, at de ikke kunne forstå, at de skulle miste forældrefunktioner på alle områder, fordi de ikke kunne magte at have deres børn boende hjemme. Et af de områder, som nogle forældre ønskede at fortsætte med var læge-/speciallæge og hospitalsbesøg. Djurshøj har derfor nu sikret, at forældrene får besked, hvis barnet skal til læge og lignende (bilag 10). Forældrene bliver også spurgt, om de vil med alene eller sammen med en pædagog. Hvis forældrene ikke har været med, bliver de orienteret om, hvad der skete ved lægebesøget, diagnose osv. 5 af de 6 forældres børn har været til læge eller speciallæge, mens de har været på Djurshøj. Alle 5 forældre fortæller, at de er blevet orienteret og spurgt, om de ville deltage. Den 6. forældre siger, at Djurshøj har lovet, at vedkommende vil blive kontaktet når/hvis det bliver aktuelt. Der er stor tilfredshed hos forældrene over Djurshøjs praksis på dette område.

Efter 1. undersøgelse besluttede Djurshøj også at sikre, at forældrene får besked inden for 24 timer, hvis barnet er sygt (bilag 10). Kan Djurshøj ikke få telefonisk kontakt med forældrene er der udformet et standardbrev. 4 af de 6 forældre fortæller, at de er blevet kontaktet hver gang deres barn har været sygt. For 1 barns forældre har det ikke været aktuelt endnu. Et andet barns forældre blev ikke kontaktet, da det en enkelt gang var aktuelt. Vedkommende kritiserer, at Djurshøj ikke lever op til, hvad der står i pjecen.

### *Lægebesøg, speciallæge, hospital m.v.:*

*De har ringet og sagt, når mit barn skulle til læge, og jeg har været med en gang. En anden gang ville mit barn ikke have mig med.*

*Det var rart nok at få at vide, at mit barn skulle til læge, og også at de bagefter ringede og sagde, hvilken behandling, der blev sat i gang.*

*Det er en god regel, at de ringer, så jeg ved det, for mit barn ville nok ikke selv sige det til mig. Men jeg vil ikke med.*

*Mit barn har selv bedt mig gå med til læge. Sådan nogle ting vil jeg ikke give slip på.*

### *Barns sygdom:*

*Det er rart at få at vide, at ens barn er sygt, for så kan man jo tage på Djurshøj, hvis man kan. Der kommer jo en eller anden forældrefølelse op i en, når barnet er sygt. Jeg ville blive tosset, hvis jeg først fik det at vide flere dage efter.*

*Det er altid socialrådgiveren, der ringer inden for et døgn. Det er også sket, at vi har fået brev, og det studsede jeg lidt over, for det var sådan en trykt seddel, hvor hun bare skrev sit navn på. De havde ikke sagt på forhånd, at de havde sådan en lap papir.*

*Det var et tilfælde, at jeg fik at vide, at mit barn var sygt. De har ikke levet op til det, de skriver i brochuren. Men det er en god idé. For er man syg, så er mor altså den bedste.*

## **Tøjindkøb**

Tøjindkøb er et af de områder, som nogle af forældrene i 1. undersøgelse ikke kunne forstå skulle tages fra dem, fordi deres barn bor på en institution. Djurshøj besluttede derfor, at forældrene skal spørges, om de er interesserede i at købe tøj enten alene sammen med deres barn eller sammen med barnet og kontaktpædagogen. Alle 6 forældre fortæller, at de i forbindelse med barnets indflytning på Djurshøj blev spurgt, om de ville købe tøj sammen med deres børn fremover. 5 af dem har oplevet det meget positivt at blive spurgt. Den 6. synes, at det var et plat spørgsmål, fordi vedkommende aldrig har forsøgt at påvirke barnets tøjvalg. En af forældrene køber fortsat tøj alene sammen med sit barn, en anden gør det sammen med barnet og kontaktpædagogen. 4 børn er blevet så gamle, at de klarer det selv.

*De spurgte ved første besøg, om jeg ville købe tøj med mit barn fremover og gå med hende til damefrisør. Jeg sagde i starten, at det ville jeg gerne. Nu har vi bestemt, at pædagogen, mit barn og jeg går sammen. For jeg gider ikke stå alene og skændes med mit barn i en butik.*

*Det var rart, at de lige i starten spurgte, om jeg ville. Men det vil jeg ikke, for jeg ved jo, hvor vanskelig mit barn er at købe tøj sammen med. Jeg ville ikke have det ansvar. Det er bedre, at pædagogerne gør det. Min pengepung passer heller ikke til mit barns tøjvalg.*

*Noget af tøjet har jeg købt sammen med mit barn, når det var hjemme i week-enden. Så har Djurshøj refunderet beløbet.*

*Mit barn køber selv tøj - hun ser ligeså rædselsfuld ud som alle de andre. Det gjorde hun også, inden hun kom på Djurshøj.*

## **Kostpenge til forældrene**

I 1. undersøgelse var flere forældre utilfredse med, at kostpenge, når børnene var hjemme i mere end 3 døgn ikke automatisk blev sendt til forældrene. De fandt det ydmygende at skulle bede socialrådgiveren eller sekretæren om dem. Der er ikke konsekvent sket de store ændringer siden da. 2 børns forældre har hver gang fået tilsendt pengene uden at skulle bede om dem. Det har 2 andre børns forældre også bortset fra første gang, hvor de slet ikke fik nogen penge og ikke selv var klar over, at de var berettigede til det. 1 barns forældre har måttet rykke for pengene en enkelt gang, og 1 barn havde på interviewtidspunktet endnu ikke været hjemme mere end 3 døgn.

## Forældrearrangementer

Oversigt over Djurshøjs forældrearrangementer og -møder i 1993-94 findes i bilag 7.

