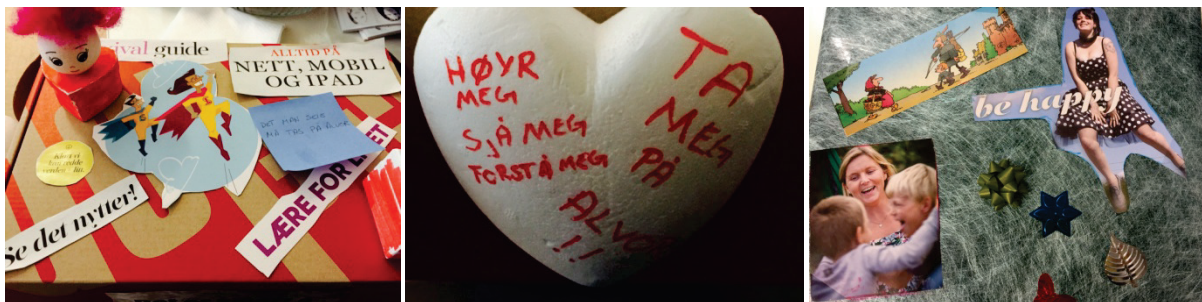


La din stemme høres!



Unge om tilsyn med tjenestene

14 oktober 2015

Kontaktperson: Bente Smedbråten

LA DIN STEMME HØRES!

Unge om tilsyn med tjenestene

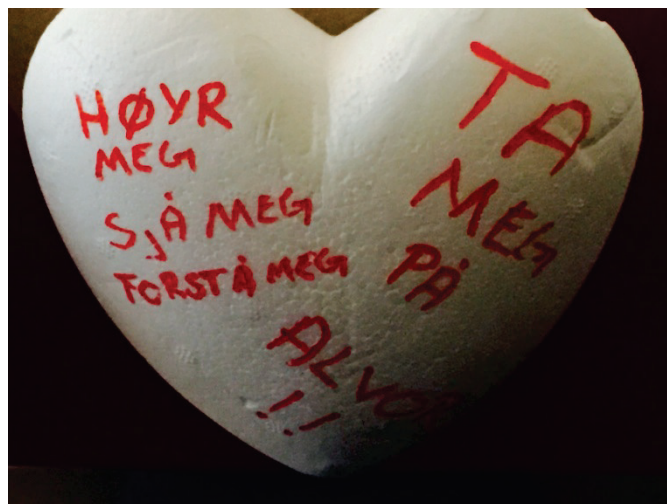
14. oktober 2015 inviterte Helsetilsynet til en samling hvor unge med erfaring fra ulike typer helse- og sosialtjenester delte tanker om

- Hva kan fylkesmennene og Helsetilsynet lære av barn og unge som bruker tjenestene?
- Hva mener barn og unge at tilsynet bør følge med på og sjekke?
- Hvordan kan Helsetilsynet på en god måte involvere barn og unge i sitt tilsynsarbeid, og hvordan kan vi snakke med barn og unge om disse tingene?
- Hvilken informasjon får barn og unge om fylkesmennene og om muligheten til å klage?

Deltagerne kom fra ulike deler av landet og var fra 17–25 år. Mange hadde erfaring fra både kommunalt og statlig barnevern, noen fra psykisk helsevern, Nav og psykisk helsetjeneste i kommunen. Noen var også pårørende til foreldre med psykisk sykdom og/eller rusproblemer. Noen hadde allerede før samlingen reflektert mye over hva som skal til for å gjøre tilsyn med tjenestene god og hadde mange konkrete forslag. For andre var det første gangen man snakket om dette og begrep som «tilsyn» var ganske diffuse. Deres meninger ble hentet frem litt mer indirekte, gjennom å ta del av deres erfaringer fra møtet med tjenestene.

Gruppen møttes hos Voksne for Barn i Oslo, kl. 10–16, og samlingen ble ledet av ansatte i Voksne for Barn. Til stede var også representanter fra Helsetilsynet, Fylkesmannen i Telemark og Mental Helse.

Nedenfor følger en presentasjon av det de unge ønsket å formidle til Helsetilsynet og Fylkesmannen, for at de skal kunne gå videre med arbeidet for å involvere barn og unge i tilsynsarbeidet.



