



## **UNGA RÖSTER I SOC**

**En utvärdering av ett brukarråd för placerade barn och ungdomar i  
Sollentuna kommun**

**Josefin Bernhardsson**

**Rapport 2015:3**





# UNGA RÖSTER I SOC

## EN UTVÄRDERING AV ETT BRUKARRÅD FÖR PLACERADE BARN OCH UNGDOMAR I SOLLENTUNA KOMMUN

### SAMMANFATTNING

Föreliggande rapport är en utvärdering av ett brukarråd för placerade ungdomar i Sollentuna: "Unga röster i soc". Beslutet att inrätta ett brukarråd fattades av socialtjänsten i januari 2014. Syftet var att inom ramen för socialtjänstens verksamhet skapa en permanent plattform där ungdomar som är, eller har varit, placerade i samhällsvård kan komma i direktkontakt med ansvariga politiker och tjänstemän. Förhoppningen var att man genom en ökad kunskap om ungdomarnas erfarenheter skulle kunna utveckla socialtjänstens insatser och därmed förbättra situationen för gruppen på lång sikt. Rådet träffas några gånger per termin och behandlar frågor som ungdomarna anser vara viktiga för dem. Frågorna diskuteras sedan på gemensamma möten med ungdomar, politiker från socialnämnden och chefer från socialkontoret.

Utvärderingens övergripande resultat visar att det finns ett stort engagemang och samstämmighet kring verksamheten. Processledare, chefer, socialsekreterare, politiker och ungdomar är alla positivt inställda till rådets implementering och menar att det utvecklats som förväntat eller till och med över förväntan. Även om en stor del av den information som kommit från rådet redan är känd inom socialtjänsten bidrar ungdomarnas synpunkter och erfarenheter till att kunskapen hålls levande, vilket ger inspiration och motivation till att hitta nya och förbättrade arbetssätt. En del konkreta förändringar har också genomförts som ett direkt resultat av rådets arbete, till exempel har Placeringsenheten fått ökade anslag och möjligheten att stå i den kommunala bostadskön har förbättrats för placerade ungdomar.

Eftersom det tar ett tag för nya arbetssätt att formas och ge resultat är det för tidigt att uttala sig om huruvida det skett några övergripande förändringar i socialtjänstens arbete. Utredarens rekommendation är därför att det med 1-2 års mellanrum görs kortare uppföljningar av utvärderingen, förslagsvis med början hösten 2016.

Utvärderingen har även identifierat ett antal utvecklingsområden som bör tas i beaktande för att ungdomsrådet ska kunna bli en stabil, långsiktig och integrerad del av socialtjänstens verksamhet: För det första bör man arbeta med att förebygga ett slags "eldsjälsproblematik", det vill säga, risken att en allt för stor del av verksamheten står och faller med en engagerad person – i det här fallet processledaren. Strukturerna kring processledarskapet behöver därför stärkas upp på olika vis, exempelvis genom ett delat ledarskap. För det andra behöver tillvägagångssätten kring implementeringen bli tydligare. Detta handlar till stor del om att tydliggöra ansvarsfördelningen i uppföljningsarbetet samt att föra en kontinuerlig dokumentation av de åtgärder som vidtas – eller inte vidtas. En sådan dokumentation kan även vara behjälplig i rådets fortsatta arbete, inte minst i rekryteringen av nya ungdomar.

Rådets långsiktiga varande är emellertid främst beroende av ett kontinuerligt inflöde av ungdomar och mycket resurser bör riktas mot att skapa en fungerande rekryteringsstrategi. I rekryteringsarbetet bör visst fokus läggas på att inkludera en variation av ungdomar i rådet, även sådana som inte är bekväma med att uttrycka sina åsikter i grupp. Här kan alternativa arbetsmetoder vara behjälpliga såsom sociala aktiviteter eller inrättandet av en ombudsmannafunktion för placerande ungdomar.

Slutligen kommer en uppmaning från ungdomarna till de vuxna beslutsfattarna; lyssna utan agenda! Det finns, enligt ungdomarna, en tendens att politikerna fastnar i sådant som de själva tycker är viktigt eller sådant som redan finns på deras politiska agenda. Risken är att de därför missar en del av det som ungdomarna verkligen försöker få fram (och följaktligen en del av den kunskap som de behöver ha för att utveckla verksamheten på rätt sätt), vilket ibland är något annat än vad som framgår av en ytlig lyssning.

# INNEHÅLL

Sammanfattning .....	3
Del 1: Inledning .....	7
Rapportens upplägg .....	7
Situationen för placerade barn och ungdomar .....	7
Barns bristande rättigheter .....	9
Modeller för brukarpåverkan .....	10
UBU-F: Uppföljning Barn och Unga- Familjehem .....	10
Karlstadmodellen: Att lära av fosterbarn .....	11
Västernorrlandsmodellen .....	11
BUD- råd: Barn och ungas delaktighet .....	11
Brukarråd: Pilotprojektet "Brukarmedverkan i social barnavård" .....	12
The who cares? Trust .....	13
Om utvärderingen: Syfte, tillvägagångssätt och begränsningar .....	13
Intervjuerna .....	15
Studiens begränsningar .....	16
Del 2: Unga röster i soc .....	17
Rådets organisation och utformning .....	17
Organisation .....	18
Unga rösters röster: Sammanfattning av synpunkter och förslag som framkommit på rådsmöten och politikermöten .....	20
BRISTANDE INFORMATION OCH FRAMFÖRHÅLLNING VID PLACERINGAR .....	20
"DETTA VILL VI ATT ALLA I SOCIALTJÄNSTEN SKA VETA" .....	22
UTSLUSS .....	22
Implementering: Konkreta åtgärder, långsiktigt arbete och återkoppling .....	24
DEL 3: TANKAR OM UNGA RÖSTER I SOC .....	27
"Det känns motiverande att arbeta i en organisation som har ambitionen att lyssna." .....	27
Organisation och ledning .....	28
Kommunikationen mellan politiker, tjänstemän och ungdomar .....	29
"DET KÄNNES SOM ATT DE REDAN HAR VISSA GLASÖGON PÅ SIG. DE UPPMÄRKSAMMAR INTE ALLT" .....	29
Vad har socialtjänsten lärt från rådet? .....	30
Rekrytering, rådets sammansättning och framtid .....	31