5 ud af 6 forældre er meget interesserede i, at de faste årligt tilbagevendende **forældrearrangementer for børn og forældre** skal fortsætte som hidtil. De synes, at det er rart og hyggeligt.

Der er stor forskel på, hvordan **forældrearrangementerne uden børn** opleves, og hvor tit forældrene synes, at de skal afholdes. 2 forældre synes, at det er udmærket ca. 1 gang om måneden, 2 andre mener, at 1 gang i kvartalet er passende. 1 bryder sig slet ikke om disse sammenkomster, og 1 har ikke været med endnu. Nogle vil gerne have emneaftener med oplægsholdere ude fra. Andre synes, at de går til så meget af den slags i forvejen. De fleste synes, at det er en god start på møderne, at forældrene først spiser aftensmad sammen med børn og personale.

Alle forældrene fortæller, at kun få tør sige noget på forældremøderne. Det foreslås, at Djurshøj skal prøve at gøre møderne mindre formelle og mere hyggelige. En mener, at et forældreråd kunne være med til at få forældrene til at turde sige noget mere. 3 forældre synes, at det er en dårlig idé og unødvendigt, fordi forældregruppen er så lille. 2 forældre er i tvivl, om det er en god idé. Nogle foreslår, at Djurshøj en gang om året spørger forældregruppen, om de vil have et forældreråd.

*Det er jo rart nok, at de kombinerer med spisning og sådan lidt andet, sådan så det ikke bare er noget tørt noget, man skal ud til, havde jeg nær sagt.*

*Jeg ved ikke, om det er rummet, der gør det eller afstanden fra bord til bord - det lange bord - jeg bryder mig ikke om det. Måske ville det gå lidt bedre, hvis Djurshøj var lidt hurtigere til at byde kaffe osv. rundt, så det ikke virker så formelt. Det er en måde at løse op for stemningen på.*

*Man tænker: det er ganske almindelige mennesker, Jamen gud, har de også problemer. Måske skal de have en form for forældreråd sådan et sted. For så ville jeg føle, at jeg var med og havde en form for indflydelse.*

*Hvis folk ikke tør at sige noget, gør de det heller ikke, selvom der er et forældreråd. Jeg har ikke brug for mindre grupper.*

*Jeg har ikke nogen problemer med at komme igennem. Jeg har ikke brug for et talerør.*

*Jeg er ikke interesseret i at skulle sidde og fortælle hvem som helst om, hvordan jeg har haft det med mit barn. Det kan komme ud som sladder i byen. Man føler, at man udleverer sig selv og sit barn.*

## **Forældreindflydelse og -inddragelse**

4 af de 6 forældre er tilfredse med den måde, Djurshøj inddrager dem på, og de synes, at de i væsentlige spørgsmål også har medindflydelse. Det er en klar forbedring i forhold til 1. undersøgelse. Bistandslovens regler om forældreinddragelse er skærpet siden 1993. Det er imidlertid min oplevelse, at det afgørende for forældrene er Djurshøjs øgede opmærksomhed og kvalitetssikring af området. Nogle af de forældre, der har læst 1. rapport udtaler da også, at de kan se, at Djurshøj har ændret på mange ting - i en positiv retning. Noget af det, som de mest tilfredse forældre lægger vægt på, er, at Djurshøj orienterer dem så grundigt og hyppigt. Det betyder, at de til stadighed har en meget klar fornemmelse af, hvad der foregår med barnet og på institutionen. Det er et nødvendigt udgangspunkt, når man gerne vil have medindflydelse. De 2 forældre, der ikke er helt tilfredse, føler begge, at de er blevet "hægtet af". De har oplevet, at når "systemet", dvs. kommunen og Djurshøj, først har fat i ens barn, så bliver man som forældre sat under administration - på trods af at ingen af børnene på Djurshøj er anbragt uden forældrenes samtykke.

*De har levet op til mange af de ting, der kom frem i den første undersøgelse .*

*Jeg synes ikke, at jeg har nogen problemer med at komme igennem med, hvad jeg vil.*

*Der er ikke noget, jeg synes, at jeg skulle have mere indflydelse på.*

*De har været utrolig søde og gode til at fortælle og forklare - og engagerede i mit barn og mig.*

*Jeg er hele tiden blevet orienteret af Djurshøj, så jeg kunne følge med.*

*De har løbende holdt mig informeret om godt og skidt og ingenting og alting.*

*De bliver ved at køre frem med, at jeg er den, der har forældremyndigheden, men rent ud sagt: jeg har en idé om, at den ikke en gang er det papir værd, den er trykt på, når nu mit barn er inde i det system.*

*Jeg ville da gerne have indflydelse på de ting, jeg synes er forkerte.*

*Jeg ved godt, at jeg selv har givet mit barn fra mig og givet op, men så bliver jeg gal og siger: det er fandeme stadigvæk mit barn. Det er fint, at Djurshøj er der til at hjælpe mig, men jeg vil altså godt have nogen indflydelse. Jeg bliver slet ikke informeret. De tager hele magten og vil bestemme alt.*

*Jeg synes, at det er svært, at jeg altid skal spørge dem om alting, og at jeg ikke kan foretage mig noget, uden at jeg skal spørge Djurshøj eller kommunen. Når vi er inde i den mølle der, er det, ligesom de overtager helt.*

