

Å eie sin egen historie

Juni 2021

Rapport fra Barneombudets ekspertgruppe
om samarbeid mellom tjenester



Forord

Tidlig og riktig hjelp til barn og unge er svært viktig for å forebygge utenforskap. Mange barn trenger hjelp og støtte fra flere hjelpetjenester i oppveksten. Ofte er både skole, helsetjenester, barnevern og andre involvert samtidig. Dessverre er det ikke sjelden slik at hjelpen barnet får er fragmentert og lite helhetlig. De ulike tjenestene leverer innenfor sitt ansvarsområde, mens ingen tar ansvaret for helheten. Vi har sett mange eksempler på at barnet og deres foreldre blir stående med et koordineringsansvar alene. Slik skal det ikke være. For at et barn skal få god hjelp er det avgjørende at hjelpetjenestene samarbeider godt både om å avdekke barnets behov og om å sette inn riktige tiltak.

Samarbeid mellom tjenester er viet stor oppmerksomhet av både nasjonale og lokale myndigheter, og vi har etter hvert fått mye kunnskap om hva som fremmer og hemmer samarbeid. I dette arbeidet har barn og unges meninger i for liten grad blitt synliggjort og diskutert.

Barnekonvensjonen artikkel 12 gir både enkeltbarn og barn som gruppe rett til å gi uttrykk for sine synspunkter i spørsmål som angår dem. Med denne rapporten ønsker vi å løfte frem barn og unges meninger om hva som er viktig når tjenestene skal samarbeide. Deres erfaringer er viktig informasjon for de som skal utforme politikken og tjenestene til barn og unge.

Et av hovedbudskapene til ungdommene er at vi ikke kan samarbeide om hjelpen til barn og unge uten å samarbeide med dem. Barn og unge må involveres i det som skjer rundt dem. Ungdommene forteller hvor vanskelig det kan være å sitte i midten av det som skal handle om dem, uten å bli involvert. I verste fall mister de motivasjon og tillit til systemet som skal hjelpe

dem. Vi risikerer at hjelpen tjenestene forsøker å gi ikke nytter.

Ungdommene kommer med viktige råd til myndighetene, som kan bidra til at barn i større grad blir involvert når hjelpetjenestene skal samarbeide. De foreslår blant annet en tydelig rett for barn til å bli involvert i hvordan informasjon om dem blir delt og at de bør få rett til en «ungdomshjelper» som kan hjelpe dem. Ungdommene kommer også med gode råd til hvordan de som jobber i tjenestene kan sørge for godt samarbeid og god medvirkning innenfor dagens rammer.

Jeg vil oppfordre både myndighetene og de som arbeider i tjenestene for barn og unge til å ta med seg rådene fra ekspertgruppen videre i sitt arbeid. Våren 2021 foreslo regjeringen flere lovendringer som skal tydeliggjøre tjenestenes plikt til å samarbeide og bidra til et mer helhetlig regelverk. De foreslo også å rettighetsfeste dagens koordinatordning og innføre en rett til en barnekoordinator. Det er avgjørende at kunnskap fra barn og unge blir en del av arbeidet videre, og denne rapporten er et viktig bidrag til dette.

Jeg vil til slutt si tusen takk til ungdommene for den gode innsatsen. På grunn av pandemien fikk gruppen ikke møttes fysisk slik som planlagt, og alle møtene måtte foregå digitalt. Ungdommene måtte derfor bruke mer tid, og fikk heller ikke de sosiale rammene vi hadde ønsket. På tross av dette har ungdommene gjort en kjempejobb. Resultatet er en rapport ungdommene har all grunn til å være stolte av. Jeg ser frem til å ta med meg deres innspill videre i arbeidet med å få til bedre samarbeid i tjenestene, til det beste for barn og unge.

Inga Bejer Engh

Innholdsfortegnelse

2	Forord
4	Presentasjon av ekspertgruppen
5	1. Uten kommunikasjon blir det ikke samarbeid
5	For dårlig samarbeid mellom hjelperne
7	For lite medvirkning
8	Utfordringer med taushetsplikt og deling av informasjon
9	2. Råd til myndighetene
10	Det må stå i loven at barn har rett til å medvirke når informasjon blir delt
10	Ungdom som er gamle nok må få rett til å samtykke til deling av informasjon
11	Lag et system for deling av informasjon
11	Barn og unge må få rett til en ungdomshjelper
15	3. Råd til tjenestene om godt samarbeid og barns medvirkning
15	Involver oss og gi mest mulig informasjon
16	Avtal samarbeidet og hjelpen
17	Lag tydelige avtaler om deling av informasjon og taushetsplikt
17	Skap tillit og vær ærlig om hva du vet
18	Sørg for at møter er nyttige og at ungdommen får medvirke
20	Gi muligheten til å si fra på en trygg måte hvis noe ikke fungerer

Presentasjon av ekspertgruppen

Denne rapporten er laget av Barneombudets ekspertgruppe om samarbeid mellom tjenester. Ekspertgruppen har bestått av syv ungdommer i alderen 16 til 20 år. Vårt oppdrag har vært å gi råd om hva som er viktig når tjenester som hjelper barn og unge skal samarbeide.

Vi i ekspertgruppen har en ting til felles: Vi har trengt hjelp fra flere tjenester samtidig og over tid. Det er ulike grunner til at vi har trengt hjelp, og vi har erfaring med ulike tjenester. Noen av oss har trengt hjelp fra helsevesenet på grunn av alvorlige sykdommer, andre har trengt noen å snakke med om ting som går på psykisk helse. Mange av oss har trengt ekstra hjelp i skolen på grunn av helseproblemer eller andre utfordringer knyttet til læring, og noen av oss har familier som har trengt hjelp fra barnevern og psykiske helsetjenester. Vi har alle hatt behov for at tjenestene samarbeider med hverandre.

Dette er noen av hjelperne vi har møtt:

- Skole
- Pedagogisk – Psykologisk tjeneste (PPT)
- Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP)
- Psykolog
- Barnevern
- Bufetat
- Hjelpetiltak, som MST
- Familiens hus
- Familieteam
- Fagsenter
- Sykehus
- Fastlege
- Skolehelsetjenesten
- Ergoterapeut
- Ideelle organisasjoner
- Politi
- NAV

Ekspertgrupper hos Barneombudet

Barneombudet samler noen ganger barn og unge med erfaringer på et gitt område i det vi kaller en ekspertgruppe. Gruppen arbeider over en periode med viktige problemstillinger sammen med Barneombudets rådgivere. Gruppen produserer vanligvis en rapport eller noen anbefalinger som blir overrakt til myndighetene.

Les mer om Barneombudets metoder i Medvirkningshåndboka på barneombudet.no.

Vi har jobbet med å finne ut hva som er felles for barn og unge som har trengt hjelp fra flere tjenester og laget råd om hva som er viktig når tjenestene skal samarbeide. Ekspertgruppen har hatt digitale møter til sammen 12 kvelder over et halvt år. Planen var å ha fysiske møter, men på grunn av korona har ikke det vært mulig. Vi har jobbet sammen i større og mindre grupper ved hjelp av digitale verktøy som Zoom, Mural og Sli.do. Sammen har vi diskutert hva som er de største problemene og blitt enige om hva som kan løse dem.

