



Låt barn komma till tals i tillsyn över psykiatrisk tvångsvård

Regeringsuppdrag Dnr. S2014/2930/FS

Du får gärna citera Inspektionen för vård och omsorgs texter om du uppger källan, exempelvis i utbildningsmaterial till självkostnadspris, men du får inte använda texterna i kommersiella sammanhang. Inspektionen för vård och omsorg har ensamrätt att bestämma hur detta verk får användas, enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen). Även bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Artikelnr | IVO-2014-30

Omslag: Svensk Information

Foto: iStock

Utgiven | www.ivo.se, december 2014

Sammanfattning

Det finns särskilda möjligheter för barn i familjehem, HVB och SiS-hem att kontakta IVO och ställa frågor eller framföra klagomål via Barntelefonen. Barntelefonen är till för barn och unga i åldrarna upp till 18 år. IVO har via Barntelefonen tagit emot nästan 400 samtal under perioden januari 2014 till och med november 2014. Vissa av dessa har lett till oanmälda inspektioner och förändringar i verksamheterna.

Möjligheten att kontakta IVO ska även finnas för barn som vårdas i den psykiatriska heldygnsvården, ca 200-300 personer per år. IVO ska med detta regeringsuppdrag utveckla och pröva arbetssätt som säkerställer att barn som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården själva kommer till tals och får framföra sin mening inom ramen för tillsynsinsatser.

I Barnombudsmannens arbete har det framkommit att barn och unga som vårdas enligt lagen (1991:1 129) om rättspsykiatrisk vård, förkortad LRV, och lagen (1991:1 128) om psykiatrisk tvångsvård, förkortad LPT, ofta saknat information om vårdens syfte och innehåll, sina rättigheter och möjligheter att framföra klagomål.

IVO har i samband med detta regeringsuppdrag utrett hur man kan skapa möjligheter för barn och unga som vårdas inom psykiatrisk tvångsvård eller rättspsykiatrisk vård att kontakta tillsynsmyndigheten.

Arbetet har utgått ifrån intervjuer med inspektörer inriktade på barn och unga och intervjuer med ungdomar placerade på SiS-hem. Projektet har även samarbetat med Socialstyrelsen, Barnombudsmannen, Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH), Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och regeringens plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa (PRIO). Samarbetet med Socialstyrelsen baseras på det närliggande regeringsuppdrag som de fått om att förbättra informationen till barn och unga inom LPT och LRV om vilka rättigheter dessa barn och unga har.

IVO föreslår utifrån insamlat underlag att utöka nuvarande Barntelefon till en Barnlinje som omfattar alla barn och unga i åldrarna 0-18 år inom både vård och omsorg. Telefonnummer och e-postadress bibehålls, samt att IVO öppnar en chatt några timmar varje vardag via webbplatsen ivo.se. Barnlinjen planeras att öppna för alla barn och unga den 1 april 2015.

Tillsynsinsatser är under utveckling och under 2014 påbörjades arbetet med en tillsynspolicy för IVO. En av delarna handlar om att patienter och brukare i större utsträckning ska komma till tals i samband med tillsyn. Barnperspektivet är ett av de viktiga perspektiv som finns med i arbetet. IVO har utvecklat strukturerade metoder vid inspektioner av HVB och SiS med intervjuer av barn och unga utan närvaro av personal, så kallade "barnsamtal". Samma metodik kan, med viss

anpassning, användas även vid inspektioner av verksamheter som bedriver psykiatrisk tvångsvård för barn och unga.

En generell reflektion både bland personalen inom vård och omsorg och hos berörda barn och unga, är att informationen om barnens möjligheter och rätt att kontakta IVO behöver förbättras. Hur detta ska ske tas om hand i IVO:s ordinarie verksamhet och i samarbetet med Socialstyrelsens projekt för att sprida information om rättigheter för barn och unga som vårdas inom den psykiatriska tvångsvården.

