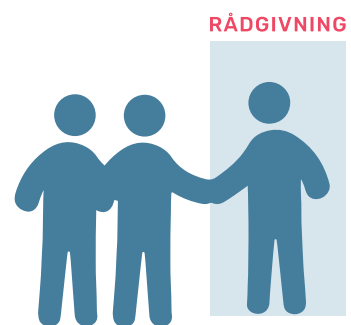


GUIDE TIL ETABLERING AF HJEMMERÅDGIVNING

Til sociale rådgivningstilbud der er
medlem af RådgivningsDanmark

GUIDE



INDHOLD

| | |
|--|-----------|
| Introduktion / | 3 |
| Hjemmerådgivning / | 4 |
| Systematisk opfølgning / | 4 |
| Adgang til sparring / | 5 |
| Digitalt rådgiverrum / | 5 |
| Feedback på samtaleteknik / | 6 |
| Støtte og omsorg for rådgiveren / | 7 |
| At tjekke ind og ud af en samtale og en vagt / | 7 |
| Rådgivers refleksion over samtalen / | 8 |
| Vigtigheden af gruppesupervision / | 9 |
| Særlig opmærksomhed på de svære samtaler / | 9 |
| Rådgiveres fysiske arbejdsmiljø / | 10 |
| Teknisk opsætning og sikring af brugernes anonymitet / | 11 |
| Teknisk support / | 12 |
| Brugerregistrering / | 12 |
| Særlig opmærksomhed ved forskellige rådgivningskanaler / | 13 |
| Ideer og gode råd til at sikre kvalitet i hjemmerådgivning / | 14 |

INTRODUKTION

Denne guide er udarbejdet til gratis, sociale rådgivningstilbud, der er medlem af Rådgivnings-Danmark. Rådgivningstilbud som hver dag er i dialog med mennesker, der henvender sig, fordi de har brug for hjælp og vejledning i livets små og store spørgsmål. Formålet med guiden er at gennemgå de overvejelser, en rådgivning bør gøre sig, når man overvejer at benytte hjemmerådgivning. Er man som rådgivning allerede påbegyndt hjemmerådgivning, eller har hjemmerådgivning været benyttet fra start, vil man kunne bruge denne guide som inspiration eller tjekliste i forhold til at udvikle og kvalitetssikre sit tilbud til gavn for såvel brugere og rådgivere som organisationen.

FAKTA OM HJEMMERÅDGIVNING

I 2018 benyttede lidt over en fjerdedel, svarende til 10 af RådgivningsDanmarks medlemmer hjemmerådgivere. Rådgiverne – frivillige eller ansatte – som rådgiver fra eget hjem, og derfor i udgangspunkt ikke møder ind i rådgivningslokaler, når de er på vagt. Dette kan gøre det mere fleksibelt for rådgiverne, som undgår transporttid og nemmere for organisationerne at rekruttere frivillige og få dækket vagter i ydertidspunkter. I foråret 2020, har 73 pct. af RådgivningsDanmarks medlemmer været nødsaget til at overgå til at rådgive hjemmefra for at kunne efterleve sundhedsmyndighedernes retningslinjer under covid-19-epidemien.

Alle rådgivningstilbud er forskellige, og der skal selvfølgelig være plads til den mangfoldighed, som civilsamfundet og rådgivningsfeltet afspejler i måden at indrette sig på. Derfor rummer denne guide anbefalinger til den overordnede struktur samt delelementer i rådgivningen, som skal være på plads for at kunne sikre kvaliteten af hjemmerådgivningen, mens der er masser af plads til individuelle valg og løsninger.

Bemærk, at hjemmerådgivning ikke ændrer på, at rådgivere altid skal introduceres og uddannes til rollen som rådgivere, inden de skal rådgive mennesker i svære livssituationer. Rekruttering, uddannelse og oplæring, adskiller sig dog ikke grundlæggende for hjemmerådgivere, hvorfor disse forhold ikke udfoldes i denne guide.

HJEMMERÅDGIVNING

Der kan være mange begrundelser for at vælge hjemmerådgivning som organiseringsform; fx kan det være nødvendigt at rekruttere rådgivere fra forskellige dele af landet, rådgivningen har måske ikke mulighed for at tilbyde fysiske faciliteter, eller rådgivningsvagterne ligger på meget skæve tidspunkter som fx nat og weekend. Hjemmerådgivning kan være et udmærket valg i forhold til at løse disse og andre praktiske udfordringer og giver i særdeleshed stor fleksibilitet for såvel rådgivning som rådgiverne. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at denne rådgivningsform samtidig stiller en række særlige – og i visse tilfælde øgede – krav til rådgivningen for at kunne sikre kvaliteten.