## Forældrenes tanker om barnets fremtid

Af hensyn til forældrenes anonymitet kan jeg ikke give et detaljeret billede af deres tanker om børnenes fremtid. Men alle 6 forældre giver udtryk for, at de ønsker, at deres børn skal blive på Djurshøj i hvert fald et år mere. Nogle forældre vil ikke udelukke muligheden for, at deres børn igen en gang kan komme hjem at bo. Andre forældre vil gerne have, at barnet fortsætter i Djurshøjs eksterne afdeling, når det ikke kan være på den interne længere. Samtidig er flere forældre bekymrede for, at Djurshøj og kommunen alt for tidligt vil foreslå og iværksætte en sådan udflytning. Det er faktisk et område, hvor forældrene slet ikke føler sig sikre på medindflydelse! Der er også forældre, som fortæller, at der allerede nu er andre planer for børnene - på kortere eller længere sigt. Forældrene er bekymrede for, hvad en eventuel flytning til andet anbringelsessted vil betyde både for deres børn og for dem selv i forhold til samarbejde og medindflydelse. Som det også var tilfældet i 1. undersøgelse, er flere forældre betænkelige ved at prøve at få børnene hjem at bo igen, fordi de ikke kan være sikret en plads på Djurshøj, hvis det ikke går derhjemme.

*Jeg vil helst have, at mit barn bliver på Djurshøj, så længe det overhovedet er muligt. Hun fungerer godt deroppe.*

*Mit barn skal helt sikkert være på Djurshøj et år mere. Det var rart at få at vide, at han kunne få lov til at blive samme sted.*

*Hvis mit barn skal hjem, skal man også have et eller andet i baghånden, hvis det ikke går. Så står man med skægget i postkassen og bliver nødt til selv at finde ud af det. Jeg ved jo ikke, om mit barn kunne komme på Djurshøj igen. Det er sådan en, man lige skal have op at vende.*

*Jeg vil gerne have, at mit barn skal blive på Djurshøj, for jeg er altså bange for, at det ikke bliver det samme et andet sted. Man får ikke den kontakt ud af det som nu.*

*Jeg håber, at mit barn flytter hjem en gang.*

*Jeg tror ikke, at mit barn nogensinde kommer hjem at bo igen, men jeg håber, at det ender med, at vi kan få det rart sammen.*

*Hvis mit barn kom hjem nu, ville der gå 14 dage, og så ville vi være akkurat det samme sted igen, som da han kom på Djurshøj.*

*Jeg skal ikke have mit barn hjem, så længe jeg selv har problemer.*

## Forældrenes oplevelse af kommunernes personale

Hverken denne eller den første undersøgelse har systematisk undersøgt, hvordan forældrene føler sig behandlet af deres kommunale sagsbehandlere og andre kommunalt ansatte. At området alligevel skal nævnes, skyldes, at forældrene uopfordret i begge undersøgelser gang på gang taler om deres forhold til kommunen. I denne undersøgelse har 5 af de 6 forældre været i kontakt med psykologer og eller hjemme-hos-støttepersoner. 4 af de 5 fortæller meget positivt om kontakten med disse personer. Forældrene synes dog, at det var et problem, at nogle af disse ansatte ikke selv kendte Djurshøj, da de skulle fortælle forældrene om stedet.

3 af de 6 forældre er direkte utilfredse med deres sagsbehandlere, fordi de har følt sig svigtet både i situationen, hvor der skulle findes anbringelsessted og efter, at barnet var anbragt på Djurshøj. Et par forældre spørger, om Djurshøj kan medvirke til, at sagsbehandlere tager mere kontakt til forældrene. Bistandslovens ændrede regler betyder bl.a., at forældrene skal kende til kommunens nedskrevne plan for anbringelsen. Kun 2 af de forældre, jeg interviewede kunne fortælle, at de er bekendt med planen og oplever den som et dokument, de har fælles med socialforvaltningen.

*Jeg har skiftet sagsbehandler 4 gange i løbet af et par år. Det var en vikar, der var herhjemme, da jeg skrev under på planen.*

*For mange måneder siden lovede min sagsbehandler, at hun ville komme på besøg hos mig, men hun har ikke været her endnu. Man føler sig svigtet.*

*Psykologen fra kommunen fortalte mig om Djurshøj. Hun vidste ikke selv, hvordan det var, så der var mange ting, hun ikke kunne fortælle mig.*

*Jeg har også haft en anden sagsbehandler, men så omlagde de distrikterne. Hende, vi havde først, kendte Djurshøj udmærket.*

*Jeg ser aldrig noget til min sagsbehandler bortset fra møderne på Djurshøj, men jeg har heller ikke haft noget brug for hende. Det virker så koldt nede på den kommune. Hun måtte gerne være kommet hjem og snakke med mig.*

*Sagsbehandleren har holdt lav profil, så jeg føler ikke, at kommunen blander sig meget i det. Men jeg ved, at hvis og når jeg får brug for det, er min sagsbehandler der.*

*Jeg er vant til, at min sagsbehandler og hjemme-hosseren hjælper mig godt. Jeg havde aldrig klaret det uden sagsbehandleren, hjemme-hosseren og Djurshøj.*

*Kommunen er jeg lidt bange for, fordi man læser nogle grusomme historier en gang imellem. Hvis kommunen skalter og valter med nogle papirer, så sidder mit barn måske pludselig i en helt anden institution.*



## Forældrenes oplevelse af interviewet

*Du kan godt komme og snakke med mig igen om 14 dage.*

*Det har overhovedet ikke været ubehageligt.*

*Anonymiteten er rar.*

*De burde også bruge båndoptager på kommunen. Der sad jeg og fortalte min sagsbehandler om mig selv. Jeg tror, at hun skrev 30 sider - og hun fik ikke halvdelen med. Så havde det jo været ideelt med sådan en båndoptager.*

*Du skal indkalde forældrene alene uden personale, når du skal fortælle om undersøgelsen.*

### Sammenfatning

6 af de 8 børns forældre blev interviewet. De udtrykte både megen ros og nogen kritik af Djurshøj. Deres **forslag til ændringer** vil blive fremlagt i afsnit 7. I det følgende vil deres oplevelser og vurderinger af **samarbejdet, som det fungerede på interviewtidspunktet** blive sammenfattet.