Återkoppling.....	33
Sammanfattande diskussion .....	33
PROCESSLEDAREN: DEN STARKASTE OCH SVAGASTE LÄNKEN.....	34
IMPLEMENTERINGSPLAN OCH TYDLIGARE ANSVARFÖRDELNING .....	34
REKRYTERING OCH GRUPPENS SAMMANSÄTTNING .....	35
KOMMUNIKATION OCH INFORMATION: SOM MAN LYSSNAR FÅR MAN SVAR .....	36
Sammanfattning av utvärderingens frågeställningar.....	36
Referenslista .....	38
Appendix 1: Intervjuguide .....	39
Appendix 2: Detta har hänt .....	41
Appendix 3: Svar på Unga Rösters fråga om framförhållning .....	45
Unga röster i soc: Om förberedelse och framförhållning vid placeringar.....	45
Appendix 4: Tackbrev från Lena Moseley .....	46
Ett stort tack! .....	46
Appendix 5. Hur ofta får man byta socialsekreterare? .....	47

## DEL 1: INLEDNING

Föreliggande rapport är en utvärdering av ett brukarråd för placerade ungdomar i Sollentuna. Beslutet om att inrätta ett brukarråd fattades av socialtjänsten i januari 2014. Syftet var att inom ramen för socialtjänstens verksamhet skapa en permanent plattform där ungdomar som är, eller har varit, placerade i samhällsvård kan komma i direktkontakt med ansvariga politiker och tjänstemän. Beslutet föregicks av diskussioner i socialnämnden om behovet av att skapa en modell för att samla in placerade barn och ungdomars röster. Förhoppningen var att man genom en ökad kunskap om ungdomarnas erfarenheter skulle kunna utveckla socialtjänstens insatser och därmed förbättra situationen för gruppen på lång sikt.

Implementeringen av ett brukarråd kan även ses som en del av ett pågående nationellt arbete för att bättre tillvarata omhändertagna barn och ungdomars röster och rättigheter. Detta arbete kan ses i ljuset av flera faktorer: De lagar och konventioner som reglerar barns rättigheter och som fått ökad status under senare år, ökade krav på evidensbaserad inom socialtjänsten och en allt större kunskap om placerade barn och ungdomars utsatthet.

### Rapportens upplägg

Rapporten är indelad i tre delar. Den första inledande delen består av en kunskapsöversikt och exempel på beprövade modeller för brukarpåverkan samt en genomgång av utvärderingens upplägg och metoder. Den andra delen; "Unga röster i soc", behandlar ungdomsrådets organisering och tar även upp de erfarenheter och synpunkter som lyfts fram av de placerade ungdomarna. I den tredje delen diskuteras slutligen resultatet från utvärderingen, liksom de tankar och åsikter som framkommit från inblandade parter i utvärderingsintervjuerna.

### Situationen för placerade barn och ungdomar

I Sollentuna kommun var totalt 95 barn och ungdomar placerade i olika former av jourhem eller familjehem under 2013. Under det första halvåret stod pojkarna för 47 procent av vårddygnet och flickorna för 53 procent. Samma år var sammanlagt 14 barn placerade i HVB (ensamkommande flyktbarn ej inräknande). Av dessa var 39 procent flickor och 61 procent pojkar (Hagström, 2014).<sup>1</sup> I hela Sverige hade nästan 32 600 barn och unga en heldygnsinsats enligt SoL och/eller LVU någon gång under 2013 (Socialstyrelsen, 2014).

---

<sup>1</sup> Barn kan omhändertas enligt SOL (Socialtjänstlagen) eller LVU (Lag med särskilda bestämmelser om vård av barn och unga). LVU är en tvångslagstiftning och en skyddslagstiftning, men både SoL och LVU omfattar såväl barn vars föräldrar inte tillgodoser barnens behov som barn med egen problematik (Skoog, 2013).

Dessa barn och ungdomar befinner sig ofta i en mycket utsatt situation. Först och främst har de i många fall svåra eller traumatiska erfarenheter från sin ursprungsfamilj och en del har även egen problematik. Av de som fick vård enligt LVU 2011 angavs brister i hemmiljön som skäl i 73 procent av fallen och eget beteende i 22 procent av fallen. För 5 procent av fallen var det en kombination av dessa (Skoog, 2013). Forskning på området visar att merparten av de barn och ungdomar som placeras kommer från socioekonomiskt svaga familjer, har föräldrar med missbruksproblem och/eller lever med ensamstående mödrar med försörjningssvårigheter och bristande sociala nätverk. Varken fattigdom eller ensamt föräldraskap utgör dock enskilda förklaringsgrunder till omhändertagande utan samvarierar med andra faktorer. Vanliga orsaker till omhändertagande är omsorgsbrister, ibland till följd av missbruk eller psykisk ohälsa i familjen samt övergrepp och våld i hemmet. Barnet kan också ha blivit övergivet på grund av föräldrarnas död eller annan anledning (a.a.).

Från samhällets sida lyckas man inte heller särskilt väl med att kompensera för barnens erfarenheter. Uppbrottet från familjen och den samhällsvård de hamnar i ger tvärtom ofta upphov till nya svårigheter och barnens utsatthet tenderar att få konsekvenser som består långt upp i vuxenlivet. Även om det är svårt att veta huruvida dessa problem är konsekvenser av samhällsvården eller beror på erfarenheterna innan samhällsvården, kan erfarenheten av att ha varit placerad som barn relateras till ökade risker inom en rad områden, såsom: död innan 25 års ålder, självmord, självmordsförsök, psykiatrisk vård eller missbruksvård, fängelse, bli tonårsförälder, erhålla socialbidrag och otillräcklig skolgång (endast grundskola). Tonåringar som befinner sig i samhällsvård har generellt sett sämre psykiskt välbefinnande och socialt stöd än barn som inte är placerade. De utsätts också i högre utsträckning för mobbing eller mobbar andra. Av instabila vårdrelationer följer därutöver ofta en bristande tillit till andra personer och problem med att skapa varaktiga relationer. Som ung vuxen kan man dessutom få problem med att etablera sig i samhället. Det är inte självklart att vårdgivaren finns kvar som stöd och många ungdomar upplever att hjälpen från socialtjänsten avslutas abrupt (Skoog, 2013.).

Ett stort problem inom samhällsvården är att den präglas av en omfattande instabilitet och enligt socialstyrelsen slutar en av fyra placeringar med sammanbrott. Bland tonåringar är det vanligast att de själva initierar sammanbrottet, (följt av vårdmiljön och socialtjänsten), medan det för yngre barn istället oftast är familjehemmen som initierar ett avslut (i andra hand de biologiska föräldrarna följt av socialtjänsten). Sammanbrotten beror på flera samverkande faktorer, men en bidragande orsak är ofta bristen på kontinuitet i kontakten med socialtjänsten, till exempel flera byten av socialsekreterare eller placeringar som sker för snabbt (a.a.).