Helt essentielt er det at sikre en organisering, der understøtter en solid forankring af den enkelte rådgiver til rådgivningen og sikrer tæt opfølgning på rådgivere og samtaler. Det er nemlig altafgørende, at ingen rådgiver bliver en isoleret ø. En tæt opfølgning sikrer rådgivningen den nødvendige indsigt i hver enkelt rådgivers praksis såsom brug af samtalemodeller, metode-sikkerhed og efterlevelse af lovgivning. Viden som skal bruges til kvalitetssikring og spille ind i tilrettelæggelsen af opkvalificering og støtte af rådgiverne – såvel enkeltvis som samlet. Derudover er en tæt opfølgning forudsætningen for dels af kunne indsamle viden om brugernes behov og dels at kunne sikre rådgivernes trivsel og udvikling.

Den tætte opfølgning sikres først og fremmest gennem sparring og videndeling rådgiverne imellem og mellem rådgiver og koordinator. I det følgende præsenteres en række elementer i organiseringen af hjemmerådgivningen, som blandt andre tiltag kan være med til at sikre en tæt forankring af den enkelte rådgiver til rådgivningen; systematisk opfølgning, adgang til sparring, fx via et digitalt rådgiverrum samt måder hvorpå samtaleteknik kan øves.

SYSTEMATISK OPFØLGNING

En af de største udfordringer ved at have hjemmerådgivere er, at koordinatoren, i udgangspunkt, ikke har mulighed for at vide, hvordan rådgivningssamtalerne reelt praktiseres. Det er med andre ord svært at holde hånd i hanke med, at de aftalte samtalemodeller anvendes, at rådgiverne møder den rådsøgende på aftalt vis, at tavsheds-, underretnings- og afværgepligten overholdes mv.

At sikre kvaliteten af den rådgivning, som foregår hjemmefra, kræver derfor tæt kontakt mellem rådgivningskoordinator og de frivillige eller ansatte rådgivere. Når denne kontakt ikke sker naturligt ved, at man er til stede i samme lokale, må rådgivningen organisere sig ud af den manglende nærkontakt.

Denne kontakt kan med fordel systematiseres gennem faste opfølgninger eller debriefinger, hvor rådgiveren samler op på en samtale med rådgivningskoordinator. I nogle rådgivninger sker denne opsamling efter hver enkelt samtale, mens det i andre rådgivninger foregår ved endt vagt. Får man ikke tilbagemeldinger fra sine rådgivere om, hvad der er svært i samtalerne eller hvilke temaer, der rører sig hos brugerne, vil støtte og opkvalificering af rådgivere ske i blinde, ligesom

rådgivningen mister dyrebar viden til det kontinuerlige udviklingsarbejde. Det er derfor essentielt, at al den viden, rådgiverne lægger inde med, kommer tilbage til koordinatoren. Et alternativ til samtaler kan være skriftlig opsamling eller tilbagemelding fra rådgiver til koordinator efter en vagt.

ADGANG TIL SPARRING

Organiseringen af hjemmerådgivning skal ligeledes understøtte, at alle rådgivere indgår i et team og sikres den nødvendige sparring og opbakning fra kolleger og ledelse.

Hvis rådgivningen har en vis størrelse, kan det være en fordel at organisere rådgiverne i hold, så man som rådgiver ved, hvilke kolleger, der er på vagt samtidig, og dermed hvem, man kan sparre med. Men også mindre rådgivninger, der måske kun har én rådgiver på vagt ad gangen, bør sikre, at rådgiverne har mulighed for kollegial sparring i realtid. Det kan være i form af en bagvagt, en koordinator eller en rådgivningskollega, der står standby. En anden mulighed er at koble rådgiverne sammen i makkerpar eller i mindre teams uafhængigt af vagter og aftale mulighed for sparring ved behov.

Det er vigtigt, at man fra rådgivningens side sørger for at strukturere den måde, rådgiverne sparrer med hinanden, da denne sparring ikke må blive tilfældig og afhænge af rådgiverens eget initiativ. Det skal derfor være tydeligt, hvem der er den primære sparringspartner for den enkelte rådgiver, ligesom det også skal tydeliggøres, hvornår rådgiveren *kan* kontakte bagvagt/koordinator, og hvornår rådgiveren *skal* kontakte bagvagt eller koordinator – fx når underretnings- eller afværgepligt træder i kraft.