I både 1. og 2. interviewundersøgelse fortalte forældrene om, hvor svært det er at lade sit barn flytte hjemmefra til en døgninstitution - uanset om kommunens personale støtter, opmuntrer og inddrager forældrene. Den fase, der går forud for beslutningen, er smertefuld, fyldt af tvivl og nederlagsfølelse.

Halvdelen af forældrene i denne undersøgelse havde oprindeligt ønsket en anden placering af deres børn men ændrede opfattelse efter **det første møde** på Djurshøj, fordi de fik en varm og personlig modtagelse af personalet, og fordi institutionen er så hyggelig og hjemmelig. Forældrene synes, at dette indtryk bekræftes af **forældrepanelet**, og at den derudover giver mange gode og relevante informationer.

Flere af forældrene er kedede af, at **visitationen** til Djurshøj gik så hurtigt og ikke fulgte den "normale" procedure. Nogle forældre savnede at få lejlighed til at fortælle kontaktpædagogerne om deres børns vaner og personligheder.

I **de første uger efter barnets indflytning** ville nogle af forældrene gerne have haft kontakt med tidligere "Djurshøj-forældre", der kender til denne svære situation. Det skal ikke erstatte men være et supplement til kontakten med Djurshøjs personale. Mest tilfredse er forældrene til de børn, der med det samme fik tildelt en kontaktpædagog, som hurtigt efter barnets indflytning aflagde besøg hjemme hos forældrene alene eller sammen med

socialrådgiveren - helst begge. At nogle børn først fik tildelt kontaktpædagog lang tid efter indflytningen, synes forældrene er et stort problem. De fleste forældre har oplevet interesse fra Djurshøj over for den øvrige familie, men de har savnet, at Djurshøj hurtigt inviterer familien på besøg. Det samme sagde forældrene i 1. undersøgelse.

I begge undersøgelser har forældrene udtrykt forskellige forventninger til kontakten med de forskellige personalegrupper. **Forstanderen** er generelt vellidt af forældrene. Der er stor forskel på, hvor meget kontakt de enkelte forældre har med ham - enkelte ville gerne have mere.

Kontakten med Djurshøjs **socialrådgiver** var specielt i starten af børnenes ophold meget vigtig for de fleste af forældrene. En enkelt fravalgte selv kontakten lige fra starten. I 1. undersøgelse syntes flere af forældrene, at de havde for sjælden og for lidt kontakt med socialrådgiveren. Nu er alle 6 forældre tilfredse med både kontaktform og hyppighed. Noget af det, forældrene sætter størst pris på, er socialrådgiverens pålidelighed. De roser også hendes rapporter om børnene og den orientering, hun giver forældrene inden konferencerne. De fleste forældre er også glade for den tætte kontakt, de får, når socialrådgiveren er på besøg hos dem. Flere forældre mener samtidig, at socialrådgiveren har en tendens til at lytte for lidt og udtrykke sig bedrevidende. Nogle forældre ønsker, at kontaktpædagogen også deltager ved socialrådgiverens besøg.

**Kontaktpædagogen** er en meget vigtig person for forældrene, og alle forældrene har været tilfredse med den første kontaktpædagog, barnet fik tildelt. Derimod har flere af forældrene oplevet det meget vanskeligt for både sig selv og barnet at skifte kontaktpædagog i løbet af barnets ophold. Personaleudskiftningerne i 1994 har påvirket alle forældrene meget, og de er utilfredse med, at de ikke er blevet bedre orienteret både om omlægningen af vagtskemaerne og udskiftningen af pædagoger. Af den første undersøgelse lærte Djurshøj, at forældrene ønsker hyppig information fra barnets kontaktpædagog. Forældrene i denne undersøgelse synes, at det er meget værdifuldt med den ugentlige kontakt, som gør det muligt for dem at følge ordentligt med i deres børns liv og færden. 2 af de 3 forældre, jeg snakkede med efter kontrolperioden, fortalte, at de ikke længere blev kontaktet af pædagogen en gang om ugen, og at de føler sig kørt ud på et sidespor.

Forældrenes oplevelse af **de andre pædagoger** og forholdet til dem svarer til resultaterne fra 1. undersøgelse. Forældrene synes, at det tager meget lang tid og er forvirrende at finde ud af, hvem de alle sammen er. Bortset fra en enkelt pædagog har forældrene oplevet dem alle som søde, åbne og gæstfrie, når de har mødt dem ved besøg på Djurshøj. Samtlige pædagoger kritiseres for ikke at være gode til at viderebringe beskeder til hinanden.

De fleste forældre er godt tilfredse med, at de har fået tilbud om **faste besøgsaftaler**, hvilket var et forældreønske i 1. undersøgelse. Forældrene synes også i denne undersøgelse,

at det bedste tidspunkt at aflægge besøge på Djurshøj, er i forbindelse med aftensmaden, hvor der er samling på børn og personale.

**Pædagogikken og Djurshøjs opdragelse af børnene** er et af de få områder, hvor forældrene i 2. undersøgelse er mere utilfredse end i 1. undersøgelse. Flere af forældrene kritiserer, at pædagogerne har alt for forskellige holdninger, at der er for vide rammer for de store børn, og at pædagogerne ikke er opmærksomme og omsorgsfulde nok over for de enkelte børn. Til gengæld er der en klar forbedring i forhold til 1. undersøgelse, hvad angår forældrenes oplevelse af **medindflydelse på og inddragelse i forhold, der vedrører deres børn**. De fleste forældre siger, at den grundige og hyppige orientering er den rigtige indfaldsvinkel til at give forældre medindflydelse. Enkelte forældre føler sig sat noget under administration af både Djurshøj og kommunen.