## Barns bristande rättigheter

Sveriges Riksdag fastslog 1990 att all lagstiftning som rör barn ska utformas i överensstämmelse med FN:s barnkonvention. I barnkonventionen står det att barns bästa ska prioriteras vid alla åtgärder som rör dem och att barn har rätt att uttrycka sina åsikter och få dem beaktade i dessa ärenden. Varje barn har vidare rätt till yttrandefrihet; att tänka, tycka och uttrycka sina åsikter (Barnkonventionen artikel 3, 12 och 13; Hagström, 2014). Detta innebär bland annat att beslutsfattare och relevanta yrkesgrupper har en skyldighet att ge barn förutsättningar att uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem, men också att kunskap om barns rättigheter och levnadsvillkor ska vara vägledande i beslut och berörda verksamheter (Socialdepartementet 2011). Dessa rättigheter regleras idag även genom socialtjänstlagen där det finns tydliga direktiv om att socialtjänsten ska skaffa sig en uppfattning om barns individuella behov och ge dem utrymme till medverkan och delaktighet (Skoog, 2013; Hagström, 2014).

Trots lagtexter och andra regleringar tillvaratas placerade barns intressen och rättigheter dåligt i praktiken. Detta visade sig inte minst genom de uppmärksammade barnavårdsutredningarna som kom 2011, vilka visade på omfattande vanvård och övergrepp inom samhällsvården. I de fåtal studier som gjorts med utgångspunkt i barn och ungdomars erfarenheter av placering är det två teman som framträder särskilt starkt: upplevelsen av bristande information från socialtjänsten och bristande kontinuitet och trygghet i relation till socialsekreteraren. Det kan till exempel handla om att ha blivit omhändertagen för snabbt, inte ha fått tillräcklig information om sin situation eller vad kontakten med socialtjänsten innebär; vad den kan leda till och vad som händer sedan. Det kan också handla om att inte förstå meningen med de frågor som ställs eller att inte ha blivit lyssnad på i beslut kring vårdmiljön (Hyvönen & Alexandersson, 2014; Skoog, 2013). I relation till dessa upplevelser uttrycker barnen en stark vilja att bli lyssnade på och bli respekterade och sedda som självständiga personer. Många understryker också hur viktigt det är att få en bra och kontinuerlig relation till sin socialsekreterare (a.a.).

Liknande resultat framkommer i studier av barn som lever i familjer med missbruk eller psykisk ohälsa. I rapporten "Frågar man inget får man inget veta" har organisationen Maskrosbarn genomfört kvalitativa intervjuer med 50 ungdomar mellan 14-19 år, bland annat om deras kontakt med socialtjänsten. Rapporten visar att 94 procent av de tillfrågade ungdomarna inte känner till barnkonventionen eller sina rättigheter, 80 procent har inte fått berättat för sig vad deras förälder har för sjukdom, diagnos eller problematik av en vuxen och 72 procent tycker inte att vuxna lyssnar på deras behov och rättigheter. En majoritet av de tillfrågade berättar också om dåliga erfarenheter av bemötandet från professionella vuxna. Önskemålet från dessa ungdomar är att vuxna tar sig tid och visar engagemang och genuint

intresse för dem som människor, liksom att de bemöter dem med respekt, värme och ”öppna armar”. De pekar även på ett behov av att samarbetet mellan ungdomar och myndigheter blir bättre.

## Modeller för brukarpåverkan

Frågan är då varför dessa kollektiva erfarenheter kvarstår, och ännu viktigare, vad man kan göra för att de ska bli bättre? Resultat från reflektionscirklar med socialsekreterare och brukare visar att det ofta finns ett glapp mellan vad socialsekreterare tror att det gör och barnens upplevelser av vad de gör. För att få veta vad barn tycker och tänker om hur de bemöts, krävs därför att man utmanar invanda arbetssätt, ramar och rutiner (Hyvönen & Alexandersson, 2014). Barnombudsmannen pekar också på att långsiktiga och systematiska åtgärder för att stärka barns rättigheter till stor del hänger på att man lyckas skapa ett bestående engagemang på tjänstemannanivå, vilket i sin tur är beroende av ett politiskt ansvarstagande och en tydlig styrning från organisationens ledning (Hagström, 2014). En annan viktig aspekt är att konkretisera vad barns rättigheter innebär i praktiken. Detta underlättas av väl förberedda dialogmöten mellan barn och beslutsfattare då sådana möten kan skapa förståelse, förändra attityder och beteenden samt inspirera och generera förslag på lösningar.

Kunskapen om barnens situation och socialtjänstens brister har också lett till ett ökat tryck på att skapa modeller för brukardelaktighet. Allmänna Barnhuset har exempelvis under tre års tid (2011-2013), tillsammans med 37 kommuner och sju FoU-regioner, bedrivit ett utvecklingsarbete kallat ”Barns och ungdomars brukarmedverkan i den sociala barnavården”. Projektets mål var att säkra barns och ungdomars delaktighet i och inflytande över den sociala barnavården i ärenden som rör dem själva. Projektet resulterade i ett antal modeller som blivit mer eller mindre spridda. Några av dessa presenteras nedan (en del har dock använts sedan tidigare). (En mer heltäckande redogörelse av resultaten presenteras i boken ”Barnen vill, vågar vi”. Hyvönen & Alexandersson, 2014).

### UBU-F: UPPFÖLJNING BARN OCH UNGA- FAMILJEHEM

UBU-F är ett system för uppföljning av familjehemsvård. Uppföljningen sker genom strukturerade intervjuer som utförs av socialsekreteraren och rör tre huvudområden: Bakgrundsinformation, socialsekreterarens värdering av placeringen och barn och vårdnadshavares värdering av placeringen.

## KARLSTADMODELLEN: ATT LÄRA AV FOSTERBARN

Den så kallade Karlstadmodellen har utarbetats av Familjehemsenheten i Karlstad och ligger till grund för många senare modeller. Modellen bygger på djupintervjuer som familjehemssekreterarna gör med sina klienter två år efter avslutad familjehemsplacering. Dessa intervjuer diskuteras i arbetsgruppen tillsammans med utomstående handledare som dokumenterar och teorianskyter diskussionerna. Dokumentationen används sedan i det fortsatta utvecklingsarbetet. Modellen har utvärderats av Allmänna Barnhuset och resultaten presenteras i boken "Att lära av fosterbarn" (Westberg & Tilander 2010).