Digitalt rådgiverrum

En oplagt måde at understøtte en kontinuerlig kontakt mellem rådgiver, koordinator samt rådgiverne imellem, er ved at skabe et digitalt rådgiverrum – altså et online mødested. Dette kan være alt lige fra en fælles chattråd på et intranet eller over tjenester som Microsoft Teams, Zoom, Skype eller andet til et mere udbygget virtuelt rum, hvor man som rådgiver kan se, hvem der er på vagt, tale med hinanden, køre parallelle chattråde med fx en rådgivningskollega og en koordinator mv.

I det digitale rådgiverrum, vil rådgivere kunne stille spørgsmål og sparre med hinanden og koordinator om samtaler, der er særligt udfordrende, kører i ring eller andet – enten via en fælles chattråd eller ved, at rådgiverne kan tale sammen.

Det digitale rådgiverrum kan således danne ramme om solid erfaringsudveksling og læring. Er der tid til det, kan koordinator lægge små øvelser eller fokuspunkter op til de rådgivere, som er på vagt i pågældende tidsrum eller bruge eksempler fra en igangværende rådgivningssamtale til at bringe generelle dilemmaer eller udfordringer i spil. Det kan fx være et ekstra fokus på varme og nærvær i skriftsproget, på at få den rådsøgendes ressourcer bragt i spil tidligere i samtalerne, eller hvordan rådgivere kan arbejde med at modne brugere til at kontakte det etablerede system mv. Rådgiverne kan så byde ind med deres erfaringer gennem den fælles chattråd.

EKSEMPEL PÅ DIGITALT RÅDGIVERRUM MED LYD

Et medlem af RådgivningsDanmark, som bl.a. rådgiver via chat, har arbejdet med at danne et digitalt rådgiverrum, som også indeholder lyd. De enkelte rådgivere kan dermed stille spørgsmål ud i rummet, ligesom koordinator får mulighed for at stille spørgsmål, komme med forslag eller faglige input til alle chatrådgivere på en gang. Er man midt i en svær samtale, kan man som rådgiver slå lyden fra, så man ikke forstyrres.

I et digitalt rådgiverrum vil man også kunne sikre kvaliteten ved at skabe mulighed for, at rådgivningskoordinator med jævne mellemrum logger ind i chat/sms-systemet og læser med på igangværende samtaler. Dette vil kræve et særligt teknisk set-up. At koordinator kan kigge med i igangværende samtaler, kan af rådgiverne naturligvis blive oplevet som kontrol, hvorfor det er helt essentielt at arbejde med en åben og konstruktiv læringskultur. Koordinatoren kan fx inspirere rådgiverne med små læringsindspark, motiveret af en chat- eller sms-korrespondance, som er i gang. Når rådgiverne arbejder i teams, giver denne form for videndeling også mulighed for, at hele teamet lærer af de input, koordinatoren bringer på banen på baggrund af en igangværende samtale. Husk at overveje den etiske dimension af, at der kan være en tredjepart i en samtale, og at den rådsøgende bør informeres om, at en koordinator kan læse med på samtalen.

At benytte online løsninger, kan synes mest oplagt for rådgivninger, som rådgiver via skrift, men en telefonrådgivning kan også have stor gavn af at have en fælles chatråd eller et digitalt rum med lyd og dermed en mere direkte linje for sparring med kolleger eller koordinator. Man kan naturligvis være udfordret af, at telefonrådgivere ikke har en pc stillet til rådighed. Erfaringer peger dog på, at telefonrådgivere, der sidder hjemme, kan opleve at stå meget alene, så muligheder for at kunne logge sikkert ind på fx en fælles chat fra telefonrådgivers personlige pc bør undersøges.