1. HVORFOR bør man spørre barn og unge?

Vi vil bruke all den informasjonen vi har om systemet til noe bra, ikke til å være offer, men til å gjøre en forskjell for andre.

Vår kunnskap er viktig for at tjenestene skal bli bedre. Vi kan si hva som må bli bedre, og samarbeide med tjenesten om dette til det beste for barna.

2. HVA bør Helsetilsynet følge med på/spørre barn og unge om?

Jeg synes dere bør spørre barn og unge dere møter om situasjonen har blitt bedre etter at man kom hit.

Mulighet for medvirkning

Helsetilsynet bør følge med på hvordan barn og unge blir hørt! Dette er en rettighet vi har, men som ikke alltid er til stede. Å bli sett, hørt og forstått er noe av det viktigste av alt – uansett hvilken tjeneste man er i kontakt med eller hva slags hjelp man behøver!

Finnes det rutiner for hvordan retten til å bli hørt blir ivaretatt?

Hvordan er systemet og rutinene lagt til rette for at voksne og barna/ungdommen samarbeider om hvordan tjenesten er? Finnes det systemer for dette? Det bør man følge med på.

Om vi får hjelp på egne premisser....

Om vi blir tatt på alvor...

Kanskje dere kunne spurt barna om det er noen her som spør deg om dine behov, hva du trenger?

Hva skal til for at du skal ha det bra her? Det er det ikke mange som spør om....

Informasjon

Et barn har rett til å få informasjon når en forelder er syk og man trenger det. Det blir ikke alltid gjort og det bør man sjekke. Noen må kunne svare på spørsmålene dine og snakke slik at du skjønner. Mammans behandler kunne for eksempel gitt meg informasjon og fortalt at dette og dette vil skje. Men det kan også være en annen person som gjør det, men det må være noen man har tillit til.

Man må følge med på om det er rutiner for at noen gir barnet informasjon dersom mor eller far er syk, eller om det er andre ting som er viktig som skjer i familien som barnet må få vite. Noen må ha ansvaret for dette!

Det må finnes systemer som sikrer at barn og unge får god nok informasjon, både om stedet de skal til, hva man skal der, hvor lenge, hva som skjer osv. Forutsigbarhet er viktig! Og informasjonen må være tilpasset barn og unge. Det må også sikres at andre rundt får vite det de trenger å vite for å møte deg på en ok måte – for eksempel lærere og fosterforeldre. Hvis de ikke får vite noe, så kan folk behandle deg som om du er helt syk og gal, og til slutt begynner du å se på deg selv sånn også. Eller

de kan late som om du ikke har noen problemer og så behandler de deg som alle andre selv om du ikke er som alle andre... Fosterforeldre trenger veiledning!

Det som var vanskeligst for meg var å ikke vite hva som skjedde med søsknene mine. Vi var det eneste vi hadde og så visste jeg plutselig ikke noe. Har man ikke en rett til å få informasjon om hva som skjer med familiemedlemmer?



Rettigheter

Barn og unge må vite om hva de har rett til, både av informasjon og andre ting.

Sjekk om det finnes tilgjengelig informasjon til de som bruker tjenesten om hva de har rett på, slik at man også vet når noe ikke er bra nok eller galt.

Spør om de får informasjon om sine rettigheter og muligheter til å klage, om når man kan klage og om de ansatte hjelper dem til å klage. De ansatte bør ha et ansvar for det!

Det finnes nok informasjon om dine rettigheter som retter seg til ungdom, men vi leser ikke. Jeg tror at de ansatte må sette seg inn i dette og snakke med oss om våre rettigheter. Jeg vet at sykehuspersonell gjør det hele tiden, men man gjør det ikke i barnevernet.

Boligforhold

Hvis man bor i fosterhjem må man sjekke at fosterforeldrene er snille og tar hånd om deg og at de viser respekt. Min fostermor viste meg respekt og var alltid veldig interessert i hva jeg hadde å si.

Men man må snakke med barnet alene. Jeg følte ikke at jeg kunde si noe negativt når fosterforeldrene mine var til stede.