## VÄSTERNORRLANDSMODELLEN

Modellen liknar Karlstadmodellen i den bemärkelsen att den bygger på intervjuer som sammanställs, systematiseras och diskuteras på seminarium i arbetslagen. I denna modell skrivs terminsrapporter där kunskapen från barnens berättelser konkretiseras till förslag som kan användas i utvecklingen av verksamheten. Dessa rapporter kommer även socialnämnden till del. Detta är en av de modeller som utarbetades i Allmänna Barnhusets satsning.<sup>2</sup>

## BUD- RÅD: BARN OCH UNGAS DELAKTIGHET

Inom ramen för Allmänna Barnhusets satsning utvecklade Kommunförbundet i Skåne ett så kallat BUD- råd; ett råd för barn och ungas delaktighet. Rådet byggde på reflektionscirklar för personal inom socialtjänsten i tre olika kommuner i Skåne. Till råden bjöds ungdomar in för att prata om hur de upplevt kontakten med socialtjänsten. Som arbetsmetod användes en strukturerad form av fokusgrupp kallad *Delaktighetsmodellen*, som är särskilt utformad för att underlätta dialog mellan brukare och personal. Sammanlagt deltog 5 ungdomar, alla flickor i åldern 15- 18 år. Till de positiva resultaten hör erfarenheter av att ha fått stöd eller fin kontakt med specifika personer, till exempel kontaktpersoner, medan de negativa till stor del handlar om bristande kommunikation och information från socialtjänsten, liksom en känsla av otrygghet i relationen till sin socialsekreterare. Ungdomarna betonade utifrån dessa erfarenheter hur viktigt det är att bli bemött med respekt och sedd som en självständig individ (Hagström, 2014; Hyvönen & Alexandersson, 2014).

---

<sup>2</sup> Se vidare "Barns brukarmedverkan i den sociala barnvården: Västernorrlands modell för att göra barnens röster hörda". Rapport nr: 2012:5 och "Från ord till handling: Forskningscirkel Västmanlands arbete för att utveckla barn och ungdomars medverkan inom socialtjänsten": Rapport 2014:1.

## BRUKARRÅD: PILOTPROJEKTET "BRUKARMEDVERKAN I SOCIAL BARNAVÅRD"

Under hösten 2012 genomförde landstinget i Blekinge ett pilotprojekt med ett brukarråd för placerade barn och ungdomar. Rådet var en del av ett större projekt som startades i samarbete mellan länets fem kommuner och Linnéuniversitetet: "Projekt för utveckling inom den sociala barn- och ungdomsvården inom ramen för regionala stödstrukturer för evidensbaserad praktik inom socialtjänsten". Syftet var att undersöka huruvida rådet kunde ge ökad kunskap om placerade barn som grupp samt att ge barnen utrymme att presentera sina erfarenheter och kommunicera dem med beslutsfattare som är ansvariga för socialtjänstens verksamhet (Giertz, 2013:33).

Rådet bestod av fyra flickor i åldern 13-18 år från tre olika kommuner i Blekinge. (Ursprungsplanen var dock att ha två brukargrupper med 6-8 barn i varje grupp). Totalt genomfördes tre arbetsträffar under oktober månad. Dessa leddes av två barngruppledare. Under träffarna arbetade gruppen utifrån metoden *Unga Direkt* som utvecklats av Barnombudsmannen efter norsk modell i syfte att lyssna på barn i utsatta situationer. Metoden utgår från att barnen behöver uttrycka sig på olika sätt vid sidan av det talade ordet, exempelvis genom bilder eller digitalt material (se vidare i avsnittet Bakgrund, organisation och rådets utformning). Resultatet från träffarna redovisades på en enskild träff dit samtliga förvaltningschefer och socialnämndsordföranden bjöds in. Teman som ungdomarna diskuterade på rådsmötena var: *Familjehemmet ur barnens perspektiv, Erfarenheter från familjehemsplacering – goda och dåliga? Hur ska ett bra familjehem vara? och Vad ska man tänka på vid rekrytering av familjehem?*

På mötet med beslutsfattarna pratade barnen om att det är svårt att förklara för omvärlden varför man lever i familjehem. De lyfte också fram hur viktigt det är att familjehemmen förmedlar att barnet är älskat och respekterat och inte särbehandlar dem från andra barn i familjen. Familjehemmen bör även visa förtroende för barnen genom att till exempel låta dem ta ansvar för familjens mindre barn eller ge dem nyckel till bostaden. De äldsta barnen visade en stark oro för vad som händer när de fyllt 18 år. Skillnaden mellan dem och familjens biologiska barn blev här påtaglig eftersom de biologiska banden inte klipps av vid 18 års ålder.

Utvärderingen av projektet, som gjordes av lektor Lottie Giertz vid institutionen för socialt arbete vid Linnéuniversitetet, visar att ungdomarna uppskattade rådet och sättet att arbeta med metoden. De tyckte också om att formulera sig som grupp kring individuella erfarenheter (Giertz, 2013). Övningarna och ledarnas förhållningssätt skapade förutsättningar för att barnen skulle komma till tals och ungdomarna uppskattade att politikerna ville lyssna på deras erfarenheter. Den muntliga presentationen inför beslutsfattarna underlättades av det material som producerats på arbetsträffarna. Även beslutsfattarna tyckte att arbetet med rådet var givande eftersom de fick en fördjupad

beskrivning av barnens erfarenheter. De ansåg att frågorna som barnen tagit upp borde tas i beaktande. Utvärderingen redogör dock inte för huruvida detta har gjorts.

Utvärderingen visar också att det fanns problem med att sjösätta rådet, vilket till stor del handlade om svårigheter med att informera och förankra projektet i organisationens alla led. I kombination med hög arbetsbelastning och omorganisering av verksamheten gav detta upphov till bristande delaktighet och motivation samt begränsade möjligheter att engagera sig i andra uppgifter än de akuta. Detta ledde i sin tur till att det blev svårt att rekrytera barn till brukarrådet. (Giertz, 2013; Hagström, 2014). En annan svårighet var att få diskussionerna i rådet att handla om generella ämnen, snarare än individärenden. Några av de organisatoriska problemen berodde på byten av projektledare och svårigheter med att rekrytera barngruppleddare. Andra slutsatser från utvärderingen är att brukarrådet bör ledas av två gruppleddare. Förarbetet är tidskrävande och gruppleddarna behöver därför arbeta regelbundet med metoden. Gruppleddarna bör även ha gruppleddarutbildning.

## THE WHO CARES? TRUST

Inspiration till Sollentunas brukarråd kom till stor del från de olika modeller och brukarråd som är nämnda ovan, men också från en engelsk organisation; "The who cares? Trust", där chefen för placeringsenheten Lena Moseley, varit på studiebesök. Organisationen arbetar med att förbättra förutsättningarna för placerade barn och ungdomar genom att påverka familjer och beslutsfattare. År 1998 startades APPG (All -Party Parliamentary Group for Looked After Children and Care Leavers). På APPG:s möten deltar politiker, representanter för frivilligorganisationer, yrkesverksamma inom barnavården och personer som är placerade eller har annan erfarenhet av samhällsvård. Gruppen träffas ungefär varannan månad och vid varje möte deltar cirka 100 personer. Syftet med gruppen är att se till att rösterna från unga människor med erfarenhet av samhällsvård blir hörda av politikerna. Samtidigt lyfter man fram god praxis och bevakar att lagstiftningen tar hänsyn till placerade barn och ungdomars behov (se <http://www.thewhocarestrust.org.uk/>).