På baggrund af forældreønsker i 1. undersøgelse har Djurshøj nu forsøgt at lade forældrene bevare forskellige **forældrefunktioner**, hvis de er interesserede i det. Forældrene er meget tilfredse med, at de får besked og inddrages, når deres **børn er syge**, og når børnene skal til **læge eller speciallæge**. De synes også, at det er godt, at Djurshøj spørger, om de ønsker at **købe tøj** og evt. **gå til frisør** sammen med deres børn.

Forældrene i begge undersøgelser oplever de halvårlige **konferencer om de enkelte børn** som ubehagelige, snagende, formelle og spild af tid. Samtidig fortæller forældrene, at Djurshøj virkelig har taget meget af kritikken fra 1. undersøgelse til sig; nu forstår forældrene stort set alt, hvad der bliver sagt, og de fleste synes, at der bliver spurgt og lyttet til deres synspunkter. Det er imidlertid ikke nok til at gøre konferencerne meningsfyldte for forældrene.

I begge undersøgelser har forældrene efterlyst, at Djurshøj igennem hele barnets ophold på Djurshøj tilbyder og direkte opfordrer forældrene til at tage en privat **fortrolig person med** til de forskellige møder. Det er vigtigt, at der er en at dele oplevelsen med både under og efter mødet.

**Arrangementerne for børn, forældre og personale** er næsten alle forældrene meget tilfredse med. I 1. undersøgelse efterlyste forældrene flere **møder for forældre uden børn** - helst en gang om måneden. Det har Djurshøj stort set praktiseret siden. Forældrene har meget blandede meninger om disse møder, både hvad angår indhold, form og hyppighed. I begge undersøgelser har forældrene sagt, at møderne virker meget formelle og stive.

Med hensyn til **fremtiden** ønsker alle 6 forældre, at deres børn skal blive på Djurshøj mindst 1 år mere. Nogle vil gerne have, at barnet senere flytter ind i Djurshøjs ungdomsboliger, men de er bange for, at Djurshøj og kommunerne vil lade det ske, inden barnet er modent til det. Flere forældre er også i denne undersøgelse betænkelige ved at forsøge at

få børnene hjem at bo, fordi de ikke kan være sikre på, at der er en plads til barnet på Djurshøj, hvis det ikke går derhjemme.

## 7. FORSLAG TIL FREMTIDIGT FORÆLDRESAMARBEJDE

Som det fremgik af afsnit 5 og PUCK-cirklen er kvalitetsudvikling en proces som aldrig stopper. Derfor ligger der nu igen et arbejde foran Djurshøj med at få forældresamarbejdet gjort endnu bedre på baggrund af resultaterne fra 2. undersøgelse.

Djurshøj har gennem begge undersøgelsesforløb lagt vægt på, at rapporterne skulle være konstruktive og direkte brugbare i forhold til det fremtidige samarbejde mellem forældre og personale. I det følgende fremsættes derfor nogle forslag til forandringer, som de ansatte må tage stilling til, om de kan og vil bruge. Det er naturligvis institutionens ledelse og medarbejdere, der, i overensstemmelse med Århus Amts overordnede målsætninger for børn- og ungeområdet, skal vedtage målsætningerne og føre dem ud i livet.

De overordnede målsætninger er på de fleste institutioner lavet for amtets skyld. De bliver sjældent brugt til noget af institutionspersonalet. Det er muligvis grunden til, at Djurshøj endnu ikke har fået ændret 1991-målsætningen for forældresamarbejdet, selvom 1. rapport kom med forslag til en ny formulering, der er mere konkret og lægger ansvaret for ændringer over på personalet i stedet for på forældrene. Efter de to undersøgelser, vil jeg nu foreslå følgende **nye overordnede målsætning for Djurshøjs forældresamarbejde:**

Djurshøj vil sikre, at forældrene informeres om forhold, der vedrører deres børn. Forældrene skal også inddrages og have medindflydelse under forudsætning af, at det tjener barnets interesser. Djurshøj vil sørge for, at forældrene bevarer så mange forældrefunktioner som muligt over for deres børn. I forhold til forældregruppen vil Djurshøj bestræbe sig på hurtigt at gribe forældrenes ønsker og udspil og hjælpe til, at de realiseres. Hvis kommunerne vil betale, vil Djurshøj garantere, at barnet kan få en plads på institutionen, hvis det får brug for at komme tilbage, efter at det har prøvet at bo hjemme eller et andet sted.

Til at **nå denne målsætning** kunne Djurshøj bruge de næste siders konkrete forslag og ønsker fra de forældre, der har deltaget i de to undersøgelser. Meget af det har Djurshøj praktiseret siden 1. undersøgelse - noget af det er nyt. Djurshøj bør overveje, om der på nogle flere af områderne bør indføres "kontrol"/checklister i en eller anden form til at sikre, at hele personalet har samme praksis.

### **Skriftlig information til forældrene**

- \* Fortsæt med pjecen - forældrene er meget glade for den.
- \* Beslut hvem der er ansvarlig for, at pjecen med faste mellemrum opdateres og justeres.
- \* Skriv i pjecen, at forældrene må kikke ind uanmeldt og nårsomhelst.
- \* Udlever ikke stedfortræderens visitkort sammen med pjecen - skriv i stedet kontaktpædagogernes navne.
- \* Udlever 2-3 pjecer til nye forældre, som de kan videregive til familiemedlemmer.
- \* Forældrene har brug for navne og fotos af alle ansatte - også vikarer. Helst en løs side til at lægge ind i pjecen - ellers ophængt på en central væg på Djurshøj.
- \* Vær sikre på og kontrollér, at Djurshøj lever op til det, der står i pjecen.