Denne rapporten er en oppsummering av arbeidet vårt. Vi vil både gi råd til myndighetene og til de som jobber i tjenestene om hvordan de kan sikre bedre samarbeid til det beste for barn og unge.

Barneombudet rekrutterte ekspertgruppen gjennom ulike tjenester og hjelpere, og søkte etter ungdom som hadde trengt hjelp fra flere tjenester over tid. Ansatte i Barneombudet har forberedt og ledet møtene, og skrevet forslag til tekster i rapporten basert på det vi har diskutert.

«Vi blir faktisk litt ekspert på å snakke med ulike hjelpere»

1. Uten kommunikasjon blir det ikke samarbeid

Samarbeid for oss er at hjelperne kommuniserer godt seg imellom, og at de kommuniserer godt med oss. Det viktigste stikkordet for denne rapporten er derfor «kommunikasjon». Vi har delt kommunikasjonen i to: Samarbeid mellom hjelperne (kommunikasjon mellom hjelperne) og medvirkning (hjelpernes kommunikasjon med oss). Våre hovedbudskap er at vi trenger bedre systemer for samarbeid mellom hjelperne, og at barn må bli mer involvert i samarbeidet. Dette er viktig for at vi skal få tillit, motivasjon og hjelpen vi har krav på.

Under vil vi beskrive hvilke hovedutfordringer vi har opplevd. Deretter kommer vi med råd til hjelperne og til myndighetene om hvordan de kan sikre god kommunikasjon, og dermed både

bedre samarbeid mellom hjelperne og bedre medvirkning for barn og unge.

For dårlig samarbeid mellom hjelperne

Når vi har fått god hjelp, har vi opplevd at hjelperne snakker sammen, koordinerer hjelpen og sørger for at vi får kontakt med de riktige hjelperne. Informasjonen går raskt mellom hjelperne, vi slipper å gjenta ting og hjelperne får vite hva vi trenger.

Likevel opplever vi ofte at hjelperne snakker for lite sammen – eller at de ikke snakker sammen i det hele tatt. Manglende eller dårlig kommunikasjon mellom hjelperne blir en belastning for oss. Det skaper mange misforståelser og proble-



mer. Det gjør at vi må være mellomledd, forklare ting om og om igjen og rette opp i gal informasjon. Det gjør oss også usikre på hva som skjer. Vi får et stort ansvar for å sikre at informasjonen om oss er riktig – og for å være budbringer. Det gjør også at tiden som skulle gått med til å gi hjelp, går med til andre ting. Både vi og hjelperne kan bruke mye tid på å oppklare misforståelser, gå gjennom ting på nytt og rette opp i feil.

«Når hjelperne tolker ting ulikt, blir det mye usikkerhet og null enighet»

Dårlig kommunikasjon mellom hjelperne fører til at de ikke får informasjonen de trenger for å gjøre jobben sin: For det første får de ikke vite hva slags hjelp vi trenger. For eksempel har flere av oss opplevd at skolen ikke får informasjon fra helsevesenet om at vi trenger tilrettelegging. For det andre får ikke hjelperne nok informasjon om hverandre. Vi kan oppleve det som de snakker om helt forskjellige ting og ikke vet hva de andre gjør. Det kan føre til at de ikke vet hva slags hjelp vi får fra de andre hjelperne, og at de kommer med ulike løsninger som ikke passer sammen.

«Når hjelperne ikke snakker med hverandre kaster vi bort mye tid og må gå til mange hjelpere. Og får flere og kanskje ulike løsninger»

Når hjelperne ikke kommuniserer godt med hverandre, kan det gjøre at vi ikke får tilgang til de tjenestene eller den hjelpen vi faktisk trenger. Noen ganger tror de at vi får hjelp som vi ikke får. En av oss opplevde for eksempel at skolen trodde hun fikk hjelp fra sykehuset og sykehuset trodde hun fikk hjelp fra skolen. Egentlig fikk hun ikke hjelp fra noen. En annen ble avvist ett sted fordi de mente hun fikk den samme hjelpen et annet sted, mens hun egentlig fikk hjelp til ulike ting av de to tjenestene.

«Det er viktig at de vet hvorfor du går til den

Samarbeid er en forutsetning for barns rettigheter

FNs barnekonvensjon artikkel 4 pålegger staten å treffe alle nødvendige tiltak for å gjennomføre rettighetene i konvensjonen. FNs barnekomité har understreket at samarbeid mellom ulike sektorer er en forutsetning å sikre barns rettigheter. Ekspertgruppen har opplevd at mangel på samarbeid har ført til at de ikke har fått oppfylt sine rettigheter etter FNs barnekonvensjon på flere områder, for eksempel:

- Retten til utdanning (artikkel 28 og 29)
- Retten til helsehjelp (artikkel 24)
- Retten til privatliv (artikkel 16)

andre tjenesten. Jeg gikk et sted og fikk hjelp og skulle få hjelp et annet sted for noe helt annet. Fikk beskjed om at jeg måtte kutte ut den første tjenesten fordi jeg ikke skulle få samme hjelp to ganger»

«Når jeg har fortalt det samme til begge hjelperne, så snakker de sammen, så får jeg to helt forskjellige løsninger på samme problem. Da har de bomma veldig. Spesielt når man sier ting ordrett til begge to. (...) Jeg vil at de skal finne en felles løsning. Det blir som å få tre måter å løse en matteoppgave på, du vet ikke hvilken som funker»

Det har hendt vi har opplevd at hjelperne «konkurrerer» med hverandre. De gir mange og ulike råd som ikke nødvendigvis hjelper. En av oss opplevde at en hjelper snakket nedlatende om de andre, noe som gav henne skyldfølelse for å gå dit.

«I stedet for at de snakker sammen, blir det en konkurranse om hvem som skal være den beste hjelpa med de beste løsningene»

«Den ene skulle være mye bedre, snakket litt nedlatende om den andre. Følte det som de så ned på meg for at jeg gikk til den andre tjenesten. Jeg fikk skyldfølelse. Det var en vanskelig situasjon å være i»

Dårlig kommunikasjon og uklar informasjonsflyt mellom hjelperne får konsekvenser. Rot i kommunikasjonen gir oss inntrykk av at hjelperne ikke vet hva de gjør og at de ikke mener alvor med at de vil hjelpe. Det gjør at vi blir umotiverte og bryter ned tilliten til de enkelte hjelperne og til hele systemet. Da kan vi også miste motivasjonen til å be om hjelp neste gang. Hjelperne får ikke gjort noe når vi ikke har tillit til dem.