## Om utvärderingen: Syfte, tillvägagångssätt och begränsningar

Implementeringen av brukarrådet "Unga röster i soc" i Sollentuna har utvärderats under maj-oktober 2015 av fil.dr. Josefin Bernhardsson vid FoU Nordväst. Den initiala utvärderingsfasen utfördes av lektor Ann-Charlotte Münger som tidigare arbetat vid FoU. Utöver en systematisk genomgång av arbetsprocessen har utvärderingen fokuserat på följande frågeställningar:

- Hur väl lämpar sig rådet och dess arbetssätt för att ta del av placerade ungdomars åsikter om placering och kontakt med socialtjänsten? Har socialtjänsten fått ny kunskap? Får de reda på det som de behöver veta? Behöver det göras några förändringar i utformningen av rådets organisation eller arbetsmetoder?
- Hur väl implementeras kunskapen från rådet i socialtjänstens verksamhet? Har det skett några förändringar i socialtjänstens rutiner eller arbetssätt?
- Hur har ungdomarna uppfattat arbetet med rådet? Hur har eventuell påverkan från rådet och förändringar i socialtjänstens verksamhet återkopplats till ungdomarna?

Utvärderingsprocessen har följt fyra sammanflätade faser:

### *1. Sammanställa projektets process och arbetssätt.*

För att få en bild av arbetsprocessen och resultaten av rådets arbete gjordes i ett första steg en genomgång och sammanställning av dokumentation från ungdomsrådets möten, protokoll från styrgrupper och politikermöten (se Appendix 1) samt de skriftliga utvärderingar som deltagarna i rådet gjort fortlöpande under året. I denna sammanställning ingick även processledarens förarbeten, vilket bland annat inkluderar en genomgång av tidigare forskning och modeller för brukardelaktighet. (Refereras till som Hagström, 2014 i rapportens inledande avsnitt).

### *2. Sammanställa de förslag som kommit från rådet samt de konkreta insatser som genomförts.*

Denna fas är en integrerad del av steg 1 och steg 3, då informationen hämtats från både befintliga dokument och intervjuer. Frågeställningarna handlade om huruvida det har tillkommit nya riktlinjer och rutiner inom nämnden och/eller socialkontoret och hur de i så fall har implementerats i socialtjänstens verksamhet?

### *3. Undersöka och sammanställa ungdomarnas, socialarbetarnas, chefernas och politikernas upplevelser av projektet*

I den tredje fasen gjordes individuella, semistrukturerade intervjuer med processledaren, cheferna för Placeringsenheten respektive Förebyggande enheten, föregående och nuvarande ordföranden för socialnämnden samt en av deltagarna i ungdomsrådet. Övriga ungdomars åsikter har samlats in genom skriftliga utvärderingar som gjorts i samband med

rådsmöten och politikermöten. Med berörda socialsekreterare gjordes en gruppintervju. (Ytterligare en har gjorts med Ann- Charlotte Münger i början av utvärderingsprocessen). Syftet med intervjuerna var att ta del av inblandade parter erfarenheter och tankar om rådets implementering och utveckling (se intervjuguide i Appendix 1).

#### 4. *Analys och rapportskrivande.*

I denna fas analyseras och kategoriseras intervjuer och annan befintlig dokumentation. Slutligen diskuteras resultaten av utvärderingen i relation till forskning och tidigare studier på området. En avstämning av utvärderingen gjordes i september 2015. Processledaren och chefen för Placeringsenheten fick då ta del av utvärderingens preliminära slutsatser.

#### INTERVJUERNA

Liknande teman har tagits upp med alla intervjupersoner, men beroende på deras arbetsuppgifter och del i projektet har intervjuerna fått lite olika fokus. Det första temat handlade om syftet med rådet intervjupersonernas förväntningar och vad de tycker fungerat bra eller mindre bra i uppstartsarbetet. Det andra temat handlar om organisationen; hur arbetsgrupper, möten och rekrytering har fungerat, hur de ser på den kunskap som kommit från rådet samt hur detta implementerats i verksamheten och återkopplats till ungdomarna. Det tredje temat handlar till sist om hur intervjupersonerna vill se att rådet utvecklas i framtiden.

Urvalet av intervjupersoner gjordes utifrån deras ansvar eller involvering i verksamheten. Vad gäller ungdomarna tillfrågades de tre som närvarade vid det senaste rådsmötet i september 2015 av utvärderaren. Av dessa var det en som ville ställa upp på intervju.

Intervjuerna med enhetscheferna och nuvarande ordförande i socialnämnden gjordes på deras arbetsplatser och intervjun med ungdomen gjordes på dennes boende. Resterande intervjuer genomfördes i FoU Nordvästs lokaler. Alla intervjuer spelades in digitalt. För att underlätta läsningen kan citaten som återges i rapporten ha korrigerats vad gäller talspråkighet och upprepningar.

Eftersom det är relativt få personer inblandade i organisationen kring rådet har det inte gått att erbjuda anonymitet, vilket intervjupersonerna blivit informerade om. Det kan emellertid tyckas rimligt att de som är ansvariga för verksamheten också kan svara för den. Undantaget är ungdomen från *Unga röster i soc* som självklart blivit garanterad anonymitet, åtminstone i den bemärkelsen att namn, kön och identifierbara platser eller händelser är borttagna från rapporten. Ungdomen anmälde sig dock till intervjun under ett rådsmöte och således vet de andra i gruppen och processledaren vem personen är.

De intervjuade socialsekreterarna kommer inte heller att nämnas vid namn vid citeringar, utan refereras till som grupp. Om det finns meningsskiljaktigheter kring ett specifikt påstående kommer dessa att redogöras för. Alla intervjupersoner har blivit erbjudna möjligheten att ändra eller ta tillbaka sådant som de i efterhand känner sig obekväma med att ha sagt. Ingen har bett om en sådan korrigerings.

## Studiens begränsningar

En begränsning med studien är att utvärderaren inte varit med från projektets start, vilket kunnat underlätta förståelsen och beskrivningen av arbetsprocessen. Bristen på anonymitet kan vidare ha påverkat resultatet av studien på så sätt att intervjupersonerna låtit bli att säga sådant som kan uppfattas som alltför kritiskt eller obekvämt. Detta kan i sin tur ha resulterat i att utvärderingen har en positiv "bias". Ytterligare en begränsning i studien är att enbart en av ungdomarna blivit intervjuad. Ungdomens synpunkter under intervjun skilde sig dock inte nämnvärt från det som framkommit i de skriftliga utvärderingarna och kan i den bemärkelsen ses som "representativ" – även om ungdomarna också har skilda uppfattningar i vissa frågor.