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	7
Bakgrund.....	7
Uppdraget.....	7
Rapportens innehåll	8
Avgränsningar	8
Projektorganisation.....	8
Tillvägagångssätt	9
Inläsning	9
Intervjuer med inspektörer och en jurist.....	9
Dialog med närliggande organisationer	10
Intervjuer med barn på SiS.....	10
Kartläggning av skillnader och likheter	10
Värdefulla erfarenheter att bygga på	11
Någon som lyssnar.....	11
Svårt att hitta trovärdig och samlad fakta	11
Erfarenheter från Barntelefonen	12
Kontakt utifrån barnens behov och önskemål	13
Barnlinjen	14
Syfte och mål.....	14
Fördelar och utmaningar	14
Organisation	15
Serviceåtagande	15
Bemötande	15
Barnlinjens inriktning	16
Kompetens och utbildning	16
Informationsspridning	17
Kommunikation och dialog med vård- och omsorgsgivare	17
Fortsatt utveckling	18
Uppföljning av servicenivå och bemötande	18
Återföring för bättre riskbaserad tillsyn	18

Bilaga 1 – Intervjuguide IVO-medarbetare	19
Bilaga 2 – Intervjuguide barn och unga på SiS-hem	20

Inledning

Bakgrund

Barntelefonen är ett telefonnummer och en e-postadress som är till för barn och unga som är placerade i familjehem, på HVB och SiS-hem. De kan ringa erfarna inspektörer och ställa frågor eller få stöd i hur de ska hantera olika situationer som har med placeringen att göra. Barntelefonen är öppen på vardagar kl. 8-18.

Inspektörerna i barntelefonen har tagit emot ca 200 samtal under perioden januari 2014 till och med november 2014, vilket är en viss ökning jämfört med 2013. Vissa av dessa har lett till oanmälda inspektioner och förändringar i verksamheterna. Unga på HVB och SiS-hem har intygat att situationen har förbättrats märkbart på boendet, efter att IVO har gjort oanmälda inspektioner.

En av de viktigaste utgångspunkterna, när principen om barnets bästa ska tillämpas, är att barn själva får komma till tals och får framföra sin mening. Inom ramen för tillsynen av barn- och ungdomspsykiatriska kliniker sker det i mycket liten omfattning. I Barnombudsmannens arbete¹ har det framkommit att barn och unga som vårdas enligt LPT och LRV ofta saknat information om vårdens syfte och innehåll, sina rättigheter och möjligheter att framföra klagomål.

Barn inom den psykiatriska tvångsvården har en utsatt situation och svårt att kontakta utomstående. Därför bör även barn och unga som vårdas inom den psykiatriska tvångsvården, på ett enklare sätt och under bättre anpassade tider kunna kontakta IVO för att ställa frågor, lämna synpunkter och framföra klagomål. Antalet barn som tvångsvårdas under ett år är mellan tvåhundra och trehundra.

Uppdraget

Regeringen har gett IVO i uppdrag att utveckla och pröva arbetssätt som säkerställer att barn som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården själva kommer till tals och får framföra sin mening inom ramen för tillsynsinsatser. Inspektionen ska även säkerställa att barn som tvångsvårdas inom psykiatrin kan ta direktkontakt med myndigheten. Barn som är placerade på hem för vård eller boende (HVB), familjehem, särskilda ungdomshem och boenden enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, förkortad LSS, har i dag särskilda möjligheter att kontakta IVO och ställa frågor eller framföra klagomål. Den möjligheten ska även finnas för barn som vårdas i den psykiatriska heldygnsvården.

¹ "Bryt tystnaden", Barnombudsmannen 2014

IVO ska utreda hur barn och unga som vårdas inom ramen för LPT och LRV ska komma i kontakt med tillsynsmyndigheten. Under uppdraget utreds både befintliga förutsättningar, barns och ungas behov av kontakt och hur kunskapen om kontaktmöjligheterna kan öka.

Uppdraget ska slutredovisas den 31 december 2014.

Rapportens innehåll

Rapporten redovisar sammanfattningar från faktainsamlingen, slutsatser och förslag på hur barn och unga som vårdas enligt LPT och LRV ska få nya kontaktvägar in till IVO och när detta kan ske. Rapporten kommer även att beröra ytterligare utveckling av uppdraget till att omfatta alla barn och unga inom vård och omsorg.

Avgränsningar

Projektet omfattar inte:

- ⊕ Att inom projekttiden organisera och implementera en ny organisation för att ta hand om kontakterna
- ⊕ Ta fram detaljerade arbetssätt för hur en Barnlinje ska arbeta och kvalitetssäkra arbetet
- ⊕ Att presentera en detaljerad utvecklingsplan för framtida kommunikationskanaler och när dessa ska tas i bruk

Ovanstående punkter tas om hand inom ramen för IVO:s verksamhetsplanering och linjeverksamhet.