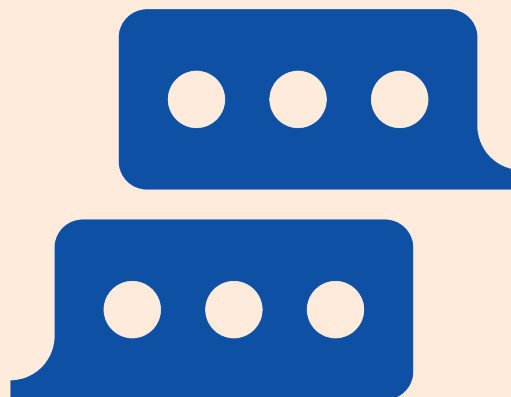
«Viktig at de kommuniserer med hverandre for å unngå usikkerhet og gjøre at jeg tror at de vet hva de driver med. Vise at de forstår hva de holder på med og er interessert i å faktisk hjelpe»

«Hvis jeg har mistet tilliten til noen, så er jeg ikke like motivert til å søke hjelp neste gang»

«Hvis en voksen gjør at man mister tillit, så kan man miste tillit til hele systemet og da vil man ikke ha hjelp»

«Hvis jeg får ekstra informasjon som de andre ikke får, blir det vanskelig å vite om hva de andre vet og om jeg må forklare alt på nytt. Hvis jeg må det, mister jeg tillit og blir mer stressa»

Når flere hjelpere skal samarbeide, blir det ofte mange møter. Flere av oss i ekspertgruppa har opplevd at gode møter er viktige, har vært til hjelp og ført til forandring. Det kan være fordi vi har fått nødvendig og viktig informasjon, fulgt opp en hendelse eller laget en plan. Møter kan også være en anledning for ungdommen og hjelperne til å bli kjent og bestemme hvordan samarbeidet skal være: hvilke hjelpere som skal være med og hvilken informasjon som skal deles.



«Hvis det har skjedd noe, så har vi laget en plan. Jeg føler at møtene har vært veldig positive. Det har kanskje av og til forandret seg litt etter et sånt møte»

Men vi har også hatt for mange møter som ikke har vært til hjelp. Mange forskjellige voksne deltok uten at det var nyttig. Det var som om de var der bare for å være der. De samme tingene ble gjentatt hele tiden, men det førte ikke til noe. Det var som om det samme møtet skjedde igjen og igjen.

«det samme møtet skjer hele tiden»

Noen av oss har erfart at det ofte blir et negativt fokus i møtene, og at de bare handler om hva vi gjør galt eller ikke får til. Det kan gjøre det vanskelig for oss å delta på møter.

«Fikk vite på et møte at alt jeg gjorde var galt. Det førte til at jeg stakk fra møtet»

«Hadde du gjort noe spesielt ille, da skulle alle være der (...) det sitter mange voksne der. Du føler deg ganske liten da».

«På noen type møter var det bare negativt fokus på det vi ikke fikk til og det vi gjorde galt»

For lite medvirkning

Godt samarbeid betyr å kommunisere med oss, både om hva slags hjelp de ulike tjenestene skal gi og hvordan de skal samarbeide. Det

er viktig for oss å eie vår egen historie, å kunne fortelle den selv og å vite at den blir forstått. Dette handler om medvirkning. Medvirkning er å bli hørt, delta i egen sak og få være med å bestemme over eget liv. Medvirkning er også viktig for å gi oss riktig tilrettelegging og hjelp.

«Det er viktig for oss å eie vår egen historie»

Likevel opplever vi at vi ikke får medvirke. At hjelperne ikke tror på oss eller tar oss alvorlig og at vi ikke blir hørt. Da føler vi at vi ikke har eierskap til vår egen historie. Hjelpen blir heller ikke riktig fordi hjelperne går glipp av viktig informasjon.

«Jeg har forhåpninger om at de skal snakke med meg jevnlig, men så gjør de ikke det. Da mister jeg motivasjonen og håpet»

Et hovedproblem er at vi ikke blir involvert i kommunikasjonen mellom hjelperne. Vi får ikke god nok informasjon om vår egen sak, hva hjelperne gjør eller hva de vet om oss. Informasjonen vi får kan være vanskelig å forstå, og hjelperne bruker ofte fagbegreper som vi ikke forstår.

Selv om sakene våre har vært veldig ulike, har vi alle opplevd helpere som snakker over hodet på oss. Vi har sittet i møter der alle snakker sammen om oss – men ikke med oss. De voksne tar styring – og glemmer oss. Hjelperne spør noen ganger foreldrene våre om ting – som om vi ikke er i rommet. I stedet for å forklare fagbegreper for oss når de ser at vi ikke skjønner, begynner de heller å snakke med foreldrene våre som om vi ikke er der. Når dette skjer, opplever vi det som at hjelperne ikke tar oss alvorlig, ikke stiller på oss, undervurderer oss eller ser på oss som dumme. Vi føler oss utelatt fra vår egen sak.

«de voksne prater over hodet på oss, nesten som vi ikke er der»

«Enten sitter du i et møte der alle snakker om deg, ellers så snakker de over hodet på deg»

Dårlig kommunikasjon mellom oss og hjelperne fører til mange misforståelser og feil. Hjelperne går også glipp av viktig informasjon. Når de ikke spør oss, antar de ting, og noen ganger tolker de ting helt ute av sammenheng. Feil informasjon kan føre til at vi til slutt får feil hjelp. Det gjør også at vi bruker mye tid på å rette opp feil og at viktig tid forsvinner.

«Jeg har hatt flere møter der det skal tas en oppsummering, så blir noe feil, så må jeg rette på alt de har sagt. Vi må bruke mye av tiden på neste møte til det og får ikke snakket om det vi skal snakke om»

Når vi ikke blir involvert mister vi motivasjonen til å hjelpe oss selv og til å ta imot hjelp, og vi mister tilliten til både hjelpen og hjelperne. Vi får lyst til å gi opp. I møter har det skjedd at noen av oss ganske raskt ikke gadd å bry oss om det som skjedde, og bare lot dem snakke sammen. Noen av oss har spurt oss selv: «hvorfor er jeg her, liksom?»

«Når hjelperne ikke kommuniserer med oss, mister vi motivasjon. Vi kommer ingen vei, og kan gi helt opp. Vi mister også tillit. Det kan bli helt krise»

Utfordringer med taushetsplikt og deling av informasjon

Det er viktig at hjelperne snakker sammen om hjelpen de skal gi. Men dette kan ikke skje uten oss. De må involvere oss i det som skjer og være bevisst på hva de deler. Når vi ikke får vite hvem som vet hva, eller merker at hjelperne holder tilbake ting, skaper det utrygghet. Vi blir gående med tanker og bekymringer og det blir skumlere å fortelle ting. Det er utrygt å ikke vite hva de ulike hjelperne vet, eller hva de kan komme til å si.