Feedback på samtaleteknik

En anden måde at sikre kvaliteten af rådgivningssamtaler, som foregår i rådgiveres hjem, er gennem forskellige former for feedback på egentlige eller fingerede rådgivningssamtaler. På en hjemmebaseret telefonrådgivning vil koordinator kunne aftale med en rådgiver, at vedkommende ringer op og starter et rollespil, hvor rådgiveren skal rådgive koordinatoren, der agerer rådsøgende. Rollespil er selvfølgelig også oplagt at bruge ved skriftlige medier som chat- og sms-rådgivning. Rollespil giver masser af læring og er en god indikator på hvilket fagligt fokus, rådgivningen kan overveje at lægge ved opkvalificering og efteruddannelse af rådgivere. Som koordinator kan man også tage på besøg hos sine hjemmerådgivere og lytte med på, hvordan rådgiveren besvarer samtaler, hvorefter man kan have en faglig sparring rådgiver og koordinator imellem. Dette kan dog være en meget tids- og ressourcekrævende indsats, og er

derfor ikke altid en mulighed. Endelig kan man overveje at optage samtaler periodisk og bruge dem i forbindelse med kvalitetssikring. Dette kræver naturligvis samtykke fra både rådsøgende og rådgiver, ligesom der er en række etiske hensyn, som hver enkelt rådgivning må vurdere i forhold til målgruppen.

STØTTE OG OMSORG FOR RÅDGIVEREN

At sikre kvaliteten ved tæt opfølgning og videndeling går hånd i hånd med at give den nødvendige støtte til rådgiverne. Den uformelle sparring, interesse og kollegiale omsorg, som man kan have blandt rådgivere, som møder ind på en rådgivning, er udfordret og i værste fald fraværende blandt hjemmerådgivere, hvis ikke der laves et set-up for dette. Har man derfor et digitalt rådgiverrum eller en fælles chatråd, er det oplagt også at tænke dette formål ind ved at skabe plads til sparring og uformelle samtaler, såsom hvordan man hver især har det.

Har man ikke et digitalt rådgiverrum, kan det fx være ekstra svært for rådgiverne at lægge samtalerne fra sig, når vagten er slut. Der er ingen kollegaer, som man kan snakke uformelt med, og det kan være sværere at ryste samtalerne af sig, når man heller ikke har et skift i fysisk lokation. Mange hjemmerådgivere har også vagter på skæve tidspunkter og har måske nattevagter. Alt dette kan udgøre barrierer for, at man som rådgiver ringer til bagvagten eller rådgivningskoordinatoren, da man helst ikke vil "forstyrre" vedkommende med noget, som måske ikke er "vigtigt nok." Rådgivninger, der benytter hjemmerådgivere, skal derfor være meget opmærksomme på, at denne kultur ikke breder sig blandt rådgiverne. Derfor bør man fra start lægge op til en kultur, hvor man hellere kontakter sin koordinator eller sparringspartner én gang for meget end én gang for lidt, ligesom det er vigtigt, at sparring forstås og bruges som læring og kvalitetsudvikling og ikke usikkerhed eller utilstrækkelighed hos rådgiverne.

I det følgende præsenteres fem elementer, som blandt andre tiltag kan sikre den nødvendige støtte og sparring: Ind- og udtjekning, formaliseret refleksion, gruppesupervision, en særlig opmærksomhed på, hvordan man som hjemmerådgiver er klædt på til at tage de svære samtaler, hvis man som rådgiver skal handle på fx underretnings- eller afværgepligt, samt overvejelser omkring rådgiverens fysiske arbejdsmiljø.

At tjekke ind og ud af en samtale og en vagt

En måde at arbejde med at rådgiverne får lagt samtalerne fra sig, når vagten er slut, er at formalisere ind- og udtjekning og dermed indlægge et bevidst mentalt skifte mellem det private liv og jobbet som rådgiver. Dette kaldes også "bevidst transit" og kan både praktiseres for den enkelte samtale og for den enkelte vagt. Formaliseret indtjekning på en vagt vil sige at tydeliggøre, at rådgiveren "ankommer" til rådgivningen, ligesom man ville gøre det, hvis man skulle flytte sig fysisk. For at markere ankomsten kan man lægge op til, at rådgiverne indfører nogle bestemte vaner eller ritualer, som fx at lave sig en kop kaffe, orientere sig på intranettet, imens man mentalt "ankommer" til vagten. En ide kunne være, at man som rådgivning udleverer et rådgivningskit, som udover computer eller telefon fx kan indeholde rådgiverhåndbog og

laminerede udgaver af samtalemodel, samt let tilgængelige procedurer for efterlevelse af underretnings- og afværgepligt mv. Rådgiveren opfordres så til at pakke kittet ud som fast rutine ved opstart og på den måde "ankomme" til kontoret. Samme proces med nedpakning af rådgivningsmaterialerne kan fungere som en fysisk og dermed mental check ud, når vagten er slut.