## DEL 2: UNGA RÖSTER I SOC

### Rådets organisation och utformning

Våren 2014 fattade socialtjänsten i Sollentuna ett beslut om att inrätta ett brukarråd för ungdomar som är, eller har varit, placerade i samhällsvård. Syftet var att inom ramen för socialtjänstens verksamhet skapa en permanent plattform där placerade ungdomar kan komma i direktkontakt med ansvariga politiker och tjänstemän. Det fanns också en förhoppning om att en ökad kunskap om ungdomarnas erfarenheter skulle kunna förbättra socialtjänstens insatser och således situationen för placerade barn och ungdomar på lång sikt. Beslutet föregicks av diskussioner i socialnämnden om behovet av att skapa modeller för brukarmedverkan. Inom kommunen hade man sedan tidigare börjat arbeta med Karlstadmodellen och UBU-F. Genom de förarbeten som gjordes av chefen för Placeringsenheten och den tillsatta processledaren hämtades även inspiration från andra modeller, så som *BUD-rådet* i Skåne, *Brukarrådet* i Blekinge och *The who cares? Trust* i England (se Hagström, 2014).

Under våren 2014 tillsattes en processledare, en styrgrupp bestående av processledaren och två enhetschefer och en arbetsgrupp bestående av socialsekreterare från berörda enheter. Grupperna diskuterade utformning av rådet, organisation, rutiner för rekrytering, arbetsmetod, budget och kriterier för deltagande (se avsnitt Organisation). Under våren bildades även en förberedande grupp (referensgrupp) med tre placerade ungdomar i åldern 17-20 år. Deras uppgift var att bistå processledaren med sina tankar och åsikter kring brukarrådet. Referensgruppen bestämde bland annat namnet "Unga röster i soc", utformade en broschyr som användes som rekryterings-/informationsmaterial och utarbetade tillsammans med processledaren diskussionsteman och arbetsformer för rådsmötena. Dessa ungdomar ingick sedan också i själva rådet.

Under detta förarbete bestämdes följande riktlinjer för rådets verksamhet: Ambitionen är att rekrytera 5-6 ungdomar under det första året. Kriterierna för att kunna delta är att ungdomen är, eller har varit, placerad i familjehem eller HVB-hem. Ungdomarna måste vara över 12 år gamla och de får inte ha ett pågående missbruk (däremot finns ingen övre åldersgräns). Rekryteringen sker främst via socialsekreterarna i arbetsgruppen (och deras kollegor), men innan de deltar i det första rådsmötet ska de ha haft en personlig träff med processledaren. Som tack för sitt deltagande får ungdomarna en biobiljett var per möte (max två per termin) och resekostnader ersätta vid behov. På de gemensamma mötena deltar ungdomarna (de som vill), politiker, enhetschefer och processledare. Politikermötena föregås

alltid av ett rådsmöte där ungdomarna på olika sätt arbetar med de frågor de vill ta upp. Inga individärenden diskuteras på mötena.

Under rådsmötena används en metod som kallas "Unga direkt" (Barnombudsmannen, 2015).<sup>3</sup> Metoden har utarbetats av Barnombudsmannen i syfte att lyssna på barn i utsatta situationer och utgår ifrån att det behöver finnas olika sätt att uttrycka sig på vid sidan av det talade ordet. Med hjälp av metoden har ungdomarna producerat material som även använts som diskussionsunderlag på mötena med politikerna. Det finns också en tanke om att en del av materialet kan användas i rekryteringen av nya ungdomar. En del av materialproduktionen har skett i samarbete med Kulturskolan i Stockholm.

Från början var tanken att även ensamkommande flyktingbarn skulle vara med i rådet, men denna ambition har hittills fått läggas åt sidan. Detta beror framförallt på rekryteringsproblem. Dels har flyktingungdomarna bedömts ha för många kringliggande problem som inte delas av andra placerade ungdomar. Dels anser flyktingungdomarna själva att skillnaderna mellan dem och de andra ungdomarna är för stora och hänvisar utöver det till bristande språkkunskaper.

## Organisation

### *Rådet*

Fem ungdomar i åldern 17-20 år har deltagit i rådet, 4 flickor och 1 pojke. Som mest har de dock varit fyra stycken vid ett och samma tillfälle och vid de flesta träffar bara två eller tre stycken. Av dessa ungdomar är alla utom en placerade; en i ett nätverksboende och tre stycken i stödboende. En har flyttat till eget boende. Alla utom en har erfarenhet av olika placeringar; jourhem, familjehem och HVB hem.

Första mötet med *Unga röster i soc* hölls i september 2014. Sedan dess har rådet träffats vid sex tillfällen i en lokal på ungdomshuset Arena Satelliten i Sollentuna. Utöver dessa tillfällen har ett planeringsmöte hållits där ungdomarna fick diskutera upplevelsen av det första politikermötet, liksom sociala sammankomster där ungdomarna bland annat gått på restaurang tillsammans med processledaren.

### *Processledare*

Maja Hagström fungerar både som processledare och gruppleddare. Hennes huvuduppgift är att samla in information i förarbetet, sammankalla rådet, planera och hålla i träffarna samt

---

<sup>3</sup> <http://www.barnombudsmannen.se/unga-direkt/>

ansvara för att protokollföra möten och systematiskt dokumentera ungdomarnas åsikter och funderingar kring rådets arbete. Hon sitter med i både styrgrupp och arbetsgrupp och närvarar på politiker mötena. Därmed fungerar hon som en sammanhållande länk mellan de olika grupperna och rådet. Maja har arbetat som socialsekreterare, bland annat med placeringar, men är idag anställd på Förebyggande enheten. Hon har sedan tidigare gått en Steg 1 utbildning och har även erfarenheter av att arbeta med samforskningssamtal; ett slags reflekterande samtal som används som utvärderingsmetod med både ungdomar och vuxna. Hon har inte gått någon specifik gruppledarutbildning, men har genom samtal med Barnombudsmannen och andra professionella informerat sig om metoden *Unga Direkt* och hur man arbetar med fokusgrupp som metod. Maja har även tagit del av Greger Nybergs erfarenheter av att genomföra ett pilotprojekt med BUD- råd,

### *Styrgrupp*

Styrgruppen utgörs av projektledaren och två enhetschefer; Annukka Leistli på Förebyggande enheten (där processledaren är anställd) och Lena Moseley som är enhetschef på Placeringsenheten. Syftet med gruppen är att styra rådets inriktning och kontinuerligt fatta beslut kring dess verksamhet, utformning och uppföljning. Enhetscheferna är även ytterst ansvariga för att kunskapen från rådet implementeras i socialtjänstens verksamhet och att information om projektet sprids på enheterna. Gruppen har hittills träffats vid sex tillfällen.