«Det skaper utrygghet når det er dårlig kommunikasjon og jeg ikke vet hvem som vet hva. Når hjelperne vet ting som vi ikke vet, skaper det også usikkerhet»

Det er heller ikke alt som skal deles. Taushetsplikten er veldig viktig for oss og flere av oss ville åpnet oss mer hvis vi ble involvert i hvordan ting ble dokumentert. Brudd på taushetsplikten kan skape store problemer, uro og mistillit. Noen av oss har latt være å be om hjelp eller komme til møter fordi vi har erfart at taushetsplikten er brutt eller er redde for at det har skjedd. Det er utrygt å ikke vite hvem som vet hva eller vite at de vet noe vi ikke ville dele. Ting blir mindre privat, og det kan være vanskeligere å åpne seg. Tillit til taushetsplikten er viktig for å skape tillit til hjelperne og systemet.

«Jeg visste da jeg var yngre at de dokumenterte mye, og det var en grunn til at jeg valgte å holde kjeft. Passet på at minst mulig ble sagt fra meg (...) Jeg gikk ikke til x før

jeg visste at de ikke kunne si noe videre til andre instanser»

«Det at du bryter taushetsplikten, skaper mye uro. Da lurte man på hvem som har fått høre hva og hva som skjer etterpå. Den du har brutt taushetsplikten til, kan gjøre ting mye verre.»

«Da kan det være jeg velger å ikke møte opp på neste møte. Hvis jeg sier det ikke skal deles og så deles det likevel, da mister jeg troen på alt og tilliten forsvinner. Jeg mener at det er ikke alt som skal bli delt med alle, det kan fort mistolkes og bli enda større problemer ut av det. Det er en grunn til at jeg ikke vil at alt skal deles, noe angår meg personlig»



2. Råd til myndighetene

Nedenfor vil vi gi våre råd til myndighetene og til de som jobber i tjenestene. For at samarbeidet mellom hjelperne skal bli trygt for oss, må vi få medvirke i alt som skjer og spesielt i spørsmål om hvordan informasjonen deles. Mange av våre råd handler derfor om dette.

Det må stå i loven at barn har rett til å medvirke når informasjon blir delt

Barn og unge har rett til å medvirke i alt som angår dem. Likevel opplever vi at vi ikke blir spurt om informasjon skal deles og hvordan det skal gjøres. Dette er så viktig at vi mener det må bli en rettighet i loven.

Anbefaling

Barn må få rett til å medvirke i hvordan informasjon blir delt i saken sin.

Retten til å medvirke i hvordan informasjon blir delt betyr at barn må bli forklart hva som skjer og spurt om hva de mener, og at barns meninger må bli lagt vekt på. Tjenestene må også få en tydelig plikt til å involvere barn i dette.

Ungdom som er gamle nok må få rett til å samtykke til deling av informasjon

Barn og unges mening skal telle mer jo eldre og mer modne de blir. Vi har diskutert om ungdom over en viss alder alltid bør bestemme selv om informasjon som hjelperne egentlig har taushetsplikt om skal deles.

Hjelperne har taushetsplikt om våre personlige saker. I dag sier reglene at hjelperne kan gjøre unntak fra taushetsplikten hvis de får samtykke. Mange hjelpere tror det er nok med samtykke fra foreldre. Foreldre kan være god hjelp og støtte, og det kan være viktig at de er godt informert. Men vi må oppleve at vi eier informa-

sjon om oss selv, særlig om personlige ting.

Anbefaling

Ungdom som er gamle nok, må få rett til å samtykke til at informasjon som hjelperne har taushetsplikt om skal deles. Fordi alle ungdommer er forskjellige kan loven gjøre unntak hvis det ikke er til barnets beste.

Vi mener at det kommer et tidspunkt når ungdommer er gamle nok til å bestemme selv. Det har vært vanskelig for oss å si en alder som er riktig for alle. Det kommer an på situasjonen, hva slags informasjon det er snakk om og hva den enkelte ungdommen selv vil. Vårt råd er at myndighetene finner ut hva som bør være riktig alder eller hva som skal til for at en ungdom er moden nok til å bestemme selv.

Barn og ungdom må få informasjonen og støtten de trenger til å ha kontroll på viktig informasjon om seg selv. En av grunnene til at det kan være vanskelig å bestemme selv, er at vi får mye ansvar. Noen av oss merket stor forskjell da vi ble 16 år og helseerettslig myndige. Det kunne bli veldig mye å holde styr på. Samtidig var det deilig å ha kontroll, noe vi gjerne skulle hatt før. At det blir mye å holde styr på bør ikke være grunn til at vi ikke skal få bestemme.

«merka stor forskjell fra jeg var 15 til 16, det ble litt masse, litt voldsomt, må ta mye ansvar selv med fravær, legeerklæringer osv. Men synes det er deilig å ha kontroll på ting. Kunne hatt den kontrollen før»

«kanskje rundt ungdomsskolen, at man er gammel nok da. Skulle gjerne hatt tillatelsen før, men er redd for at det blir for mye»

«Fint at foreldre har kontroll. Jeg har problemer med å holde styr på ting selv. Sånn som møtetider og sånt. Og viktige ark og sånt (...) Men så kommer det jo til et punkt når man må holde kontroll på ting selv, du må øve på det»

«Nå synes jeg at jeg skal bli spurt, men da jeg var ti år, så burde kanskje de gjort det. Når man kommer over sånn 13-14 så synes jeg at man selv skal samtykke»

Lag et system for deling av informasjon

Godt samarbeid er når hjelperne snakker sammen på riktig måte om de riktige tingene, og der ungdommen blir involvert i det som skjer. For å sikre at dette skjer, er vårt råd at myndighetene lager et digitalt system for deling av informasjon og kommunikasjon mellom hjelperne: en sikker møteplass der alle hjelperne og ungdommen kan møtes som en gruppe.

Anbefaling

Myndighetene må lage et system for deling av informasjon og kommunikasjon mellom hjelperne og barnet.

I systemet kan hjelperne dele dokumenter og nå hverandre i stedet for å kontakte hverandre enkeltvis. Informasjonen kan deles raskt og noen ganger «automatisk», for eksempel mellom helsevesenet og skolen. Samtidig kan ungdommen ha oversikt over dokumentene og hvem som vet hva. Det er viktig at vi har tilgang til systemet og kan følge med på hva hjelperne gjør, få beskjeder når noe blir delt og komme med innspill til informasjonen. Her kunne det også være mulig for ungdommen å kontakte de enkelte hjelperne direkte, for eksempel i en chat.

Taushetsplikten er viktig, og det er ikke alt som skal bli delt. For at det skal være trygt for oss, er det viktig å gjøre tydelige avtaler sammen med ungdommen om hvordan informasjon skal bli delt og når taushetsplikten skal gjelde. Et system for deling av informasjon kan og må gi mulighet for å tilpas-

se kommunikasjonen til de avtalene som blir gjort.