For rådgivere, som arbejder i hold og har et digitalt rådgiverrum eller platform som Microsoft Teams, Zoom eller Skype, er det også oplagt at lave en reel ind- og udtjekning fra en vagt. Det vil både understøtte rådgivernes tilhørsforhold ved at skabe noget kollegialt, støtte rådgiverne i at få lukket ordentligt ned for vagten, og være en pejling for koordinator i forhold til, om der er rådgivere, som man skal have særlig opmærksomhed på i forhold til debriefing og supervision.

Rådgivers refleksion over samtalen

En anden oplagt støtteforanstaltning er at formalisere rådgiverens refleksion over den afsluttede samtale. Denne refleksion behøver ikke at tage lang tid, men det er vigtigt, at det er en fast procedure. Formålet er, at rådgiveren mærker efter, om samtalen kan parkeres ordentligt, eller om rådgiveren har brug for at sparre med en kollega eller koordinator, fordi samtalen på den ene eller anden måde fylder. Denne refleksion kan faciliteres ved, at rådgiveren som en fast rutine efter en samtale svarer på nogle spørgsmål eller gennemgår enkelte refleksionsspørgsmål i hovedet. Spørgsmålene kan med fordel være en del af en afsluttende registrering af den enkelte samtale. Fx kan et par spørgsmål i den afsluttende brugerregistrering handle om, at rådgiveren på en skala vurderer, hvor svært det var at rådgive i samtalen. Det handler altså ikke om sværhedsgraden af den rådsøgendes problematik men udelukkende om, hvor godt rådgiveren oplevede sig klædt på til samtalen. Svar på sådanne spørgsmål vil dels kunne pege på, hvorvidt den enkelte rådgiver har haft nogle svære samtaler, og dels pege på emner som rådgivningen bør sætte ekstra fokus på i forbindelse med uddannelse og opkvalificering af rådgiverne.

Et andet oplagt spørgsmål i forbindelse med brugerregistreringen er, om rådgiveren har et ønske om at få sparring på samtalen. Denne metode kræver dog, at rådgivningskoordinator dagligt tjekker svarene igennem og kontakter de rådgivere, som har angivet, at de har haft samtaler, som de ønsker sparring på. Hvis man indlægger sådan et spørgsmål, skal man som koordinator være ekstra opmærksom på de rådgivere, som meget sjældent beder om sparring. Alle rådgivere har jævnligt brug for faglig eller individuel sparring, også selv om de ikke selv beder om det.

Hvis man ikke ønsker at lægge spørgsmålene ind som led i brugerregistreringen, vil det stadig være tilrådeligt, at rådgiverens refleksioner tekstliggøres, da det er en sikring af, at refleksionen rent faktisk finder sted. Om rådgiveren skriver noget ned på en post-it og smider den ud efter endt vagt eller taster svar ind i et spørgeskemamodul, er ikke så vigtigt – det essentielle er, at refleksionen bliver en fast del af hverdagspraksis. Hvis en rådgiver mærker, at en samtale fylder efter en endt vagt, skal rådgiveren altid have mulighed for personlig sparring med en kollega eller koordinator, som tidligere beskrevet.

Vigtigheden af gruppesupervision

Når man i en rådgivning benytter hjemmerådgivere, vil det være oplagt at gøre gruppesupervision obligatorisk at deltage i for rådgivere. Udover rådgivermøder, vil gruppesupervisionen være der, hvor rådgiverne får mulighed for at opleve et fællesskab om opgaven, dele ud af erfaringer og lære i fællesskab.

Ved intern supervision vil det ofte være rådgivningskoordinator, som superviserer, hvorved det er let at skabe synergi mellem supervisioner og lærings- og opkvalificeringstilbud til rådgiverne. Ved intern supervision kan supervisionen bruges som både et lærings-, støtte- og kontrolrum. Kontrol i den forstand, at koordinatoren, gennem supervision, får indblik i, hvordan rådgivningen folder sig ud i praksis. Med ekstern supervision, som håndteres af en udenforstående supervisor, får man ofte et mere fortroligt rum, hvor der kan være højere til loftet, da supervisor har en vis armlængde til rådgivningsorganisationen. Hvis man benytter ekstern supervisor, kan det være en god ide, at man aftaler, at supervisor briefer rådgivningskoordinator om de overordnede problematikker – naturligvis, uden at gå på kompromis med fortroligheden overfor rådgiverne. Det medfører, at supervisionerne kan informere og spille sammen med den fortløbende opkvalificering af rådgiverne.