Projektorganisation

Arbetet har bedrivits i projektform. Genomförandeplanen är beslutad av IVO:s generaldirektör och styrgruppens ledamöter ingår i myndighetens ledningsgrupp. Projektet leds från kommunikationsenheten vid avdelningen för verksamhetsstöd och styrning.

Tillvägagångssätt

Inläsning

Projektet startade med inläsning av befintliga utredningar och liknande material:

- ⊗ Barnombudsmannens rapport ”Bryt tystnaden” (2014)
- ⊗ Ungdomar och psykisk hälsa på nätet – En förstudie på uppdrag av SKL:s projekt Psynk (a-focus, februari 2014)
- ⊗ Genomlysning av webbinfo för ungdomar om psykisk ohälsa (a-focus på uppdrag av SKL:s projekt Psynk, november 2014)
- ⊗ SKL:s presentation om resultat och satsningar inom PRIO-projektet, regeringens plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa.

Kartläggning av befintlig information på internet, bland annat:

- ⊗ barnombudsmannen.se
- ⊗ umo.se
- ⊗ raddabarnen.se
- ⊗ bris.se
- ⊗ familjeliv.se
- ⊗ 1177.se
- ⊗ socialstyrelsen.se

Från och med 1 juli 2014 har det varit möjligt att ta fram statistik för att se mängden samtal och genomsnittlig längd på samtalen. Under 2013 och första halvan av 2014 har inspektörerna som arbetar med Barntelefonen själva gjort markeringar för antalet samtal, men samtalslängd och missade samtal har inte kunnat mätas.

Intervjuer med inspektörer och en jurist

Inspektörer och utredare inom IVO har intervjuats eller fått besvara frågor via e-post. På så sätt har erfarenheterna från barntelefonen och berätta-brevlådan kunnat sammanställas. Under projektet intervjuades också inspektörer och utredare med kunskaper och erfarenheter barnpsykiatrin, för att kartlägga speciella förutsättningar och behov som kan finnas för dessa barn och unga. Totalt intervjuades 14 inspektörer och en jurist på rättsenheten (se bilaga 1).

Dialog med närliggande organisationer

Samtidigt som IVO fick detta uppdrag, fick Socialstyrelsen ett uppdrag att ta fram informationsmaterial om rättigheter till barn och unga som vårdas enligt LRV och LPT. En av rättigheterna dessa barn och unga har, är möjligheten att kontakta tillsynsmyndigheten. Med anledning av detta kontaktade IVO Socialstyrelsen för ett samordningsmöte där beröringspunkter och samordningsvinster diskuterades. Mötet resulterade i beslutet att de två myndigheterna kallade till gemensamma dialogmöten med Barnombudsmannen, Nationell samverkan för psykisk hälsa (NSPH) och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Vid två möten deltog Riksförbundet Attention istället för NSPH.

SKL hade inte möjlighet att delta på de gemensamma dialogmötena, så enskild kontakt togs med dem. Dessutom hölls ett enskilt möte med NSPH av samma anledning. I linje med regeringsuppdraget har även kontakter med PRIO-projektet tagits för att presentera projektets förslag och föra en dialog om möjliga tillägg och förbättringsförslag.

Intervjuer med barn på SiS

Under hösten besöktes två SiS-hem för att intervjua ungdomar om behovet av kontakt med IVO. Några av ungdomarna hade sedan tidigare erfarenhet av psykiatrisk tvångsvård. Det händer ofta att barn som behandlas inom den psykiatriska tvångsvården också är placerade på HVB och SiS.

Fem pojkar, 16-19 år, och fem flickor, 13-16 år, fick frågor om de haft kontakt med IVO tidigare, varför de ville/skulle vilja kontakta IVO, vilka tider de har möjlighet att kontakta IVO och vad de förväntar sig ska hända när de tar kontakt med IVO.

Kartläggning av skillnader och likheter

Intervjuer och frågor till inspektörer på IVO belyste skillnader och likheter mellan tvångsplacerade barn och unga inom socialtjänsten och dem som vårdas enligt LPT och LRV. Dessa skillnader och likheter bekräftades i samtalen med Attention.