### **Visitation og kontakt før barnet flytter ind**

- \* Overvej om det er muligt, at bruge andre udtryk end "institution" og "behandling".
- \* Djurshøj, amtskonsulenterne og kommunerne skal såvidt muligt fastholde visitationsfasens normale procedurer.
- \* Giv fortsat forældrene den venlige og gode information, som de får nu ved det første møde.
- \* Husk at orientere om, hvordan Djurshøj samarbejder med forældrene og om, hvilken indflydelse forældrene har på forskellige områder.
- \* Husk at spørge forældrene om barnets personlighed, vaner, temperament osv.
- \* Sørg for at alle børn får tildelt fast kontaktpædagog så hurtigt som muligt og senest ved indflytningen. Giv forældrene et visitkort med begge kontaktpædagogernes navne.
- \* Spørg nye forældre, om de har lyst til at få navne på "gamle forældre", som de kan kontakte, når/hvis de får brug for det.

### **De første par måneder barnet bor på Djurshøj**

- \* Personalet skal sørge for at få snakket med forældrene om, hvilke regler og grænser, der har været for barnet derhjemme, hvilke regler der er rimelige på Djurshøj - og hvorfor.
- \* Det skal være fast procedure, at der afholdes et møde et par måneder efter barnets indflytning, hvor forældre, barn og personale snakker om, hvordan "kemien" er mellem kontaktpædagogen og barn/forældre. Hvis det viser sig, at "kemien" er dårlig, skal det være muligt at skifte kontaktpædagog.
- \* Spørg forældrene, om de er interesserede i, at Djurshøj hurtigt inviterer familiemedlemmer og andre personer, som forældrene udpeger som vigtige. Skriv eventuelt et uformelt og hyggeligt brev til familiemedlemmerne.
- \* Vis forældrene det standardbrev, Djurshøj sender, hvis man ikke kan få telefonisk kontakt med forældrene, når barnet er sygt. Fortæl forældrene, hvorfor det er godt at have sådan et standardbrev.

### **Forældrefunktioner**

---

- \* Fortsæt med at orientere forældrene ved børnenes sygdom, lægebesøg m.v. Fortsæt med checklister og "mappen".
- \* Fortsæt med at spørge forældrene, om de vil købe tøj alene sammen med deres børn eller sammen med barnet og kontaktpædagogen.
- \* Fortsæt med at spørge forældrene, om de vil gå med barnet til frisør.
- \* Børnene må ikke få huller i ørerne eller andre steder uden forældrenes accept.

### **Besøg af forældre på Djurshøj**

- \* Husk jævnligt at spørge forældrene, om de er interesserede i faste besøgsaftaler.
- \* Vil man gerne have forældre til at "kikke ind uanmeldt", skal man have tæt kontakt i forvejen.
- \* Vær opmærksom på at invitere de forældrene, der ikke har fast besøgsaftale. Aftal besøgene til dage, hvor barnets kontaktpædagog er på arbejde.
- \* Giv klare meldinger om, hvad I forventer af forældrene, når de er på besøg - både i forhold til det praktiske, men også i forhold til deres børn.
- \* Spørg forældrene om de har lyst til at være med til madlavning osv.
- \* Nye forældre har specielt meget brug for opmærksomhed, når de er på besøg.
- \* Der skal være aktivitetsmuligheder for forældrene og deres børn både på Djurshøj og i omegnen.

### **Forældregruppen og -arrangementerne**

- \* Spørg et par gange om året den aktuelle forældregruppe om deres ønsker til arrangementernes form, indhold og hyppighed.
- \* Spørg en gang om året, om der er interesse for et forældreråd.
- \* Overvej om forældremøderne kan være mindre formelle. Byd kaffe rundt hurtigt. Kunne man sidde anderledes end ved det lange bord?
- \* Forældrene har brug for at blive orienteret på møde eller ved brev, når der sker væsentlige ændringer på Djurshøj - eks. nyt vagtskema, udskiftninger i personalegruppen og lignende.

### **Pædagogikken**

- \* Der skal være fælles pædagogiske holdninger og normer hos personalet. Hvad med at lave kvalitetssikring/-udvikling af pædagogikken på udvalgte områder?
- \* Personalet skal være mere indlevende og opmærksomme over for børnene og deres udtalte behov.
- \* Pædagogerne skal snakke mere med de enkelte børn.
- \* Børnene skal opdrages til høflighed og almindelige gode manerer.
- \* Børnene **skal** have fritidsaktiviteter, så de ikke bliver sløve af at være på Djurshøj.
- \* Personalet skal tage stilling til de konkrete kritikpunkter, som forældrene er fremkommet med i 2. undersøgelse (rygning, musik og støj, hjemkomsttidspunkter, ro til

lektielæsning, bordskik, sove hos kammerater osv.). Personalet bør på forældremøde give forældrene tilbagemeldinger vedrørende disse områder.

- \* Spørg jævnligt forældrene, hvad de mener om pædagogikken på Djurshøj.

### **Møder og konferencer om det enkelte barn**

- \* Husk at konferencerne opleves som ubehagelige af de fleste forældre. Konferencerne afholdes primært for "systemets" skyld - ikke for forældrenes.
- \* Overvej om konferencerne kan blive mere uformelle og mindre "stive".
- \* Husk at foreslå/opfordre forældrene til at tage "bisidder" med til møderne.
- \* Fortsæt med at tale et sprog, som alle kan forstå.
- \* Husk at spørge og lytte til forældrenes synspunkter.
- \* Fortsæt med at holde formøde med forældrene, hvor rapporten om barnet gennemgås.