Du er redd for å få bank eller straff hvis du forteller. Det virket som de lyttet mer til fosterforeldrene enn til meg.

De må sjekke hvordan det ser ut på institusjonen hvor man bor, at det er rent og pent, hvordan hygienen er. Det betyr mye hvordan man bor og har det rundt seg når man er plassert.

Ansattes kompetanse og holdninger

Dere må følge med på hvordan de ansatte forholder seg til taushetsplikten. Det er forståelig at de noen ganger må fortelle ting videre, men da må de da fortelle meg at de gjør det og hvorfor og sånn? Hvis ikke blir det et tillitsbrudd, og jeg kommer ikke til å stole på den personen igjen.

Dere bør følge med på om de ansatte har god nok kjennskap til regelverk osv., hvordan kompetansen blant de ansatte er. Finnes det et system for intern opplæring av de ansatte? En sånn ting er meldeplikten de som jobber i tjenestene har. Vet de at de har et ansvar for å gjøre noe når de er bekymret? Hvordan er rutinene for dette? Er du bekymret – gjør noe med det!!!

Kanskje man kan spørre: er de som jobber her snille, har dere det bra her? Tar de voksne ansvar for hvordan hver og en har det?

Jeg skulle ønske at noen spurte meg: Er det noen som hjelper deg med å være barn i denne situasjonen? Og fortalt meg hvilke ansvarsoppgaver det ikke er greit å ha som barn....

Jeg måtte være den voksne når pappa ble syk og døde. Jeg har fortsatt spørsmål til dem som visste, men ikke gjorde noe.

Nå jobber jeg ekstra på en barneverninstitusjon når jeg studerer. Det tok et år innen jeg fikk et kurs i hvordan man skal holde noen som er utagerende. Og det var jeg som maste på å få det. Hvis man har kurs og opplæring i noe som er så vanskelig og som kan være så vondt, så blir de ansatte tryggere og da blir barna tryggere. Det er kjempeviktig!

Noen må følge med på at de ansatte gjør sin plikt og at det gis rett type behandling, for eksempel i barnevernet. Varierte behandlingstilbud og tiltak. Jeg hadde ønsket at det hadde funnets hjelp til å behandle traumer fra barndommen i barnevernet.

Man må sjekke at de behandler barna rett på en institusjon. De voksne er mer opptatt av hverandre og snakker heller om fotball med hverandre enn med meg. Det er veldig lite oppmerksomhet jeg får hvis jeg ikke finner på noe tull.

Jeg lurer iblant på hvordan man ser på oss? Man snakker kun om de ansattes sikkerhet.

De ansatte trenger å lære å snakke med oss på en god måte. For eksempel når jeg ofte ble sint, da spurte sykepleieren etter på «Hva trenger du av meg når du blir sint, hva trenger du at jeg skal gjøre?» Det var en kjempegod måte å gjøre det på. Men ikke alle gjør det.

Vi vil lære for livet. Lære av våre erfaringer, slik at det sitter for livet. Vi trenger en type «survivalguide», alle barn trenger en veileder for livet. Dere må passe på at vi får det gjennom tjenestene!



Kommunikasjon, samarbeid og oppfølging

Et godt utgangspunkt er å spørre seg selv – hva hadde jeg ønsket om jeg trengte hjelp? Spør ut fra det.....

Se på hvilke rutiner de har med samarbeid med andre tjenester..

Når et barn har en forelder som er syk, må man også følge opp lærere, fosterforeldre og andre viktige personer og gi dem informasjon, slik at de kan støtte barnet. Men blir det gjort!?

Venner og fritid

Det med venner og aktivitet er viktig. Kan dere følge med på om dette er noe de er opptatt av?

Når man skal snakke om noe som er vanskelig, kan det da være mulig å ha med seg en venn for eksempel? Har man lov til det? Det hadde vært til hjelp for meg....

Skole

Jeg ønsket at noen kunne gjort en undersøkelse av miljø og trivsel på skolen, for eksempel i mitt tilfelle, når jeg ble mobbet, slik at jeg slipper å ta ansvar for det.