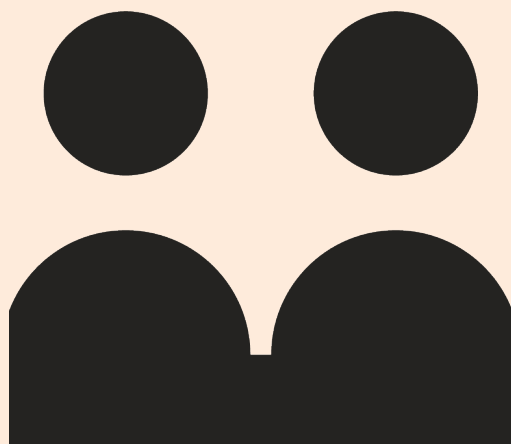
«Jeg vil gjerne ha all informasjon som er delt. Jeg vil ha brev og annet som kopi så det ikke kommer informasjon som jeg ikke vet om»

«Viktig at man er bevisst på at man kan spørre om tillatelse til å dele informasjon. Det er viktig og da er det greit»

Barn og unge må få rett til en ungdomshjelper

Vi i ekspertgruppen har måttet ta mye ansvar fordi hjelperne ikke kommuniserer godt nok med hverandre eller oss. Vi har ofte opplevd å få rollen som «mellommann». Selv om vi har måttet ta ansvar, har vi ikke alltid opplevd å få medvirke eller få nok informasjon. Alt dette går utover vår motivasjon og tillit til systemet som skal hjelpe oss.

Vi foreslår at barn og ungdom som trenger hjelp fra flere tjenester får rett til en person som kan fungere som assistent. Vi har kalt det en ungdomshjelper.



Anbefaling

Barn og unge som trenger hjelp fra mer enn en tjeneste må få rett til en ungdomshjelper hvis de ønsker det.

Barn og unge må få informasjon om rettigheten med en gang man får hjelp fra én tjeneste, allerede før man fyller kravene. Med en gang man trenger hjelp fra to tjenester må ungdommen få tilbud om en ungdomshjelper og bli kontaktet av den personen.

«Ha en ungdomshjelper. En som man kjenner godt og som kan «styre» de andre. Se på det som klinkekuler, en stor som er ungdomshjelperen og mange små kuler rundt. Enklere å hjelpe hvis de vet de andres oppgaver»

Ungdomshjelperen må være en fast person som kan passe på at samarbeidet mellom helperne blir best mulig og sørge for at vi får medvirke. En person som følger oss opp og passer på at vi blir fulgt opp av de andre. Personen kan ta ansvar for kommunikasjonen i stedet for at vi gjør det, og ta over rollen vi ofte får som mellomledd mellom helperne. Ungdomshjelperen kan også ha kontroll på all informasjonen om oss og få samtykke til å dele den med de andre.

«Vi må ta mye ansvar for kommunikasjonen. Kanskje man skulle hatt en personlig sekretær eller en annen som tar ansvar for kommunikasjonen i stedet for oss»

«Legen fra x kan ikke komme hit [jeg bor] hele tiden. Hun har jo mye å gjøre, er spesialist. Man kan ikke be henne ta seg [så mye] tid til hver enkelt person, så det må lages et system. For eksempel kunne jeg hatt en fast person som tok over mellommannjobben og hadde full kontroll på alle møter»

Ofte kan det være vanskelig å få hjelpen vi trenger, og det tar tid å komme dit vi egentlig bør.

Koordinator

Pasienter og brukere med behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester skal få tilbud om koordinator. Koordinatorens jobb er å sørge for nødvendig oppfølging av den enkelte pasient eller bruker, sikre samordning av tjenestetilbudet og fremdrift i arbeidet med individuell plan. Våren 2021 fremmet regjeringen forslag om at koordinatorordningen skulle rettighetsfestes og om å innføre en barnekoordinator for familier med alvorlig sykt barn.

Ungdomshjelperen kan hjelpe til med dette. Da kan vi få hjelp raskere, uten at det blir så mye styr rundt det.

«hadde vært fint om det skjedde rutinemessig»

«en person som passer på at du får oppfølging, ringer deg opp. Fast opplegg fram til pasienten sier nei. At noen sjekker at man får den faste oppfølgingen - ringer og sjekker at det faktisk funker. Mange som ikke vil spørre om hjelp igjen hvis det har gått dårlig»

Hvem som bør være ungdomshjelper kan komme an på situasjonen. Det kan være en av helperne ungdommen har kontakt med, eller det kan være noen som har dette som en jobb. Det er viktig at personen kan noe om ungdommens sak og det ungdommen trenger hjelp til, og har myndighet til å få ting gjort. For eksempel sørge for at vi får timer eller blir henvist dit vi bør dra. Et forslag er at hver kommune har egne ungdomshjelpere som liker å jobbe med ungdom og som har skikkelig peiling. Ungdommen bør få mulighet til å være med å bestemme hvem som skal være ungdomshjelper. Man kan for eksempel ha et oppstartsmøte og bli enige om hvem som bør få rollen.

STILLINGSUTLYSNING

Ungdomshjelper - “en venn, men også en som tar ansvar”

Hva må du kunne

- Ungdommens behov/problemer
- Kunnskap om ungdom generelt
- Erfaring fra arbeid med ungdom
- Litt om alle tjenestene og hvordan de andre hjelperne jobber
- Teknologi og IT. Teams og digitale møteplasser.
- Kommunikasjon, særlig med ungdom - også ungdom som er litt annerledes enn andre.
- Psykologi
- Barn og unges rettigheter

Oppgaver

- Gjøre deg kjent med ungdommen og ungdommens sak. Hvordan ungdommen har det, og hvem den er i kontakt med.
- Følge opp og ha direkte kontakt med ungdommen. For eksempel ringe til faste tider og snakke med oss. Det må ikke være avhengig av at vi tar kontakt.
- Informere ungdommen om rettighetene sine.
- Følge opp og sjekke at ungdommen får hjelpen den skal ha.
- Holde styr på informasjon, papirer, møter og så videre.
- Følge opp de ulike tjenestene, sjekke at de får vite det de skal vite.
- Sikre at ungdommen får medvirke i samarbeidet mellom hjelperne.
- La ungdommen medvirke i hvordan ungdomshjelperen jobber. Samtidig må personen kunne være direkte og gi ungdommen råd, tørre å ta egne avgjørelser eller bestemme ting for ungdommen.
- Ta ansvar for kommunikasjonen mellom ungdommen og hjelperne.
- Være ungdommens talsperson.
- Ha kontroll på informasjonen om ungdommen og gi videre til de som skal ha. Være «mellomperson».
- Arrangere møter ved behov.
- Være med på alle de viktigste møtene.
- Sette ungdommen i kontakt med riktige hjelpere. Skaffe time og sørge for henvisning til rette hjelpere.
- Være lett tilgjengelig for ungdommen.