Värdefulla erfarenheter att bygga på

Erfarenheterna från Barntelefonen visar att direktkontakten med IVO uppskattas och leder till förändringar i verksamheterna. Frågorna från barnen är ofta mycket sakliga och konkreta, och innehåller inte berättelser om annat som inte är relevant för frågan eller situationen. IVO spelar en viktig roll som oberoende och saklig part.

Någon som lyssnar

Intervjuerna med inspektörer och ungdomar bekräftar det som Barnombudsmannen beskrivit i sin rapport². Kontakterna med IVO är viktiga för att:

- ⊕ någon lyssnar på vad som hänt och tar upplevelsen på allvar
- ⊕ få bekräftelse på att det som hände var fel och inget som man kan förvänta sig av svensk vård och omsorg
- ⊕ bidra till att händelsen inte händer igen, så att andra behöver uppleva samma trauma

I rapporterna som Psykn³ har tagit fram kommer det fram att sociala medier är en viktig faktakälla, att ungdomarna är källkritiska och att tiden för att söka fakta och kontakt sker efter att de schemalagda aktiviteterna är avslutade, eftermiddagar och kvällar. Detta bekräftas också i intervjuerna med ungdomarna på SiS-hemmen, som också säger att tankar och frågor kommer när de har tid att vara själva. Även direktkontakten med IVO utan personal närvarande i samband med tillsyner är uppskattad.

Svårt att hitta trovärdig och samlad fakta

Barn och unga är enligt gjorda undersökningar³ källkritiska och letar helst fakta hos myndigheter och andra offentliga aktörer. Även det egna sökandet på nätet visar att det idag inte finns samlad information skriven till barn och unga hos trovärdiga källor. Antingen hänvisas man till sidor för vuxna, med ett vuxet perspektiv och språk, eller så finns det lite information med smalare faktainriktning.

1177 Vårdguiden håller tillsammans med SKL på att ta fram webbsidor för barn och unga som mår dåligt, som de planerar att publicera efter årsskiftet. Information och inriktning på dessa finns därför inte med i denna utredning.

² "Bryt tystnaden", Barnombudsmannen 2014

³ Ungdomar och psykisk hälsa på nätet – En förstudie på uppdrag av SKL:s projekt Psykn (a-focus, februari 2014)
Genomlysning av webbinfo för ungdomar om psykisk ohälsa (a-focus på uppdrag av SKL:s projekt Psykn, november 2014)

Erfarenheter från Barntelefonen

Varje vecka ringer 10-15 barn och unga till Barntelefonen. Samtalet tar i genomsnitt ca 8 minuter, där vissa samtal går fortare och andra tar längre tid. Den maximala väntetiden för att komma fram till en inspektör under juli till november har varit 2,5 minuter.

De som ringer uppskattar kontakten med IVO och inspektörerna. I nästan alla fall handlar det om konkreta frågor om regelverk kring tvång och rättigheter. Endast i vissa fall rapporterar de om missförhållanden och i enstaka fall klagomålsanmälningar. Inspektörerna agerar ibland medlare mellan barnet och socialtjänsten när kontakten dem emellan inte fungerar. Eftersom barn och unga inom psykiatriska tvångsvården och också många gånger är placerade på HVB eller SiS-hem, så får inspektörerna kontakt med samma barn fast inom olika vård och omsorgsformer.

Informationen som kommer fram under samtalen med barnen ingår vanligtvis vid kommande tillsynstillfällen och bidrar till förändringar i de tillsynade verksamheterna.

Likheter mellan placerade barn och de som tvångsvårdas inom psykiatri

En stor del av de som vårdas enligt LPT och LRV är också placerade på HVB eller SiS-hem. Ett barn kan vara placerad på SiS och under en period må sämre, så att barnet tillfälligt tvångsvårdas på en sluten barn- och ungdomspsykiatrisk klinik. Det innebär att det finns många gemensamma nämnare mellan placerade barn och unga inom socialtjänsten och de som vårdas enligt LPT och LRV.

En av de viktigaste egenskaperna för att bemöta barn och unga som kontaktar IVO är att lyssna, vara saklig, rak och ärlig. Erfarenhet från arbete med utsatta barn och ungdomar är ett krav för att förstå vilken verklighet de lever i och kunna möta dem där de befinner sig mentalt.