### *Arbetsgrupp med socialsekreterare*

Arbetsgruppen består av sammanlagt tre socialsekreterare som representerar Placeringsenheten, Ungdomsenheten och Enheten för ensamkommande flyktingbarn. Syftet med gruppen är dels att bistå processledarens arbete med att inhämta socialsekreterarnas kunskap i förarbetet, dels att underlätta återkoppling till verksamheten och rekrytering av nya ungdomar. Vidare är tanken att arbetsgruppen med socialsekreterare ska bidra till den fortsatta utvecklingen av *Unga röster i soc.* Arbetsgruppen har följaktligen en mycket central del i arbetsprocessen eftersom socialsekreterarnas roll är avgörande både för hur rekryteringen fungerar och för hur väl kunskapen från rådet implementeras i verksamheten. För att arbetsgruppen ska fungera så optimalt som möjligt har socialsekreterare från olika berörda enheter deltagit. Gruppen träffades inledningsvis två gånger per termin, men träffas i nuläget en gång per termin.

## *Politikermöten*

På politikermötena deltar ett varierande antal politiker från socialnämnden, berörda enhetschefer, ungdomar och processledare. Antalet politiker och tjänstemän har efter hand anpassats till antalet ungdomar. Mötena hålls två gånger per termin och föregås av ett rådsmöte där ungdomarna diskuterar ett tema som de vill föra med sig till politiker och tjänstemän (se nedanstående avsnitt). Hittills har tre möten hållits.

## Unga rösters röster: Sammanfattning av synpunkter och förslag som framkommit på rådsmöten och politikermöten

I följande avsnitt kommer jag först att sammanfatta de synpunkter och förslag som lyfts fram av *Unga röster i soc* och hur de har diskuterats på politikermötena. Efter det kommer jag att sammanfatta de konkreta och långsiktiga åtgärder som vidtagits av politiker och tjänstemän. Sammanfattningen utgår huvudsakligen från protokoll, men ibland också från intervjuer.

### BRISTANDE INFORMATION OCH FRAMFÖRHÅLLNING VID PLACERINGAR

Till det första politikermötet hade ungdomarna arbetat med temat *information* utifrån frågeställningarna: *Vad har varit bra och dåligt med den information jag fått av socialtjänsten? Hur skulle informationen från socialtjänsten kunna förbättras?*

Den dominerande uppfattningen var att informationen från socialtjänsten varit bristfällig, vilket gällde allt från information om hur man får kontakt med socialtjänsten och hur man går tillväga om situationen blir akut, till information om vilka rättigheter man har som placerad ungdom. I mötet med politikerna förde ungdomarna fram följande synpunkter och frågor:

#### *Förberedelser och framförhållning vid placeringar*

Ungdomarna påpekade att det är viktigt att ge information om placering i god tid så att den som ska placeras hinner förbereda sig. Socialsekreteraren behöver också försäkra sig om att barnet/ungdomen har förstått vad som kommer att hända, till exempel genom att både ge skriftlig och muntlig information och anpassa informationen efter personens förutsättningar och ålder. En av ungdomarna berättade om sin egen upplevelse av att ha blivit omhändertagen som barn utan förvarning eller information om vad som skulle hända. Som barn hade personen inte förstått varför omhändertagandet skett eftersom hen trodde att situationen i hemmet var normal. Från ungdomarna framkom därtill en önskan om att få klarare information från socialsekreterarna om varför de valt en viss placering

### *Lättillgänglig information på nätet*

På mötet framfördes ett önskemål om att skapa mer lättillgänglig information på kommunens hemsida. I vissa lägen är det svårt att veta vad man som placerat barn eller ungdom ska göra när det inte finns någon information på hemsidan och ens socialsekreterare inte svarar i telefon. Tillsammans med politiker och tjänstemän diskuterades möjligheterna att med hjälp av ungdomarna utforma en websida med information till placerade barn och ungdomar med "The who cares trust" som förlaga. Man skulle också kunna skapa en "ungdomsflik" på kommunens (socialtjänstens) hemsida, samt en länk till SAGA Sollentuna.<sup>4</sup>

### *Brist på kontinuitet*

Ungdomarna tyckte att det finns ett problem med bristande kontinuitet i relationen till handläggarna/utredarna och undrade hur ofta man egentligen ska få byta socialsekreterare? De menade även att det borde vara möjligt att få träffa sin socialsekreterare oftare än var sjätte månad och att de som fått byta socialsekreterare flera gånger borde tilldelas någon som är stabil och har lång erfarenhet. Samtidigt ställdes frågan om vad man gör om man som ungdom inte är nöjd med den kontakt man fått hos socialtjänsten.

### *Utökad gruppverksamhet för placerade barn och ungdomar?*

Ungdomarna undrade över möjligheterna att skapa en stödgruppsverksamhet för placerade barn och ungdomar likt den som finns för barn i familjer med missbruk eller psykisk ohälsa. Det pratades också om alternativet att ordna lägerhelger liknande dem som anordnas av Maskrosbarn.

### *Övriga synpunkter*

I övrigt framförde ungdomarna synpunkten att föräldrarna i vissa fall har för mycket inflytande över barnens situation. De poängterade att det är viktigt att varken föräldrar, familjehem eller jourhem är med vid möten med socialsekreteraren eftersom barnen inte kan prata fritt då, vilket kan ge upphov till fler problem. Ungdomarna påpekade även att de behöver uppdateras på sina fall och rättigheter; som att de har rätt att läsa utredningar och vad som händer efter att de fyllt 15 och 18 år.

Politiker och tjänstemän konfirmerade i sin tur att de tagit till sig vikten av att informationen förbättras och anpassas till barnens olika åldrar, att informationen från mötena sprids till andra politiker och resten av socialkontoret, samt att implementeringen ska

---

<sup>4</sup> Saga Sollentuna är en webbplats med information till barn och ungdomar som mår dåligt och behöver hjälp. Webplatsen är framtagen av Sollentuna kommun och Stockholms läns landsting. <http://sagasollentuna.se/>

återkopplas till ungdomarna – vilket ungdomarna också önskat. Från politikerna utlovades utökade anslag till socialtjänsten.

”DETTA VILL VI ATT ALLA I SOCIALTJÄNSTEN SKA VETA”.