Personlige egenskaper

- | | |
|----------------------------|--|
| → løsningsorientert | → gode kommunikasjonsevner |
| → lyttende og observerende | → glad og interessert |
| → utholdende | → til å stole på |
| → ryddig | → ung/ungdommelig – evne til å forstå ungdom |
| → pliktoppfyllende | → uformell |

«Jeg synes det er bedre å være med på å velge, for hvis man ikke passer med noen, er det dumt å måtte være med den for resten av livet»

«for meg er det praktisk med en som kan mye om situasjonen og som har makt til å komme med forslag som for eksempel fysioterapi»

Ungdomshjelperen kan ikke være hvem som helst. Personen kan også bli et problem dersom den ikke bidrar på riktig måte og bare blir nok en voksenperson. Det er viktig at det er en som ungdommen har tillit til, som har taushetsplikt og som passer på at ungdommen føler seg hørt. Så kan ungdommen samtykke til at den snakker med andre. Ungdomshjelperen må helst ikke bli byttet ut, og bør være en som ungdommen kjenner godt og som har tid til ungdommen. Personen må også ha litt den skulle ha sagt overfor oss og komme med innspill til oss.

«Men så er det det å bli hørt da. Hvis man ikke blir hørt kan det være vanskeligere å forholde seg til den personen»

«Hvis man ikke må bytte hele tiden ville det gitt mer tillit. Viktig at man vet man kan regne med den personen»

«Det bør være en som har ekstra kontroll over ting. En som vet en del»

Tilby en verktøykasse til tjenestene om godt samarbeid og barn og unges medvirkning

I siste del av rapporten har vi samlet mange råd til tjenestene om hvordan vi kan få medvirke på en god måte. Det er viktig at barn og unges erfaringer og råd blir gjort tilgjengelige for hjelperne, og at de blir oppfordret til å bruke dem. Vårt råd er at myndighetene lager en verktøykasse. Den kan for eksempel inneholde råd om medvirkning, tips til møter, maler, sjekklister og gode eksempler for hvordan barn og ungdom kan involveres. Verktøykassen må lages sammen med barn og ungdom, og kan utvikles videre gjennom tilbakemeldinger fra de som bruker den.

Anbefaling

Myndighetene må tilby hjelperne en verktøykasse om godt samarbeid og barn og unges medvirkning i samarbeidet. Ekspertgruppens råd må bli en del av verktøyet.

Voksne vet ikke hvordan det er å være ung i dag. En verktøykasse vil gjøre det lettere for hjelperne å komme i gang. Alle kan gjøre feil i jobben sin, og da er det fint med konkrete verktøy. Hvis du er usikker, så har du gode råd som du kan se på og følge – det gjør situasjonen tryggere for hjelperen også. Da kan de vite hva de skal si, hvordan de skal si det og hvordan de skal være relevante.

3. Råd til tjenestene om godt samarbeid og barns medvirkning

I denne delen av rapporten har vi samlet gode råd til hva hjelperne som jobber i tjenestene kan gjøre for å skape godt samarbeid og god medvirkning. Rådene kan brukes av tjenestene som de er, og tas med i verktøykassen.

Involver oss og gi mest mulig informasjon

God medvirkning er å kommunisere godt med oss. Det innebærer at vi får en sentral rolle i vår egen sak og eier vår egen historie. Vi blir involvert og får være med å bestemme, samtidig som vi får hjelp og støtte til å ta valg. For eksempel er det fint om hjelperne også kan komme med forslag om hva som kan hjelpe, og gi oss alternativer når de spør om noe.

Hjelperne må involvere oss i det som skjer, men også være bevisst på hvordan. Medvirkning er ikke det samme som at all oppmerksomhet er rettet på oss og vi stilles masse spørsmål, eller får for mye ansvar. Det kan være ubehagelig når alle ser på oss og forventer at vi skal ha svar på alt.

«Hjelperne må sette oss i fokus – selv om vi er barn»

«God kommunikasjon er å få medvirke. Du kan være med å bestemme heller enn å få masse spørsmål. De må bli kjent med brukeren og vite hva de kan gjøre uten å krysse grenser»

En god hjelper, for eksempel ungdomshjelperen, kan passe på at vi blir involvert og gi oss støtte i å ta valg. Det kan også være fint at personen har litt den skulle ha sagt overfor oss og kan ta avgjørelser på våre vegne når det er best for oss.

God medvirkning er når vi får god informasjon om hjelpen vi skal få og hva som skjer i saken vår, og får fortelle det som er viktig for oss.

Hjelperne må gi ungdommen informasjon og snakke direkte med den det gjelder. For de yngste barna kan det være vanskelig å få mye informasjon, men informasjon er likevel viktig. Når vi ser tilbake på vår sak ville vi hatt all informasjon uansett.

Barns rett til medvirkning

FNs barnekonvensjon artikkel 12 gir barn rett til fritt å gi uttrykk for sine synspunkter i alle saker som gjelder dem. Barnets synspunkter skal tillegges vekt i svar med barnets alder og modenhet. Prinsippet om barns rett til medvirkning er tatt inn i Grunnloven § 104.

Retten til medvirkning innebærer at alle som utfører tjenester til barn skal:

- Gi barnet all relevant informasjon, slik at barnet kan danne seg en oppfatning.
- Respektere barnets synspunkter, beskrive dem og vise hvordan de er vektlagt i vurderinger
- Gi barnet rom til å løfte fram problemstillinger som han/hun er opptatt av.
- Sikre trygge omgivelser og relasjoner så barnet kan uttrykke seg fritt.
- Ha ansatte som er opplært og trent i å innhente og vurdere barns synspunkter
- Behandle informasjon fra barnet på en måte som ivaretar barnets trygghet, integritet og verdighet og hindre at opplysninger kommer på avveie på måter som kan være til skade for barnet.

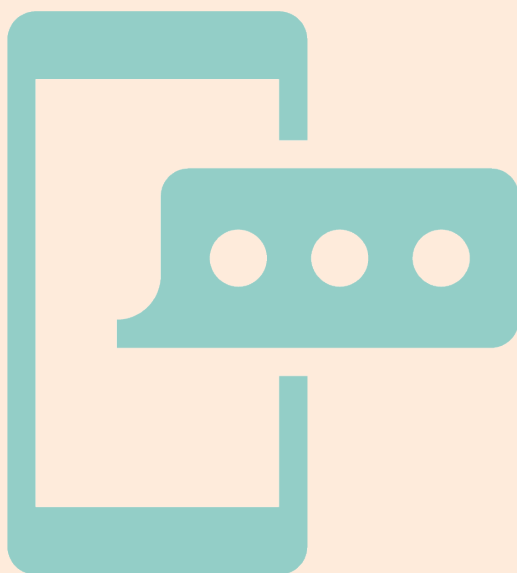
«Er du gammel nok til å forstå hva som skjer, så burde du få vite det, i stedet for å bli utelatt når du uansett skjønner at det er noe mer som du ikke har fått vite. Når jeg ser tilbake til da jeg var ti år, så ville jeg visst alt sammen. Ville ikke sitte på sidelinja og bli skåna, uansett hvor jævlig det skulle være»

«Jeg vil egentlig ha all info om meg. Har alltid villet ha det, fra jeg var ganske liten. Det gir meg kontroll i min egen sak. Jeg har sagt det til hjelpere og hjemme, men ikke fått det før i fjor da jeg ble seksten. Jeg har blitt frustrert over at jeg ikke får all infoen som jeg vil ha»

Hvilken informasjon og hvordan man skal få den kommer an på personen og situasjonen.