Skillnader mellan placerade barn och de som tvångsvårdas inom psykiatri

Den största skillnaden är att lagstiftningen, där LPT och LRV skiljer sig från LVU exempelvis när det gäller omfattningen av tvångsåtgärder. Barn och unga inom LPT och LRV kan ha svårare psykiatriska diagnoser som kräver särskild erfarenhet och kunskap för att hanteras på ett, för barnet, bra sätt.

Kontakt utifrån barnens behov och önskemål

Det är inte ovanligt att de som vårdas enligt LPT och LRV tidigare varit placerade inom socialtjänsten. För barn och unga som redan lever i en utsatt miljö är det viktigt att förenkla kontaktvägarna för att få stöd och hjälp. IVO anser därför att det är rimligt att inte skapa nya kontaktvägar, utan bygga på de som redan finns och till viss del är kända.

Under 2015 kommer IVO besluta om en ny tillsynspolicy för hur tillsynen ska bedrivas. En av delarna handlar om att patienter och brukare i större utsträckning ska komma till tals i samband med tillsyn. Barnperspektivet är ett av de viktiga perspektiv som finns med i arbetet. IVO har utvecklat strukturerade metoder vid inspektioner av HVB och SiS med intervjuer av barn och unga utan närvaro av personal, så kallade ”barnsamtal”. Samma metodik kan, med viss anpassning, användas även vid inspektioner av verksamheter som bedriver psykiatrisk tvångsvård för barn och unga.

Telefonen och e-post, tillsammans med direkta samtal under inspektionerna, är därför utgångspunkten även för framtida kontaktvägar. På så sätt tillvaratar man även befintlig kompetens och erfarenhet av att möta barn och unga i utsatta situationer.

I de undersökningar som SKL har gjort med hjälp av a-focus⁴ visar att barn och unga har störst behov och möjlighet att kontakta myndigheter och andra organisationer under eftermiddagar och kvällar. Det bekräftades även i några av de intervjuer som gjordes med ungdomarna på SiS-hemmen.

Både inspektörer och NSPH betonar vikten av att de som ska besvara frågor och samtal från barn och unga inom den psykiatriska tvångsvården också förstår barnens kontext, har kännedom om vilka förutsättningar, trender, attityder och aktuell forskning som finns inom området. Därför förordar båda parter att Barnlinjen bemannas av inspektörer som även bedriver tillsyn av verksamheter där barn och unga vårdas.

I samtalen med Attention och NSPH har det framkommit att framför allt personer med vissa neuropsykiatriska funktionsnedsättningar har svårt att använda telefon som kommunikationskanal. Även andra personer kan ha svårt att använda telefon. Idag finns endast e-post, vilket försvårar möjligheten att vara anonym. Därför finns en efterfrågan att skapa en chattfunktion via webbplatsen ivo.se, där man kan chatta anonymt. Det förekommer även svårigheter för vissa att chatta, där en telefon med talsyntes som skapar SMS skulle underlätta kontakten.

⁴ Ungdomar och psykisk hälsa på nätet – En förstudie på uppdrag av SKL:s projekt Psynek (a-focus, februari 2014)
Genomlysning av webbinfo för ungdomar om psykisk ohälsa (a-focus på uppdrag av SKL:s projekt Psynek, november 2014)

Barnlinjen

Utifrån resonemanget i tidigare avsnitt framstår en utveckling av nuvarande Barntelefon som en ändamålsenlig och förhållandevis enkel lösning. Det krävs en viss utveckling av tjänsten för att i ännu högre utsträckning utgå från ett barnperspektiv.

Syfte och mål

Barnlinjen är en direktkanal för alla barn och unga, till och med 18 år, som vårdas inom hälso- och sjukvården eller omfattas av socialtjänsten. Den ska öka möjligheterna för barn och unga att själva komma till tals, ställa frågor och framföra åsikter till IVO.

Alla barn och unga ska uppleva hög tillgänglighet, lyhörddhet och tydlighet, särskilt de som omfattas av tvångsvård enligt LVU, LPT och LRV. De ska även uppleva att myndigheten lyssnar på deras frågor och synpunkter och att de tas på stort allvar.

