



SIVILOMBUDET

Hva forventer Sivilombudets forebyggingsenhet av aktører som skal svare på anbefalingene i våre besøksrapporter?

Sivilombudets forebyggingsenhet gjennomfører besøk til steder der personer er eller kan være fratatt friheten. Etter et besøk utarbeides det en rapport som beskriver våre funn og anbefalinger til ledelsen ved stedet. Anbefalinger rettes i hovedsak til ledelsen ved institusjonen/stedet som blir besøkt, men det kan også utarbeides konkrete anbefalinger til andre aktører som f.eks.:

- *helseaktører* som yter tjenester til frihetsberøvede f.eks. kommunale helsetjenester i fengsel
- *regionale instanser* som for eksempel statsforvalteren eller kriminalomsorgens regionkontor
- *tilsynsorganer* som for eksempel kontrollkommisjonene i psykisk helsevern

Anbefalingene fra Sivilombudet kan være både overordnede og generelle, eller helt konkrete. Noen eksempler:

Overordnet anbefaling: *Fengselet bør arbeide systematisk for å redusere bruken av isolasjon og forebygge negative helseeffekter av isolasjon.*

Konkret anbefaling: *Fengselet bør sikre at innsatte har utsyn til en klokke fra begge sikkerhetscellene.*

Råd til aktører som skal svare skriftlig på Sivilombudets anbefalinger:

Skriv gjerne innledningsvis om hvordan innholdet i rapporten er gjort kjent for de frihetsberøvede/ledelse/andre berørte etater eller organer.

Det er et viktig prinsipp for Sivilombudet at våre funn fra besøk tilgjengeliggjøres for både frihetsberøvede selv, men også beslutningstakere som ikke nødvendigvis er tett på daglig drift i institusjonen. Skriv gjerne litt om hvordan dere har jobbet med å formidle rapporten lokalt (evt regionalt).

Eksempel fra Bodø kommunes brev til Sivilombudet 31.01.2023: «*Rapporten er gjort kjent for medarbeidere og ledere på ulike nivå i Bodø kommunen. Funn og anbefalinger ble grundig gjennomgått i aktuelle avdelinger straks rapporten ble mottatt i kommunen. Det er også informert i øvrige avdelinger. Kommunedirektør og Avdelingsdirektør for Helse- og omsorgsavdelingen har i etterkant av Sivilombudets besøk vært på befaringer [...] Rapporten er gjort kjent for politisk ledelse [...] Rapport og oppfølging er redegjort for i kommunens Kontrollutvalg og Rådet for personer med funksjonsnedsettelse*»

Tydeliggjør hvordan dere følger opp hver enkelt anbefaling

Vi forventer at alle anbefalinger svares ut og det er derfor hensiktsmessig å legge opp brevet på en måte som gjør det tydelig hvilken anbefaling som tiltaket/oppfølgingen gjelder. Det er ikke tilstrekkelig å svare ut med en generell tekst, der referansen til anbefalingene ikke kommer tydelig

fram. Fra og med 2024 vil Sivilombudet nummerere anbefalingene i våre rapporter for å gjøre det lettere for mottakeren å referere til anbefalinger i svarbrevene.

Et godt eksempel på at anbefalingene kommer tydelig fram er brev fra Bodø kommune til Sivilombudet 31.01.2023: <https://www.sivilombudet.no/wp-content/uploads/2023/03/Svar-fra-Bodo-kommune-om-oppfolging-av-besoksrapport.pdf>

Vær konkret

Sivilombudet forventer en redegjørelse av hva som gjort for å følge opp anbefalingen. Redegjørelsen må være konkret. Det er ikke tilstrekkelig å kun skrive overordnede formuleringer som «vi har diskutert dette temaet på avdelingsmøtene», «ledelsen har tematikken høyt på agendaen» eller «dette er et tema som vi jobber med kontinuerlig».

Det er heller ikke tilstrekkelig å kun ha en beskrivende tekst om generelle forhold og mulige tiltak, f.eks. «Å delta i aktiviteter som er meningsfulle for den enkelte er helsefremmende og ressursutløsende. [...] Eksempler på tiltak kan være hjelp til å finne fram til tidligere interesser, vaner og roller. Det kan være å finne aktiviteter som gir mestring, nytt håp og økt deltakelse».

Det er ikke tilstrekkelig å bare vise til eksisterende maler eller praksis

Når dere utformer svar på en anbefaling, er det ikke tilstrekkelig å referere til rutiner og maler som var på plass før og under Sivilombudets besøk. Dersom det foreligger en anbefaling fra Sivilombudet, har vi vurdert at noe bør endres, og det er dette vi ønsker å få en tilbakemelding på. En henvisning til eksisterende rutiner er derfor ikke tilstrekkelig. Er det vanskelig å forstå innholdet i Sivilombudets anbefalinger bør dere ta kontakt med oss før dere utformer svarbrevet.