Når vi får informasjon, er dette viktig:

- Gi oss mest mulig informasjon.
 - Er man gammel nok til å forstå hva som skjer, så skal man få vite det.
 - For små barn kan de foresatte eller ungdomshjelperen være med å velge ut hva barnet ikke skal få vite.
- Forklar informasjonen for oss først.
- Bruk minst mulig fagspråk og forklar når du må gjøre det.



- Si det viktigste først, men ikke hold noe skjult.
- Vurder hvem som skal være til stede når man skal fortelle ting til barnet/ungdommen. Mange ting må vi få vite alene, også uten foreldre og familie.

God kommunikasjon er å få raskt svar når vi spør og hjelpere som er tilgjengelig for oss. Når vi må gjennom et sentralbord, blir det enda en mellomperson. Mulighet for direkte kontakt gjør at vi kan være trygge på at informasjonen er kommet frem.

«Det er bedre å ha direkte kontakt i stedet for å gå gjennom mange andre, særlig i større organisasjoner. Det er greit å få svar etter noen dager så lenge man slipper mellomleddene, da vet man i alle fall at man har fått sagt det man skulle si. Det er viktig å ha kontrollen selv, så man ikke trenger å spørre foreldrene før man kontakter hjelpere»

Avtal samarbeidet og hjelpen

Samarbeidet må være godt planlagt mellom helperne og hjelpene må koordinere hjelpen. God kommunikasjon mellom helperne bør være skriftlig og skje så raskt som mulig. Samtidig må man sjekke med ungdommen at informasjonen er riktig, og holde ungdommen orientert om alt som blir delt.

Hjelperne må vite om de ulike løsningene og rådene vi får fra andre. Det er viktig at vi ikke får nøyaktig samme hjelp på de ulike stedene. Samtidig må helperne forstå at selv om man kan få hjelp for det samme problemet på flere steder, er ikke hjelpen den samme. Ungdommen kan trenge begge typene hjelp for samme problem.

Vårt råd er at helperne og ungdommen sammen lager mål for samarbeidet og hjelpen som skal gis, og hvem som skal gjøre hva. Dette er noe av det vi mener helperne må snakke sammen om:

- Hvorfor ungdommen går til de andre helperne og hva slags hjelp den får der.
- Fordeling av arbeidsoppgavene.

- Felles mål, råd og løsninger som alle følger.
- Regler for hvilken informasjon som skal deles og hvordan ungdommen skal få informasjon.
- Hvem som skal være ungdomshjelper.
- En plan for arbeidet til ungdomshjelpere, spørsmål som den skal følge opp og snakke med ungdommen om.

Dette kan bli en del av planen for ungdommen. Det er viktig at planene handler om hva hjelperne skal gjøre og hvordan alle skal samarbeide, inkludert hvordan ungdommen skal få medvirke. Det er ikke nok å ha mål for hva ungdommen må gjøre og hvordan ungdommen må forbedre seg.

Når man lager mål for hva ungdommen skal gjøre kan det være bedre bryte målene ned til ting man forstår selv og ser nytten av, i stedet for å sette for store eller mange mål som en kanskje ikke når.

«Hvis du har et tidsrom på å gjøre ting så kan det fort ende med at du ikke får gjort det ferdig, da hjelper det meg ingenting»

«Veldig vanskelig å endre noen helt, men man kan ta litt og litt»

Det er også viktig å ikke blir for opptatt av planer og mål. Det kan oppleves som et press og gjøre at ting ikke blir riktig for oss der og da. Noen av oss har hatt positive erfaringer med å ikke ha så mange mål lang frem i tid, men at det var åpent for at man kunne sette dem etter hvert. Til syvende og sist er det viktig å huske at vi ikke er en plan eller et mål. Det er viktig å ta ting spontant sånn at det også passer oss og vår situasjon.

Lag tydelige avtaler om deling av informasjon og taushetsplikt

Godt samarbeid er når hjelperne snakker sammen på riktig måte om de riktige tingene. Derfor mener vi at det er viktig at hjelperne snakker sammen og deler informasjon. Noen ganger er det helt greit at hjelperne deler informasjon

om oss, hvis det fører til at vi får god hjelp. Samtidig mener vi at taushetsplikten er veldig viktig. Det er ikke alltid greit at tjenestene deler informasjon om oss. Det kan også være ting vi ikke ønsker at resten av familien skal vite.

Hva som skal deles kan komme an på informasjonen, situasjonen og hvilke hjelpere det er snakk om. I starten av samarbeidet bør ungdommen og hjelperne bli enig om hva slags informasjon som skal deles og hvordan. Reglene må lages sammen med ungdommen, slik at vi får eierskap og kontroll. Dette kan gjøres i et møte, og settes inn i en plan. En slik plan bør være et levende dokument som kan forandres ved behov. Det bør også være klare konsekvenser ved brudd på reglene om taushetsplikt.

«Det er viktig med taushetsplikt og å spørre ungdommen hva den vil man skal dele: «er det greit om jeg deler dette til den personen?»»

«De bør ikke dele alt, ha taushetsplikt om akkurat det jeg mener ikke bør bli delt».

Hjelperne bør alltid:

- Fortelle ungdommen hva som deles.
Spørre om det er greit å dele informasjon og hva ungdommen vil skal bli delt.
- Bestemme så klare regler som mulig i samarbeid med ungdommen.
- Starte med et møte om hvordan man skal dele informasjon og hvordan ungdommen skal involveres.
- La være å dele informasjon hvis man vet bare litt om en ungdom, vær sikker på at du har hele bildet.

Skap tillit og vær ærlig om hva du vet

Tillit er noe av det viktigste for å få til godt samarbeid med oss og gi oss riktig hjelp. Tillit gjør at vi sier mer om hvordan vi har det. Det gjør at vi føler oss trygge og blir mindre stressa.

«Tillit er en byggestein for alt som har med oss mennesker å gjøre»

«Uten tillit hadde jeg kanskje stolt mindre på folk og gått mindre til hjelpere»

Når det er flere voksne som samarbeider blir tillit ekstra viktig. Når vi ikke vet hvem som vet hva om oss, eller er redd for at taushetsplikten blir brutt mister vi tillit. Mange og kanskje ukjente voksne til stede kan gjøre at det er vanskelig å få tillit, og at det er ubehagelig å snakke og svare på spørsmål. Det er mye hjelpere kan gjøre for å skape tillit:

- Skap et bra førsteinntrykk og gjør oss trygge på at vi er velkomne.
- Vis interesse for ungdommen, men ikke overdriv.
- Fortell om deg selv så vi vet hvem du er. Ikke kjempemasse, men litt.
- Vær ærlig, ikke hold noe skjult og si alltid sannheten.
- Fortell hva du allerede vet om ungdommen.
- Forsikre også ungdommen om at du skal være ærlig.
- Fortell hvilken informasjon som blir delt og hvem som vet hva.
- Hvis det er noe ungdommen ikke kan få vite, fortell hvorfor.
- Ikke gå for fort frem. Gi ungdommen tiden den trenger.