Den direkta kontakten ger viktiga underlag och signaler för att identifiera brister i vård och omsorg sett ur barnens perspektiv.

Fördelar och utmaningar

En gemensam kontaktväg för barn och unga med olika behov har klara fördelar men också utmaningar.

Fördelar

- ⊕ De som svarar på frågor och samtal har erfarenhet och kunskap om barn och unga, och värnar om barnperspektivet.
- ⊕ Det underlättar att använda redan upparbetade namn, kanaler och nätverk.
- ⊕ Det är lättare att förstå och komma ihåg ett telefonnummer, en webbplats osv jämfört med att ha flera olika telefonnummer, namn och webbplatser beroende på var man är placerad.
- ⊕ Med en och samma organisation oavsett vård eller omsorg ökar möjligheterna att identifiera utvecklingsbehov, dysfunktionella processer inom vård och omsorg, samt riskverksamheter.

Utmaningar

- ⊕ Barn och unga som kontaktar IVO kan ha väldigt olika typer av behov, förutsättningar och diagnoser, vilket ställer höga krav på erfarenhet, lyhörddhet och bemötande.

- ⊗ Lagstiftningen skiljer sig mellan socialtjänsten och hälso- och sjukvården inklusive tvångslagstiftningen.
- ⊗ Betydligt fler med komplex problematik och som varken kan svenska eller engelska kommer att försöka kontakta IVO och de kanske inte heller är läs- och skrivkunniga, exempelvis ensamkommande flyktingbarn.

Organisation

Barnlinjen bemannas med inspektörer som även gör inspektioner av vård och omsorg för barn och unga. Organisationen ska säkerställa att det alltid finns snabb tillgång till kunskap om lagstiftning både inom hälso- och sjukvård och socialtjänst, inklusive båda områdenas tvångslagstiftning.

Serviceåtagande

- ⊗ Telefontid måndag till fredag kl. 12-19, och möjlighet att lämna meddelande övriga tider. Maximal väntetid ska vara 2 minuter innan någon svarar.
- ⊗ E-post alla tider på dygnet. IVO ska återkomma med svar eller bekräftelse på fråga eller tips inom en arbetsdag.
- ⊗ Informationssidor på internet utformade för barn och unga
- ⊗ Chatt några timmar varje vardag

Målet är att man ska kunna vara anonym när man använder chatt-funktionen. Inför starten kommer möjligheterna för det att utredas. Inför uppstarten kommer även möjligheterna att ta emot SMS att undersökas, exempelvis för de som använder talsyntes i telefonerna för att skicka SMS.

Ytterligare kommunikationsvägar kommer att kartläggas och utvecklas utifrån identifierade behov som kommer fram i de regelbundna uppföljningar som ska genomföras av verksamheten.

Bemötande

Ett bra bemötande är något av det viktigaste för att skapa trovärdighet och kunna hjälpa barn och unga inom tvångsvården. De som ska arbeta med Barnlinjen ska, tillsammans med övriga inspektörer som har erfarenhet från barn- och ungdomspsykiatri, ta fram interna riktlinjer för de som bemannar Barnlinjen. Syftet med de interna riktlinjerna är att tydliggöra hur olika situationer ska hanteras, t.ex. om känsliga samtal avbryts eller om risk för självmord finns.

Barnlinjens inriktning

Den utvecklade Barnlinjen ska besvara frågor, vägleda och informera barn och unga som:

- ⊗ har frågor om rättigheter och skyldigheter
- ⊗ vill lämna synpunkter på vården, behandlingen eller andra insatser, eller har tips på missförhållanden
- ⊗ har frågor om hur man gör om man är missnöjd med vården eller bemötandet inom vården och omsorgen
- ⊗ kunna lämna klagomål på vård och omsorg
- ⊗ behöver stöd för att komma i kontakt med rätt person inom vård eller omsorg

Det är utöver ovanstående viktigt att den som svarar är tydlig med vad IVO kan göra och inte kan göra. Det underlättar den fortsatta kommunikationen och ökar förtroendet om förväntningarna är på rätt nivå och om den som ringer blir hänvisad till rätt instans när frågan ligger utanför IVO:s uppdrag.