### **Forholdet til samarbejdspartnere**

- \* Sørg for at alle relevante kommunalt ansatte har et opdateret og aktuelt kendskab til Djurshøj. Vær opmærksom på, at der i de fleste kommuner til stadighed er personaleudskiftninger.
- \* Gør kommunerne opmærksomme på, at de skal passe på ikke at svigte forældrene, når barnet er anbragt.

### **Udskrivning/flytning**

- \* Vær opmærksom på, at forældrene kan være bange for, at de ikke har tilstrækkelig indflydelse på, hvornår deres børn eventuelt skal flytte over i Djurshøjs ungdomsboliger.
- \* Hvis et barn skal flytte til andet anbringelsessted eller hjem til forældrene, skal Djurshøj hjælpe forældrene med at få kommunen til at love, at barnet kan komme på Djurshøj igen, hvis det andet ikke går godt.

### **Specielt til forstanderen**

- \* Forstanderen skal jævnligt orientere forældrene om sin rolle og funktion på Djurshøj.
- \* Forstanderen skal sørge for at give forældrene realistiske forventninger om, hvor meget kontakt de kan få med ham.
- \* Forstanderen skal undersøge, hvor meget kontakt de enkelte forældre har brug for med ham.



### **Specielt til socialrådgiveren**

- \* Fortsæt med at tilbyde forældrene hjemmebesøg mindst hver 3. måned. Forsæt med checklister.
- \* Ring hyppigt til forældrene i den første tid efter barnets anbringelse.
- \* Vær bedre orienteret af pædagogerne om det enkelte barn.
- \* Tal ikke så meget, og lyt mere til forældrene.
- \* Fortsæt med at skrive gode og forståelig rapporter om børnene.
- \* Fortsæt med automatisk at sende kostpenge til forældrene.
- \* Sørg for at økonomiske takster mv. er ajourført i pjecen og send besked til forældrene, når der har været takstændringer.
- \* Sørg for at have en ajourført liste med navne på "gamle forældre", der tilbyder at snakke med nye forældre.
- \* Aflæg hjemmebesøg sammen med kontaktpædagogen så hurtigt som muligt efter barnets anbringelse.
- \* Overvej om socialrådgiver og kontaktpædagog ind imellem kunne lave fælles hjemmebesøg.

### **Specielt til pædagogerne**

- \* Kontaktpædagogens ugentlige kontakt er det allervigtigste for forældrene - kan ikke erstattes af anden eller andres kontakt. Ring fortsat til forældrene hver uge - genindfør kontrol.
- \* Lav hjemmebesøg sammen med socialrådgiveren få dage efter barnets indflytning.
- \* Sørg for, at socialrådgiveren er velorienteret om det enkelte barn.
- \* Pædagogerne skal blive meget bedre til at viderebringe beskeder til hinanden (området burde kvalitetssikres).

## 8. AFSLUTNING

1. undersøgelse viste, at Djurshøj allerede havde nået flere af målene i 1991-målsætningen; forældrene var positive over for Djurshøj, de havde tillid til personalet, og de turde træffe de nødvendige valg for deres børn. Samtidig viste det undersøgelsen, at der kun med få forældre var det tætte samarbejde, som Djurshøj troede, at man havde med alle. Efter den aktuelle undersøgelse kan det konkluderes, at Djurshøj på registreringstidspunktet havde jævnlig kontakt med alle forældre, og at forældrenes tilfredshed med samarbejdet gennemgående er langt større end ved den 1. undersøgelse.

Efter 1. undersøgelse var det mit indtryk, at forældrenes oplevelse af afmagt og af at være frataget næsten alle forældrefunktioner betød, at de mente, at de heller ikke havde ret til at kritisere pædagogikken og Djurshøjs opdragelse af børnene. Det tør og gør alle forældrene i 2. undersøgelse. Det har ikke været indeholdt i undersøgelsen at tage stilling til, om Djurshøjs pædagogik har ændret sig. Jeg vil pege på to andre mulige grunde til forældrenes kritik. For det første orienteres forældrene grundigere og hyppigere om barnets liv på Djurshøj. De får kendskab til pædagogikken og dermed også forudsætninger for at kunne kritisere den. For det andet oplever de fleste forældre, at de inddrages på et mere åbent og ligeværdigt plan, end forældrene gjorde det, da 1. undersøgelse fandt sted. Derfor tør de nu stille krav og forholde sig kritisk blandt andet til pædagogikken - en kritik, som kan danne udgangspunkt for mange relevante og spændende faglige diskussioner på Djurshøj.

Djurshøjs arbejde med ændringer og kvalitetsudvikling efter 1. undersøgelse er et flot eksempel på, at det kan nytte at bruge tid og kræfter på at skabe forandring. Hele fundamentet for forældresamarbejdet er nu i orden. Samtidig er der mange ting at tage fat på til yderligere forbedring. Blandt pædagoger møder man ofte modstand mod checklister og kontrol. På Djurshøj har de oplevet, at de med præcis og klar forældreinformation samt løbende sikring af, at de gør det, de siger, de gør, får mere tilfredse forældre med mere realistiske forventninger. I sidste ende giver det også større arbejdsglæde og succes for personalet.

## 9. DJURSHØJS UMIDDELBARE REAKTION

Undersøgelsens resultater blev mundtligt fremlagt for Djurshøjs personale i februar 1995, hvorefter rapporten blev udleveret. Efter at alle ansatte har haft lejlighed til at læse rapporten og kommentere den, har Djurshøj fremsendt nedenstående umiddelbare reaktion på undersøgelsen:

"Der var på Djurshøj set frem til Ane Feldskovs fremlæggelse af forældreundersøgelse nr. 2, idet den ville være med til at klarlægge, om de mål, som vi havde sat op i forhold til vores kvalitetsudvikling, havde virket og haft en positiv effekt.