Hvis rådgiverne sidder meget spredt geografisk eller af andre årsager ikke kan samles så let, vil supervision kunne afholdes digitalt. Ved digital supervision er det vigtigt at overveje, hvordan alle i gruppen føler sig set og hørt, og hvordan man sikrer et fortroligt og trygt rum, hvor rådgiverne ønsker at dele svære oplevelser og dilemmaer. Benyt mindre grupper, sørg for at der er plads til uformel snak i begyndelsen, samt at alle er en del af denne snak, opsæt tydelige spilleregler for mødet, og opfordr til, at alle bruger video, da den nonverbale kommunikation ellers vil gå tabt. Foruden gruppesupervision, bør rådgivningen altid tilbyde sine rådgivere individuel supervision ved behov.

Særlig opmærksomhed på de svære samtaler

Ved hjemmerådgivning er det ekstra vigtigt, at rådgiverne kender til deres lovgivningsmæssige forpligtelser og rådgivningens procedurer, da der er længere vej til sparring med kollega eller koordinator, hvis en rådgiver kommer ud for at skulle handle på fx underretnings- eller afværgepligten. Der ligger derfor en opgave for koordinator eller rådgivningsleder i at sikre sig, at samtlige rådgivere forstår reglerne, er sig ansvaret bevidst og kender til de procedurer for efterlevelsen af de forskellige forpligtelser, som rådgivningen har vedtaget. En del af denne opgave løses naturligt gennem introkurser og undervisning af nye rådgivere, men efterlevelsen kræver ligeledes et kontinuerligt fokus og sparring omkring de dilemmaer, som naturligt vil opstå fx i forhold til underretnings- og afværgepligt. Find evt. mere information i RådgivningsDanmarks publikation [Retningslinjer om tavshedspligt, underretnings- og afværgepligt](#).

Ved hjemmerådgivning er det oplagt, at hver rådgiver får udleveret korte, præcise procedurebeskrivelser i forhold til tavsheds-, underretnings- og afværgepligt. Disse kan med

fordel udleveres laminerede som en del af det tidligere omtalte rådgivningskit. Det er samtidig også vigtigt, at alle rådgivere ved, hvor de kan søge procedurerne frem på et fælles drev eller intranet. I de rådgivninger, hvor det er særligt oplagt i forhold til målgruppen, er det vigtigt at holde dialogen i gang om rådgivernes efterlevelse af de lovgivningsmæssige forpligtelser fx ved at lade emnet være et fast punkt ved sparring, debriefing og/eller gruppesupervision.

Rådgiveres fysiske arbejdsmiljø

Når man rådgiver hjemmefra, er det vigtigt at have ekstra fokus på ordentlige arbejdsstillinger. Nogle rådgivere vil have mulighed for at sidde ved et skrivebord og en stol, der kan indstilles i højden, mens andre vil sidde ved spiseborde eller andet, som er mindre fordrende for en korrekt sidestilling. Som rådgiver skal man derfor forsøge at indrette sig på bedste vis og huske at skifte arbejdsstilling fra siddende til stående i løbet af vagten. Hvis man arbejder ved skærm som fx chatrådgiver, er det tilrådeligt, at man får løftet pc'en op i højden, så man ikke bøjer for meget i nakken, ligesom et tastatur uafhængigt af laptop'en også vil være en fordel¹.

Ved hjemmerådgivning bør man være ekstra opmærksom på, at rådgiveren får taget pauser i løbet af vagten, da rådgiveren hurtigt kan glemme dette, når vedkommende sidder alene og arbejder. Pauser, hvor man går lidt rundt, åbner et vindue, trækker frisk luft eller andet, er både en del af et godt fysisk arbejdsmiljø, men kan også hjælpe rådgiveren til at distancere sig mentalt fra samtaler, der ellers ville blive siddende.

Rådgivningen kan støtte op om en god pausekultur ved at indlægge det i vagtplanen, opfordre til små pauser eller korte fysiske øvelser som skulder- og nakkestræk i løbet af en vagt fx via den fælles chat eller gennem det digitale rådgiverrum.

¹ Reglerne om arbejde ved en skærm gælder, når den ansatte arbejder hjemme, hvis skærmarbejdet i hjemmet udføres regelmæssigt og svarer til mindst én arbejdsdag om ugen eller ca. 2 timer eller mere stort set hver arbejdsdag.