NAV

I Nav bør det følges med på om det tas hensyn til barnet og hele familien når det vurderes hva slags hjelp man skal få. Selv om det er mor eller far som er den som mottar hjelpen, er det ofte at det går ut over barna. Man bør se hvordan det man gjør får konsekvenser for dem! Og kanskje foreldrene burde få tiltak som bedrer situasjonen på sikt, for eksempel økonomikurs osv. Det kan også hjelpe barna.

Det med informasjon er veldig viktig. Det er ikke alltid så lett å forstå hva dem sier, for eksempel i NAV. De bør informere både muntlig og skriftlig om viktige ting, og sikre at man har forstått. Man bør få tilbud om å kunne ha med seg noen i slike møter, slik at man kan snakke om hva som skjedde etterpå. Dette kan dere se på.

I NAV tar de ikke hensyn til mine psykiske problemer og at jeg har vanskelig for å konsentrere meg. Jeg blir straffet fordi jeg ikke får med meg all informasjon eller skjønner alt. Det hadde vært bra å få

lov å ha noen med seg eller at det fantes en i systemet som kunne være min støtteperson. De kunne ha organisert det annerledes. En ekstra fyr eller dame som kunne loset deg gjennom systemet.

Det er veldig dårlig informasjon og mye frem og tilbake, mye som går over hodet på deg. De må bli flinkere til å informere og til å sjekke at man faktisk forstår.

Hvordan er oppfølginga av barn og familie når noen i familien dør.....

3. HVORDAN kan man spørre barn og unge om disse tingene – hva må man tenke på?

Alle er forskjellige. Noen trenger mer tid for å kjenne seg trygg nok for å kunne fortelle. Andre kan snakke direkte. Man må tilpasse seg den enkelte. Du sitter der og noen ber deg om å legge ut noe om deg selv. Men det har jeg ikke lyst til, hvis ikke du også viser litt av deg selv. Du må ta deg tid, skape tillit.

Det første året, når jeg byttet psykolog sa jeg ikke noe. Hun kunne gitt meg opp, men hun bare fortsatte. Jeg støter bort og skyver andre vekk fordi jeg har blitt såret tidligere. Psykologen holdt ut og plutselig så sa det bare klikk og jeg stolte på henne og åpnet meg. Det kan man lære av her også.

Når du sender en melding eller tar kontakt og skriver om ditt behov, da føler du at du blottlegger deg. Det kan være bra at man bare kan skrive at man har noe man trenger å snakke om og ikke må si hva det dreier seg om. Jeg trenger å bygge tillit til en voksen. Jeg har ikke så mange voksne jeg stoler på, men jeg trenger noen å snakke med. Det er lettere å snakke ansikt til ansikt, det blir mer personlig. Og det er lettere å spørre når jeg ikke forstår. Man kan be om hjelp og spørre: Hva betyr dette for meg?

Hvis du ser, hører og forstår, har du gjort mye mer enn du tror.

Vi trenger superhelter! Voksne som ser og lytter!

For å komme i posisjon må man gjerne gi av seg selv, legge litt av det profesjonelle bort og være medmenneskelig.

Hvis du sier sannheten, kan det få store konsekvenser. Det er viktig å være trygg på at det jeg forteller ikke får negative konsekvenser for meg etterpå.

Det er ikke alltid så lett å snakke med noen man kjenner om disse tingene. Andre kjenner man kanskje for godt, i den forstand at det kan bli vanskelig å si noe. For eksempel om fosterforeldrene er tilstede så er det ikke så lett å fortelle om noe man ikke er fornøyd med i fosterhjemmet. Kanskje spørre den enkelte – hvem kan du prate med dersom vi ønsker å få svar på disse tingene? Kanskje man kan ha med seg en man stoler på i samtalen?

Man kan kanskje bruke spørreskjema noen ganger, men da er det lurt å ha med ungdom til å finne ut hva som bør stå.

Samarbeid med for eksempel brukerorganisasjonene, ha med brukerrepresentanter.

4. Informasjon – komme i kontakt – klageadgang

På vår institusjon har vi en slags postkasse, der man kan legge innspill som man har skrevet på en lapp. Dette oversendes Fylkesmannen og Helsetilsynet. Dette er bra synes jeg. Når man skriver på ark, er det kanskje mer personlig og vanskeligere å overse enn elektroniske meldinger. Slike postkasser kan man jo ha hvor som helst, på skoler, hos helsesøster osv.