Efter at vi nu har gennemgået de enkelte punkter i undersøgelsen, er vi egentlig meget glade og en smule stolte over, at der har været en positiv effekt af de kvalitetsmål, vi har fået opsat. Samtidig er vi også godt klar over, at processen ikke stopper her, men at den skal fortsættes fremover.

Vi har selvfølgelig lige fra starten været klar over, at processen ville strække sig over mange år, og vi er også fortsat indstillet på at arbejde på at forbedre de ting, som vores forældre mener, vi bør blive bedre til. Undersøgelsen afslører, at med hensyn til nogle af de kvalitetsmål, vi allerede har opsat, bliver det nødvendigt at foretage justeringer og opstramninger.

Samtlige medarbejdere på Djurshøj har deltaget i prioriteringen af de forslag, som er fremsat i rapporten til fremtidig udvikling og forbedring af forændresamarbejdet. Det betyder, at vi på nuværende tidspunkt har lavet en prioriteret liste over, hvordan vi vil fortsætte med at udvikle kvalitetsmål specielt m.h.p. denne brugergruppe. Det betyder ikke nødvendigvis, at de vil blive igangsat her og nu, men at de vil blive igangsat i den udstrækning, vi har ressourcer til det.

Det er fortsat vores indstilling, at kvalitetsmålene skal udtages i overensstemmelse med vores pædagogiske mål og etiske og ressourcemæssige muligheder. Dette er meget vigtigt at understrege, for at der ikke opstår myter og falske forventninger til, hvad vi har mulighed for at imødekomme og arbejdsmæssigt vil være istand til at kunne overkomme.

Vi føler os i høj grad privilegerede ved nu for anden gang at have fået foretaget en forældreundersøgelse, som kortlægger det behov, der er for en indsats på Djurshøj. Det har også givet grundlag for en optimisme m.h.t., at kvalitetsudvikling har stor betydning for arbejdet på stedet. Der skal derfor lyde en tak til både Ane Feldskov og de forældre, der har medvirket i undersøgelsen. Vi skal til gengæld love at lægge os i selen

for, at de problemer, der evt. vil opstå undervejs i vores arbejde, søges løst, gennem en dialog og en fornuftig opsætning af kvalitetsmål."

Med venlig hilsen

Personalet på Djurshøj

## 10. KILDEHENVISNINGER OG LITTERATURLISTE

Ane Feldskov: "Forældresamarbejde på en døgninstitution - 1. evaluering af forældrekontakt og -samarbejde på Børn og unge centret Djurshøj" 1992, Århus Amt, Kontoret for Børn og Unge.

Service- og kvalitetskontoret i Århus Amt: Introduktion til kvalitetsarbejde bind 1+2 1994.

J.J.Dahlgaard og K.Kristensen: "Vejen til kvalitet - 90'ernes rejsefører", Narayana Press 1992.

Ole Nørgaard Madsen: "Kvalitet som mål - i offentlig virksomhed", Centrum Viby J. 1994.

"Nyt syn på den offentlige Sektor", Finansministeriet juni 1993.

"Kvalitetsudvikling i den amtskommunale sociale sektor", Amtsrådsforeningen i Danmark september 1993.

Gunni Kärrby: "Kvalitet i pædagogisk arbejde med børn", Forlaget Børn og unge 1993.

"Brugernes indflydelse", artikelsamling af Anders Hoff, Århus Amt, Service- og kvalitetskontoret 1993.

"Brudstykker - når barnet bor et andet sted - digte/prosa/breve skrevet af forældrene", Høst & Søn 1994.

Jytte Faureholm: "Vi får kræfter" - procesforløb i en forældregruppe til børn, der er anbragt udenfor hjemmet, Den sociale Højskole i Esbjerg.

Djurshøjs kvalitetshåndbog.

Djurshøjs redegørelse for kvalitetsudviklingen fra september 1993 til september 1994 -kun til intern brug.

John Mikkelsen, Christian Brink, Arne Niebuhr: "Kvalitetsudvikling på Døgninstitutioner - brugerundersøgelse og målsætning", årskursusopgave SPH/Ålborg 1993.

Socialpædagogen nr. 13, juni 1994 s. 18-22: Artikler om Djurshøjs proces med kvalitets sikring.

Fagliv, minimagasin for socialpædagoger i Århus Amt, nr.3 1994: Artikel om Djurshøj: "Jagten på den fordømte kvalitet", side 4-5.

Anette Nielsen, Anders Ole Andersen, Torben Bøg-Jensen, Henrik Ernst: "Kvalitetsudvikling", årskursusopgave SPH/Gedved 1994.

## 11. BILAGSOVERSIGT

1. Gult registreringsskema: Besøg til børnene på Djurshøj
2. Rødt registreringsskema: Forældrenes og pædagogernes kontakt uden for Djurshøj
3. Hvidt registreringsskema: Forældrenes kontakt med Djurshøjs socialrådgiver
4. Tabeller og grafiske fremstillinger af registreringsundersøgelsernes resultater.
5. Brev til forældrene om undersøgelsen
6. Interviewguide
7. Djurshøjs forældrearrangementer i 1993/94
8. Fra Djurshøjs kvalitetshåndbog: Ugentlig kontakt mellem forældre og kontaktpædagog
9. Fra Djurshøjs kvalitetshåndbog: Samtale mellem forældre og socialrådgiver mindst hver 3. måned
10. Fra Djurshøjs kvalitetshåndbog: Orientering til forældre ved barns sygdom, lægebesøg m.v.
11. Djurshøjs forældrepeje
12. Fra Djurshøjs kvalitetshåndbog: Introduktionspakke til nye medarbejdere på Djurshøj