Læs mere om hjemmearbejde i Arbejdstilsynets Vejledning "Hjemmearbejde":

<https://at.dk/regler/at-vejledninger/hjemmearbejde-d-2-9/>

TEKNISK OPSÆTNING OG SIKRING AF BRUGERNES ANONYMITET

I forbindelse med hjemmerådgivning er det vigtigt at være opmærksom på, at sikkerheden omkring brugernes data naturligvis også skal være i orden her.

Det indebærer, at rådgivningen både er meget opmærksom på opsætningen af de tekniske systemer og på at minimere risikoen for menneskelige fejl i forbindelse med disse.

Ved hjemmerådgivning er der en række organisatoriske forhold, man skal tage stilling til i relation til sikring af brugernes anonymitet eller fortrolighed, og som det er en god ide at have helt faste procedurer for. Rådgiverne skal fx instrueres i, at de udelukkende må rådgive hjemmefra og fx ikke have rådgivningstelefonen med på indkøbstur. Hertil kommer, at rådgiveren skal opholde sig i rum, hvor andre, såsom familiemedlemmer, ikke kan lytte eller læse med på samtalerne, ligesom der selvfølgelig heller ikke må være fri adgang til rådgivningscomputer eller – telefon, så samtaler kan besvares af andre end rådgiveren. Telefoner og computere, som benyttes til rådgivning, skal derfor udstyres med passwords, som låser enheden, hvis denne ikke har været i brug i kort tid.

Telefonisk rådgivning hjemmefra bør etableres med omtanke og efter en grundig dialog med teleselskabet om sikkerhed og risici. Man vil typisk anvende en form for søgeplans-app til at administrere, at rådgiverne kan logge sig på og af rådgivningstelefonen. Det vil være en fordel, at en medarbejder fra centralt hold har mulighed for at overvåge og ændre på rådgivernes status, fx hvis en rådgiver har glemt at logge af rådgivertelefonen efter endt vagt, ligesom det kan være givtigt, at en koordinator kan overvåge kødannelse. I forbindelse med telefonrådgivning hjemmefra er det en klar anbefaling, at rådgivningen udleverer telefoner til rådgiverne, så rådgivere ikke benytter egne telefoner. Det vil betyde, at når rådgiveren ikke har vagt, kan telefonen pakkes væk, hvilket dels er en fordel for sikkerheden omkring brugernes data og dels for etikken, da man fx ikke risikerer at modtage et rådgivningsopkald, mens man opholder sig et offentligt sted.

Ligeledes sikres brugernes data nemmest, når digital rådgivning foregår på en af rådgivningen udleveret computer, der kun benyttes til rådgivning. Herved kan det fx sikres, at det ikke er muligt at downloade programmer og lignende, hvorved risikoen for virus, som kan kompromittere brugernes anonymitet, minimeres. Det er dog også en mulighed, at rådgiverne logger ind i systemerne via egne computere, men dette kræver et særligt udviklet teknisk set-up for at kunne leve op til sikkerhedskravene og stiller store krav til rådgivernes adgang til teknisk support.

BETRYG BRUGERNE I SIKKERHEDEN VED HJEMMERÅDGIVNING

Der kan være rådsøgende, som vil spørge til, hvorvidt rådgiveren sidder hjemmefra og rådgiver. Det kan derfor være en støtte for rådgiveren, hvis rådgivningen har fastlagt nogle standardsætninger som svar på disse spørgsmål, så rådgiveren med ro i maven kan fortælle den rådsøgende, at vedkommende rådgiver hjemmefra på en sikker forbindelse, som garanterer den rådsøgendes fortrolighed/anonymitet.

TEKNISK SUPPORT

Hjemmerådgivning kræver massiv teknisk support. Det skal være let tilgængeligt for alle rådgivere – også dem, der har sene vagter – at få fat på kvalificeret support, når de har problemer med at logge på chatten, hvis telefonen ikke vil omstille mv.

Tekniske problemer kan ikke fuldstændig undgås, men let forståelige procedurer, små videoer, der forklarer de mest brugte funktioner, eller andet informationsmateriale er tilrådeligt som backup for rådgiverne og vil kunne fungere som første skridt, inden der ringes til teknisk support.