Kompetens och utbildning

NSPH betonar vikten av att de som svarar på frågor både behöver ha erfarenhet av verksamheterna som barnen vistas i och kunskap om vanliga diagnoser, så att de kan bemöta personer med dolda diagnoser (som ADHD eller Asperger) på ett korrekt och bra sätt. Av den anledningen ska de som svarar i Barnlinjen även vara inspektörer som också bedriver tillsyn av vård- och omsorgsgivare för barn och unga. På så sätt håller sig inspektörerna à jour med forskningen inom området och utvecklingen av vård och omsorg om barn och unga.

De medarbetare som ska ta emot samtal från barn och unga ska, förutom en gedigen erfarenhet av att bemöta och arbeta med utsatta barn och unga, även ha kunskap om tvångslagstiftningen inom socialtjänsten och/eller hälso- och sjukvården. Medarbetare inom Barnlinjen ska kontinuerligt få fördjupningar inom lagstiftning och bli uppdaterade på aktuell forskning inom relevanta områden.

Informationsspridning

Informationen om att Barnlinjen finns är avgörande för att satsningen ska få effekt. Barn och unga söker fakta och kontaktmöjligheter till största del via internet, vilket gör att webbaserad information måste vara tydlig och lättillgänglig. Men inom vissa vårdformer får barn och unga inte tillgång till internet. Därför krävs även information i traditionella former.

Socialstyrelsen arbetar inom ramen för ett regeringsuppdrag att ta fram informationsmaterial till barn och unga om deras rättigheter inom den psykiatriska tvångsvården. En av rättigheterna är kunna kontakta IVO, utan att personalen behöver känna till ärendet. IVO har därför samarbetat med Socialstyrelsen i framtagandet av materialet, så att information om Barnlinjen finns med i det.

Andra viktiga kanaler där information om Barnlinjen kommer att spridas är:

- ⊗ IVO:s egna webbsidor för barn och unga
- ⊗ Socialstyrelsen.se
- ⊗ 1177.se barn- och ungdomssidor
- ⊗ Barnombudsmannen.se
- ⊗ Umo.se
- ⊗ Information via IVO:s inspektörer vid tillsynstillfällen
- ⊗ Information på BUP, vårdcentraler och ungdomsmottagningar

Kommunikation och dialog med vård- och omsorgsgivare

Alla parter som bidragit till uppdraget intygar att kunskapen hos personalen om barnens möjlighet att kontakta IVO varierar kraftigt. Inom vissa verksamheter känner man väl till Barntelefonen och inom andra ringer personalen upp IVO:s växel om barnet eller den unga vill få kontakt med IVO.

Det finns indikationer på att det krävs riktade informationsinsatser och dialog med vårdgivarna, för att etablera kunskapen om och syftet med Barnlinjen. Det är även viktigt att så långt som möjligt säkerställa att vårdgivaren sprider kunskapen inom sin organisation.

Socialstyrelsen arbetar inom ramen för sitt uppdrag för en informationskampanj riktad mot bl.a. verksamhetschefer inom berörda verksamheter (t.ex. BUP, rättspsykiatri och psykiatrisk akutvård) där IVO och SKL är inbjudna att delta i utformandet och bidra till materialet. Det blir en viktig insats för att öka kunskapen och förståelsen för placerade barns rättigheter, där Barnlinjen är en del.

Fortsatt utveckling

Uppföljning av servicenivå och bemötande

IVO ska kontinuerligt följa upp vad barn och unga tycker om den service och det bemötande som de får från Barnlinjen. Precis som IVO hittills gjort, ska informationsmaterial tas fram om barns och ungas rättigheter, om IVO:s roll och ansvar och hur man kontaktar myndigheten.

I takt med att större erfarenhet om barnens behov blir tydliga, kan öppettider för telefon och chatt eventuellt förändras, för att passa de nya grupperna av barn och unga bättre. Dessutom kommer en utvärdering göras av utveckling av kanaler in till IVO, både befintliga och nya.

Återföring för bättre riskbaserad tillsyn

Barnlinjens primära uppdrag är att besvara frågor och ta emot tips och synpunkter från barn och unga. Samtidigt ger kontakterna viktiga signaler som kan förbättra vården och omsorgen. Beroende på hur allvarliga signaler som inspektörerna får från barnen och de unga, agerar de olika snabbt. Inspektörernas utgångspunkt är att utifrån fakta och sakliga grunder agera utifrån barnens bästa.