«Bra førsteinntrykk kan være med å hjelpe. Hvis du er veldig velkommen så føler du deg trygg og det er viktig for meg. Hvis jeg ikke føler meg velkommen, blir jeg utrygg og føler de bare vil kaste meg bort.»

«Har vært veldig fint at de har vært interessert i bakgrunnsinformasjonen min og at de har vært interessert i mine erfaringer. At de er interessert i meg og hvem jeg er. Først da man vet hvordan man skal hjelpe en person eller

hva problemet er»

«Når man ikke får vite alt, må man få vite grunnen til det. Mange kan føle seg dårlige av at de ikke får vite alt.»

Sørg for at møter er nyttige og at ungdommen får medvirke

Gode møter kan gjøre at helperne kommuniserer bedre med hverandre og med oss. Men møter kan også være helt unyttige og bare skape flere problemer.

Et tips er at helperne bytter på å ha ansvar for møtene. En helper kan holde møtet hos seg og fortelle om hvordan de opplever situasjonen, hvordan de jobber og hva de trenger. De andre kan stille spørsmål og tenke på hva de kan gjøre for å hjelpe. Deretter kan en ny helper arrangere neste møte og gjøre det tilsvarende, og si hvordan de kan bidra inn i samarbeidet.

For at møtene skal bli best mulig, har vi laget noen råd om hva helperne må tenke på:

1. Ha et felles møte tidlig

Vårt råd er å alltid ha et felles møte tidlig, der ungdommen kan delta og der helperne og ungdommen sammen oppsummerer hva som er problemene og løsningene. Der kan man blant annet bestemme hvordan man skal dele informasjon og når ungdommen skal bli spurt. Mål for et tidlig møte kan være:

- at ungdommen og helperne blir kjent
- å finne ut hvilken informasjon som skal deles
- lage en plan
- at helperne vet om hverandre og hvilken hjelp ungdommen får der.
- at helperne får vite hva de skal følge opp.

2. Forbered møtene godt

Det er viktig at møtene er godt forberedt, sånn at både ungdommen og de som skal delta på møtet vet hva som skal skje. Det må være en plan for møtet og hvilken informasjon som skal deles. Det

er viktig at ungdommen får planen på forhånd. Det bør også være en klar plan for hva som skal være resultatet av møtet, så det ikke blir et møte bare for møtets skyld. Her er noen råd til forberedelse av møter:

- Bli kjent med ungdommen før møtet om mulig
- La ungdommen få velge om han/hun vil være med eller om andre skal representere ungdommen. (for eksempel ungdomshjelperen eller foreldre)
- Avgjøre hvem som skal være med
 - Ungdommen må få velge og bør kjenne de som er med – for eksempel kan man ha et startskjema for å krysse av hvem som skal være i rommet.
 - Spør ungdommen om foreldrene skal være med. Mange har vanskelig for å åpne seg for foreldre. Andre ganger kan det være bra fordi de kan hjelpe med å spørre og svare.

→ Må ikke være for mange. Viktig at helperne utfyller hverandre.

- Gi ungdommen nok informasjon
- Vurdere om møtet skal være fysisk eller digitalt. Det er ulikt hva ungdommer liker.

«for noen er det mer beroligende å vite hva som skjer»

«Forberedelser er viktig, så man kjenner de som er med, og vet hvem de er. En løsning kan være å ha et startmøte for å bli kjent. Det bør ikke være for mange med på møter, det kan bli utrygt»

«I stedet for å dra inn alle, så drar man bare inn de man må. Du trenger ikke dra inn unødige personer (...) Ungdomshjelperen kan være den som foreslår. Spørre om ungdommene har en mening uten å legge ansvaret på dem»

«De jeg er mest trygg på, bør være med på møtet»



3. Gjennomfør møtet på en trygg og meningsfylt måte

Hvordan møtet gjennomføres har betydning for om det oppleves trygt og meningsfullt for oss å være med. Her er noen råd om selve gjennomføringen av møtet:

- Snakk direkte med ungdommen. Involver oss selv om vi ikke kan svare på alt eller noen ganger lar foreldrene våre svare.
- Forsikre dere om at ungdommen har fått informasjon og forstått den
- Vær vennlig og ta ting i vårt tempo
- Bruk et språk vi forstår og forklar vanskelige fagbegreper.
- Still åpne spørsmål og la oss velge hva vi vil svare på
- Gi oss støtte til å ta valg ved å gi oss alternativer.
- Ha et positivt fokus på hva vi får til.
- Oppsummer i slutten av møtet slik at ungdommen kan rette opp i feil før informasjonen deles med andre
- En hjelper kan få samtykke fra ungdommen til å oppdatere de andre som trenger informasjon, etter hvert møte (helst skriftlig).

«Gi oss alternativer når dere stiller spørsmål. Da blir det lettere å tenke seg om og faktisk bestemme selv. Det gir inspirasjon og mulighet til å tenke litt annerledes.»

4. Følg opp møtene på en god måte

Vi har opplevd at møtene ikke fører til noe og at ting må gjentas i neste møte. Her er noen råd for å sikre at møter blir fulgt opp på en ordentlig måte:

- Skriftlig referat som sendes ut til alle som var der.

- Ungdommen gir tillatelse til at referatet sendes andre
- Gjør det tydelig hva hjelperne skal gjøre. Få frem hvilken hjelper det angår og samle informasjonen – så kan det bli lettere å få dem til å følge opp.
- Evaluer møtet. Gi ungdommen mulighet til å gi tilbakemelding også uten at man må gi det ansikt til ansikt. For eksempel gjennom et automatisk skjema man får etter møtet.

Gi muligheten til å si fra på en trygg måte hvis noe ikke fungerer

Det er viktig at samarbeidet blir evaluert og at vi får mulighet til å si ifra hvis noe ikke fungerer. Vi må oppleve at vi blir trodd og blir tatt alvorlig.

For å si ifra må vi ha voksne vi er trygge på. Hvis vi har en ungdomshjelper kan vi si ifra til den og en hjelper vi er trygge på kan spørre oss hva vi synes. Men hvis vi ikke er trygge på de vi snakker med hjelper det ikke å bli spurt. Vårt råd er derfor at ungdommen får mulighet til å gi tilbakemeldinger på andre måter enn ansikt til ansikt. For eksempel på SMS eller et spørreskjema.

«Jeg har vansker med å gi kritikk face to face, så enten at det er anonymt, eller at man ikke må se dem i øynene når man må kritisere dem. Det er vanskelig å gi kritikk direkte. Automatisk skjema på nettet er en mulighet. Viktig at man kan velge å ikke si noe også»

«Har tatt noen blodprøver, tar det i fingrene. Det var en av de som tok prøver som alltid skrapte over såret. Mamma måtte si at hun ikke kunne ta blodprøvene. Mamma tåler å få stygge blikk fra henne, men hadde det vært meg... Mamma pleier å ta støyten for meg»