Jeg synes at det bør være mulig å gi melding om ting til fylkesmannen eller Helsetilsynet på tekstmelding eller på nettsidene deres. Da kan man opprette kontakt for noe, og så se om man føler det trygt nok til å si mere. Det kan være vanskelig å stole på at de voksne svarer på lapper osv. Og det er ikke alltid så lett å formulere seg skriftlig. Man kan også nå flere. Men dette blir mer en mulighet for kontaktetablering osv., og så må det følges opp med annen kontakt.

Flere ulike måter for å komme i kontakt er kanskje det beste, man er forskjellig, og trenger ulike ting. Informasjon og muligheter for kontakt bør finnes både personlig, skriftlig og elektronisk.

Internet er bra, det, men det føles ikke alltid så sikkert når man tenker på hvor mye informasjon man gir fra seg.

De som bor på en institusjon ser på Fylkesmannen og Helsetilsynet som Jesus. Dere sitter med reglene og kan alt. Dere er på en måte over de ansatte. Men man lurere på hvordan man skal klage.

5. Andre råd

Uanmeldte tilsynsbesøk må være uanmeldte! Det hjelper ikke når institusjonen vet at tilsynet kommer likevel, og forbereder seg på tilsyn ved å fikse og ordne. Uanmeldte tilsyn trengs!

Fylkesmannen og Helsetilsynet bør bli flinkere til å følge opp den informasjonen man får: Hva gjør vi med dette? Hvilke konsekvenser får det?

Hva om hvert barnevern i hele Norge hadde hver sin gjeng med voksne ungdommer med ulike bakgrunner knyttet til seg? De kan sette seg ned sammen med de ansatte og gi tips og råd som kunne hjelpe hvert enkelt barn eller ungdom. De kan gi konkrete innspill ut fra problemstillinger rundt barnet/ungdommen som fagfolkene vil drøfte. På den måten får brukerne en god blanding av fagfolk og folk som faktisk har vært i lignende situasjon, og brukeren vil da få best mulig utbytte ut ifra sin situasjon. Om tilbakemeldinger ikke skulle funke er det selvfølgelig mulig å gå tilbake å finjustere.

Det bør også være mulig å kontakte fylkesmannen eller Helsetilsynet uten at heile skolen eller institusjonen blir satt på hode med en gang. Det tror jeg vil føre til at terskelen senkes for å melde fra. Det er skummelt å kontakte fylkesmannen dersom konsekvensen er at folk begynne å spørre og grave uten å snakke ordentlig med den det gjelder først. At ALT plutselig skal ettergås i sømmene, og plutselig så blir man kalt inn på kontoret til noe som kjennes som et forhør. Dette gjør det veldig stort og skummelt.

Når skriftlige klager skal behandles, eksempel ved bruk av tvang, finnes det ofte ulike versjoner av saken. Det kan da være lettere å høre mest på de ansatte fremfor den unge. Kanskje man da bør være mer opptatt av om det BURDE vært brukt tvang, og ikke om de ansatte hadde LOV til å bruke tvang. Spørre den unge, hva er konsekvensen for deg når de bruker tvang, hvordan oppleves det? Og om det

finnes planer for hva man kan gjøre i stedet eller for å forebygge utagering. Spør de for eksempel: Når du blir sint, hva trenger du da?

Et spørsmål – noen faller mellom alle stoler, eller blir ikke fanget opp av systemet selv om de trenger hjelp. Hvordan føre tilsyn med dette?

Kjære Helsetilsynet og fylkesmannen!

I denne skoessen er det temaer som vi bryr oss om.

Det er temaer fra situasjoner som er opplevd av barn og unge.

Da vi kom inn i systemet, frivillig eller tvang, så var det eneste ønske å bli hørt.

At systemet gjør en god innsats og er helhetlig god jobb, er viktig for oss.

Det er viktig å tenke på at hver lapp i denne skoessen, er en tanke og en følelse fra de barn og unge som er i Norge.



Barn i Norge