IVO har under 2014 startat en upplysningstjänst för att ta hand om tips och synpunkter på vård och omsorg från medborgare, som sedan sammanställs och utgör en del av underlaget för den riskbaserade tillsynen. Upplysningstjänsten samlar också vanliga frågor och svar i en kunskapsbank, för att snabbt kunna ge kvalitetsäkrade svar. Samma arbetsmetoder skulle kunna användas för Barnlinjen, för att tydligare se behov och riskbeteenden inom vård och omsorg för barn och unga. Hur detta ska utformas i praktiken ingår inte i uppdraget, men kommer att överlämnas som utvecklingsidé till linjeorganisationen.

Både NSPH/RSMH och vissa inspektörer har fört fram dilemmat att inte ha tillgång till Patientregistret, dit vårdgivare regelbundet rapporterar vidtagna tvångsåtgärder. Fördelen med tillgång till registret är att det lättare går att upptäcka riskbeteenden hos vissa vårdgivare. Baksidan med tillgång till registret är, att det kan ses som en "skämslista" för de som använder tvång och att det i sin tur leder till färre inrapporteringar. Detta måste lösas.

Bilaga 1 – Intervjuguide IVO-medarbetare

Frågor till inspektörer som svarar i Barntelefonen

- ⊗ Hur många samtal/mejl kommer till barntelefonen/berätta-brevlådan per vecka?
- ⊗ Räcker nuvarande tillgänglighet/telefontider eller har IVO fått signaler om att förändrad tillgänglighet vore önskvärt?
- ⊗ Vilken typ frågor ställer barnen/unga? Vill de larma om missförhållanden?
- ⊗ Vad händer efter kontakten?
- ⊗ Agerar IVO utifrån kontakterna? Hur?
- ⊗ Hur stor del blir initiativärenden med anledning av kontakten?
- ⊗ Vilka är likheterna och skillnaderna mellan barn placerade enligt SoL/LVU och enligt PLT/LRV? (Lagstiftningen är en, men finns fler stora skillnader?)
- ⊗ Vilka egenskaper och kunskaper är viktigast för att bemöta och besvara samtal från barn och unga på ett bra sätt?
- ⊗ Övriga erfarenheter, kommentarer och synpunkter

Frågor till inspektör med inriktning barn- och ungdomspsykiatri och jurist på rättsenheten med erfarenhet av barn- och ungdomspsykiatriska frågor

- ⊗ Hur ser förutsättningarna ut för barn och unga att kommunicera och söka fakta inom den psykiatriska tvångsvården (tider till egna aktiviteter, tillgång till telefoner, datorer m.m.)?
- ⊗ Vilken roll spelar personalen för att barns och ungas kontakt med IVO eller andra myndigheter?
- ⊗ Vilka är vanliga frågor från barn och unga inom psykiatriska tvångsvården?
- ⊗ Vilka förutsättningar, möjligheter och hinder finns för att sprida information om Barntelefonen eller liknande kontaktmöjligheter för barn och unga?
- ⊗ Finns det någon speciell kunskap eller erfarenhet som är extra viktig för att lyckas bra med samtal från barn och unga inom den psykiatriska tvångsvården?

Bilaga 2 – Intervjuguide barn och unga på SiS-hem

- ⊗ Har du tidigare kontaktat IVO utanför inspektionerna? Visste du att du har rätt att kontakta IVO själv?
- ⊗ Varför ville du (tror du att man vill) kontakta IVO? Vilka frågor har man?
- ⊗ Vad är viktigast att den som svarar gör eller kan?
- ⊗ Vilka tider på dygnet/veckan är det lättast att kontakta IVO eller andra myndigheter?
- ⊗ På vilket sätt skulle du vilja kontakta IVO: telefon, webbformulär, chatt eller annat sätt?

Tydligare kontaktvägar för medborgare
Slutrapport för att förenkla och förtydliga förutsättningarna för medborgarkontakter
(regeringsuppdrag S2014/1124/FS)
Artikelnr: IVO 2014-30
Utgiven i december 2014

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
Box 45184, 104 30 Stockholm
Telefon: 010-788 50 00
registrator@ivo.se
www.ivo.se