BRUGERREGISTRERING

Brugerregistrering i forbindelse med hver enkelt samtale bør være fast praksis i enhver rådgivning og dermed også i forbindelse med hjemmerådgivning. Dette kræver ligeledes et teknisk set-up, så rådgiveren hjemmefra nemt og sikkert kan tilgå et registreringsystem. I nogle rådgivninger registrerer den rådsøgende selv baggrundsinfo, fx inden en chatsamtale startes op, men ofte vil rådgiveren skulle supplere registreringen eller alene foretage registrering af fx tema for samtalen, henvendelsesårsag, eventuelle viderehenvisninger eller sværhedsgrad af samtalen. Mange rådgivninger løser brugerregistreringen gennem et surveymodul, som ligger online eller via adgang fra en frivilligportal eller et intranet. Foretager man registreringen på fælles drev i excel-ark eller andet, skal rådgiveren kunne tilgå disse drev via en sikker adgang.

SÆRLIG OPMÆRKSOMHED VED FORSKELLIGE RÅDGVNINGSKANALER



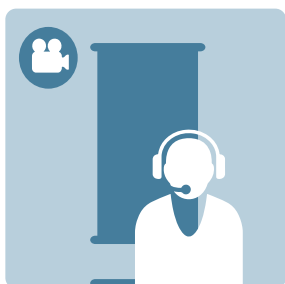
Telefon

Telefonrådgiveren skal kunne sidde et uforstyrret sted og være opmærksom på, at lyd fra hjemmet fx legende børn, en hund eller lyden af en håndmixer kan være forstyrrende for samtalen og virke både upassende og uprofessionelt for den rådsøgende. Samtidig er det afgørende for at kunne sikre brugerens anonymitet og efterleve rådgiverens tavshedspligt, at bofæller ikke må kunne lytte med på samtalerne.



Chat/SMS/mail

Adgangen til den digitale rådgivning skal sikres, så andre i hjemmet ikke kan "overtage" rådgivningen, intentionelt eller ej. Rådgiveren skal instrueres i, at pc'en ikke må efterlades åben, ligesom der laves en teknisk opsætning, så password skal indtastes ofte.



Video

Rådgivning over video kræver, at rådgiveren har et passende rum at sidde i, så den rådsøgende ikke "inviteres" helt ind i rådgiverens private rum, hvor man fx kan se familiebilleder i baggrunden. Det kan være en god ide at udlevere roll-ups til hjemmerådgivere, der rådgiver via video, så de kan skabe en passende baggrund – fx med rådgivningens logo på. Derudover gælder samme opmærksomhed på hhv. lyde og sikkerhed som ved telefon og chat/mail/sms.

IDEER OG GODE RÅD TIL AT SIKRE KVALITET I HJEMMERÅDGIVNING

- Sørg for, at den enkelte rådgiver ved, præcis hvem vedkommende kan kontakte ved behov for sparring
- Følg op på samtalerne og rådgiverens velbefindende efter hver samtale eller ved endt vagt
- Sørg for let adgang til korte procedurebeskrivelser til efterlevelse af underretnings- og afværgepligt. Fx som laminerede ark, som uddeles til rådgiverne
- Opret en fælles chat/samtaletråd blandt rådgivere, som er på vagt samtidig, og om muligt et digitalt rådgiverrum med lyd og billede
- Formaliser bevidst mental ind- og udtjekning fra vagter
- Formaliser rådgiverens refleksion over hver samtale og stå klar med støtte og sparring, hvis en samtale ikke så let kan parkeres mentalt
- Giv feedback på samtaleteknik, fx gennem rollespil, overværelse eller optagelse af samtaler
- Indfør obligatorisk gruppesupervision samt mulighed for løbende individuel supervision
- Husk, at alle rådgivere har brug for faglig og individuel sparring – også dem, som ikke selv beder om det!
- Husk at have fokus på det fysiske arbejdsmiljø – særligt ved lange vagter foran skærm. Opfordr til hyppige pauser, optimer arbejdsstilling foran skærmen og opfordr til at lave små strækøvelser i løbet af vagten.
- Sørg for at brugernes anonymitet overholdes – både ved at instruere rådgiverne i, hvordan de ikke kompromitterer denne i hjemmet, men også gennem det rigtige tekniske set-up.
- Sørg for, at alle rådgivere har adgang til teknisk support – også på de sene vagter.

Guide til etablering af hjemmerådgivning

© RådgivningsDanmark februar 2023

Læs mere

På www.raadgivningsdanmark.dk

Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Email: info@raadgivningsdanmark.dk

Telefon: 61 31 70 28