

HUR SKALL EN ANMÄLAN TAS EMOT?

När man tar emot en anmälan är det viktigt att försöka få anmälaren att berätta så konkret som möjligt om det som oroar anmälaren. Vid en muntlig anmälan är det bra att så fort som möjligt skriva ner vad som sades och sedan läsa upp anmälan för att få den bekräftad och godkänd.

Basfakta:

- **Vem är det som ringer, namn, adress, telefon**
- **Vilket eller vilka barn gäller det?**
- **Vill personen vara anonym, informera i så fall vad som gäller för detta. ?** (Vid anonym anmälan kan du be att anmälaren ringer tillbaka dagen efter för att då kunna läsa upp vad du skrivit samman och då få anmälan godkänd.)
- **Vill personen inte vara anonym, upplys om att uppgifterna, som kommer fram, normalt presenteras för den vars barn anmälaren vill fästa socialtjänstens uppmärksamhet på.** (Här har vi våra egna metoder där anmälaren ofta bjuds med på risk- och säkerhetsmöten, nätverksmöten mm)

Ofta har anmälaren mycket att berätta och bör få göra det fritt. Men då och då under samtalet är det bra att sammanfatta och att kontrollera att väsentliga fakta finns med.

Väsentlig fakta:

- **Vad är det som är anledning till anmälan?**
- **Vad har anmälan själv sett och hört?**
- **Vad har anmälaren fått berättat för sig? Av vem? När?**
- **Fråga igen om så behövs. Sammanfatta: Du hörde, du såg alltså...? Stämmer det?**

Frågor kring en specifik händelse:

- **Vad hände?**
- **Vilket datum och vilken tid på dygnet inträffade händelsen/händelserna?**
- **På vilken adress skedde det anmälda?**
- **Har händelsen upprepats?**
- **Har denna eller liknande händelser inträffat tidigare? När?**
- **Hur var barnets reaktion?**
- **Finns det fler som sett eller känner samma sak?**
- **Vad hände? Fråga igen. Sammanfatta.**

Om det är svårt att förstå varför anmälan görs:

- **Vad är det i detta som gör dig mest orolig?**

Sådant som kan vara bra att veta:

- **I vilken relation står anmälaren till den anmälda familjen?**
- **Hur länge har man känt den aktuella familjen?**
- **Har anmälaren talat om för föräldrarna att en anmälan kommer att göras?**
- **Om så är fallet, vad hände då?**

Sammanställning ur boken: "Att utreda när barn far illa..." av Fridh och Norman./Mio

SOCIALTJÄNSTEN FÅR IN EN ANMÄLAN - MÖJLIGHET TILL FÖRÄNDRING

- **Vad är det som får anmälaren att oro sig? Vad avser anmälan?**

Be om konkreta exempel på händelser:

- Vad var det som hände?
 - Vem gjorde vad?
 - När hände detta?
 - Hur gick det till?
 - Be dem beskriva vad de sett?
- **Ta reda på vilken förändring anmälaren behöver se för att han/hon/de skall vara nöjd/nöjda?**
 - **Vad behöver hända, hur behöver det se ut för att oron skall släppa?**

Be även här om konkreta exempel:

- Hur behöver det se ut?
- Vad behöver mamma respektive pappa göra?
- Vad behöver de se hos barnet?

Ex på frågor:

- **Det skulle hjälpa mig, om du kunde säga något om hur du tycker att det skall se ut?**
- **Aha är det så du tänker, vad mer skulle behöva hända?**
- **Vad skulle du vilja se att pappa gjorde?**
- **Vad skulle du behöva se att mamma gör?**
- **Den dagen då vi är framme och du kan känna dig lugn över detta barn, vad ser du då hos barnet?**
- **Vad ser du då att föräldrarna och familjen gör tillsammans?**

Problem som vi ser eller upplever finns ju sällan där hela tiden. Fråga efter "undantag från problemen".

- **Fråga om det varit lika dåligt hela tiden?**
- **Hur ser det ut när det är bättre?**
- **Vad gör familjen de gånger det fungerar?**

Mer förslag på frågor:

- Finns det perioder när det varit bättre?
 - Hur såg det ut då?
 - Vem gjorde vad?
 - Vad var det som var annorlunda?
 - Hur märkte man det på barnet?
- **Har anmälaren förslag på lösningar?**
 - **Har anmälaren förslag på resurser och resurspersoner?**

Ta tacksamt emot alla idéer, utforska varje förslag oavsett vad du själv anser om det. Var nyfiken på hur anmälaren, rapportören tänker?

INFORMERA ANMÄLAREN OM SOCIALTJÄNSTENS ARBETSSÄTT

- Informera om att föräldrarna kommer att kontaktas.
- Tala om att socialtjänsten arbetar med att hitta lösningar tillsammans med familjen.
- Anmälaren är välkommen att komma med fler idéer om vad som fungerar och man ber dem särskilt lägga märke till vad familjen gör som är bra.

Sammanställning av frågor från boken "Oro, anmälan, utredning" av Gun-Eva Andersson Långdahl./Mio