Også overordnede anbefalinger må svares ut med konkret informasjon

Det kan oppleves enklere å svare ut konkrete anbefalinger, da de ofte omhandler praktiske forhold. Det er likevel en forventning om at også overordnede anbefalinger følges opp med konkrete tiltak. Det er opp til ledelsen/institusjonen selv å identifisere hva som konkret må gjøres for å svare ut en overordnet anbefaling. Noen ganger vil det være lurt å lage en plan med flere tiltak som til sammen svarer ut en overordnet anbefaling. Kopi av en slik plan bør legges ved svarbrevet til Sivilombudet dersom det uformes.

Forstå sammenhengen mellom rapportens funn og anbefalinger

Det er viktig at den som skal svare ut våre anbefalinger har lest rapportteksten nøye og forstår sammenhengen mellom våre funn og anbefalingene som er gitt. I rapportteksten vil man finne utfyllende informasjon om hvilke forhold som må bedres. Disse beskrivelsene vil kunne hjelpe institusjonen i å utforme relevante og presise tiltak.

Bruk gjerne tall for å dokumentere endring

I noen tilfeller kan det være nyttig å henvise til statistikk for å vise til en positiv endring i f.eks. bruk av sikkerhetsceller, gjennomførte kartlegginger eller avviksmeldinger. Også når man skriver om møtevirksomhet eller opplæring kan det være nyttig for Sivilombudet å få kvantitativ informasjon. Istedenfor å skrive at ansatte har deltatt på kurs kan det f.eks. være nyttig å si noe om hvor mange av de ansatte som har tatt et kurs og hvordan det er sammenlignet med tidligere år: «I fjor var det kun 10% av ansatte som har deltatt på kurs om forebygging av vold og overgrep, i løpet av høsten har denne andelen økt til 70%.»

Skriv gjerne om positive ringvirkninger av besøket

Ofte vil endringer i rutiner eller arbeidsmåte ha en påvirkning utover den enkelte institusjon/avdeling/sted som blir besøkt. Dersom det er hensiktsmessig, er det svært positivt når ledelsen ved en større institusjon velger å iverksette forbedringstiltak på et overordnet plan og ikke bare til det enkeltstedet som Sivilombudet har besøkt. Dette kan med fordel belyses i svarbrevet til oss.

Se for eksempel brev fra St. Olavs Hospital til Sivilombudet 24.05.2023: «Noen av tiltakene vil også være gjeldende for øvrige avdelinger, spesielt for avdeling for psykose og rehabilitering og avdeling for psykiatrisk akutt og mottaksfunksjon. Oppfølging av tiltaksplan blir derfor klinikkovergripende ved klinikksjefer psykisk helsevern, Klinikk psykisk helsevern - akutt, eldre, barn og unge og Klinikk psykisk helsevern - allmenn, rehabilitering og sikkerhet»

Husk at svarbrevet skal publiseres offentlig på Sivilombudets nettsider

Sivilombudet publiserer alle oppfølgingsbrev fra våre besøksrapporter på våre nettsider. Dette betyr at brevet som skrives fra institusjonen/stedet må være klart til publisering. Husk å utforme svaret som et formelt brev uten sensitiv informasjon. Brevet skal ikke unntas offentligheten.

Eksempler på konkrete tiltak

Hva som vil være de konkrete tiltakene vil naturligvis variere utfra anbefalingen og hva som egner seg for den aktuelle institusjonen. Her er likevel noen eksempler på hva andre institusjoner har gjort:

Stikkprøvekontroll/internrevisjon

«Som en del av forbedringsarbeidet har vi i tillegg besluttet at vi hvert år skal gjennomføre en internrevisjon. Her skal vi velge ut et visst antall tilfeldige overprøvningsvedtak for å undersøke om vedtakene er i tråd med Sivilombudets anbefalinger» (Statsforvalteren i Innlandets brev til Sivilombudet 15.06.22)

Dokumentasjon og oversikt over antall hendelser

Opplæring, seminar og kurs, refleksjonsmøter,

Endringer i rutiner

Våre anbefalinger kan medføre endringer i husordensregler eller andre retningslinjer i institusjonen. Hvis dette er gjort, ønsker vi gjerne en kopi av den reviderte eller nye rutinen. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig å kun vise til at disse er endret, men vi ønsker også informasjon om hvordan endring i praksis er implementert. Et sted svare på en anbefaling ved å skrive en setning: «Vi vedlegger rutine som er lagt inn i vårt kvalitetssystem siden sivilombudets besøk hos oss». Dette er ikke tilstrekkelig.

Har dere spørsmål underveis i arbeidet med å utforme en tilbakemelding, ta gjerne kontakt med forebyggingsenheten for videre veiledning.