Till det andra politikermötet hade ungdomarna i samarbete med Kulturskolan i Stockholm arbetat med digitala berättelser (en slags animerade kortfilmer) under temat ”Detta vill vi att alla i socialtjänsten ska veta”. Filmerna visualiserade temana ”Kaos: Om att bli placerad som femåring utan förberedelser eller förståelse för vad som händer”, ”Utan skor och jacka: En berättelse om att inte bli hörd av socialtjänsten i ett akut läge”, och ”En kram; En berättelse om hur livet hemma kan påverka relationerna utanför”. Dessa filmer visades på mötet och var underlag för diskussionen som följde. Filmerna har även visats för hela socialnämnden och på en personaldag med socialsekreterare från berörda enheter.

#### *Familjehemmen*

Även denna gång blev information och kommunikation ett centralt tema. Ungdomarna menade att de som placeras på ett tydligare sätt borde informeras om vilka regler och vardagsrutiner som förekommer i familjehemmen, då det kan vara svårt att flytta in hos en ny familj med andra vanor och regler än de är vana vid. Det är också viktigt att familjehemmen är tydliga med vilken plats ungdomen har i familjen.

#### *Rekrytering*

Ett annat diskussionstema var hur man skall underlätta rekryteringen av nya deltagare. Ungdomarnas förslag var att man bör undvika att ha träffarna i kontorsmiljö, ha träffar i workshop-form, använda internet (websidor, sociala medier, etcetera) som spridningskanal samt vara tydlig med information om var och när träffarna hålls och vad som diskuteras på träffarna (och vad som inte bör diskuteras på träffarna).

Från politiker och tjänstemän framhölls att de behöver bli bättre på att förklara vad de gör. De har också tagit till sig ungdomarnas synpunkter om bristande information, och att de kan behöva ungdomarnas hjälp för att se över hur informationen ska nå fram framöver.

#### UTSLUSS

Till det tredje mötet hade *Unga röster i soc* arbetat med temat Utsluss, det vill säga, processen att lämna familjehemmen/stödboenden, utifrån följande frågeställningar: *Vilken sorts hjälp och stöd behöver ungdomar få från socialtjänsten för att kunna klara sig själva? Vilka råd vill du ge till andra ungdomar som har kontakt med socialtjänsten? Vilket råd vill du*

*ge till andra ungdomar som är på väg att avsluta sin kontakt med socialtjänsten? När är det dags att börja förbereda barn och unga på att hjälpen kommer att avslutas?*

#### *Hjälp och stöd*

Vad gäller hjälp och stöd menade ungdomarna att det viktigaste är att få hjälp med sysselsättning och försörjning, men även andra saker, som att ställa sig i bostadskö. Ungdomarna påpekade att det är problematiskt att de inte kan ställa sig i bostadskö när de fyllt 16 år, tillskillnad från de som är folkbokförda Sollentuna. De flesta har inte heller möjlighet att använda sig av Möjligheternas kontor eftersom det enbart är till för dem som är folkbokförda i kommunen. De tog också upp att många ungdomar som varit placerade har bristande kunskaper om vardagspraktiska saker som det ofta förutsätts att man har med sig hemifrån. Det kan handla om att tvätta, städa och laga mat eller hanterar sin privatekonomi, till exempel betala räkningar och deklarerar. Ungdomarna menade att utlussningen från familjehem och stödboenden skulle kunna underlättas genom ett mer långsiktigt stöd i att skapa sociala nätverk utanför socialtjänsten. Detta skulle till exempel kunna ske genom att socialtjänsten inrättar ett slags mentorskap med en privat stödperson som är frikopplad från socialen. Det skulle också kunna vara hjälpsamt att ha kvar sin kontaktperson under en övergångsperiod. En mer övergripande lösning skulle vara att skolan tog ett större ansvar för att undervisa (alla ungdomar) om privatekonomi.

#### *Råd till andra ungdomar som är i kontakt med socialtjänsten*

Det viktigaste rådet till ungdomar i liknande situation var: Våga fråga och ta reda på dina rättigheter och skyldigheter! Begär ut dina journaler och säg vad du känner och tycker. Men ha tålamod, saker kan ta tid. Socialtjänsten kan inte göra allting så du måste ta ett eget ansvar. Se till att skaffa någon att prata med och se över vad du har för kontakter utöver socialtjänsten.

#### *Förberedelse på avslut*

På frågan om när det är dags för socialtjänsten att börja förbereda för avslut, menade ungdomarna att det måste ske i hänsyn till barnets ålder. Men viktigast är att ge information på så många sätt som möjligt, helst både muntligt och skriftligt.

#### *Vikten av tydlighet och transparens*

Även på detta möte lyftes temat om information och transparens upp. Ungdomarna underströk hur viktigt det är med ärlighet och tydlighet och att få en förklaring till beslut och åtgärder. *"Jag vill veta lika mycket som socialsekreteraren om mitt fall"*, som en av

ungdomarna uttryckte det. I relation till detta diskuterades även journalläsning och politikerna undrade om de förstod vad som stod där och om det var hjälpsamt att läsa dem.

Ungdomarna fick även svar på en del frågor som de tidigare undrat över. Dessa frågor handlade om huruvida placerade ungdomar har rätt att avsluta sin placering själv, om man har rätt att önska var man vill bli placerad, och om boendena har uppsägningstid. (Svaren var att de har rätt att avsluta sina placeringar men att de då får klara sig utan socialtjänstens hjälp, att de har rätt att önska boende men saknar beslutanderätt, samt att boendena har en uppsägningstid på 2 veckor.)

Ungdomarna poängterade avslutningsvis att alla är olika och att socialtjänsten behöver anpassa sitt arbete efter den individuella ungdomen. Det är också viktigt att som socialsekreterare vara tydlig och ärlig, även när den inte vet något eller saknar svar.

Politiker och tjänstemän tog med sig frågan om bostadskön och möjligheternas kontor, samt funderingar kring skolans ansvar för ekonomisk vägledning, och vikten av att försäkra sig om att informationen har gått fram till ungdomarna.

## Implementering: Konkreta åtgärder, långsiktigt arbete och återkoppling

Implementeringen av kunskapen från ungdomsrådet i socialtjänstens arbete kan delas in i flera områden. Dels de konkreta beslut och åtgärder som tagits som en direkt konsekvens av rådets arbete, dels det arbete som görs för att förändra eller förbättra socialtjänstens arbete på lång sikt. Utöver det tillkommer mer svårfångade förändringar som handlar om insikter eller attitydförändringar som uppkommit i mötet mellan politiker, tjänstemän och ungdomar som också kan leda till förändringar på lång sikt. De två första tas upp i avsnittet nedan, medan den sista kommer att diskuteras mer i rapportens tredje del.

### **Konkreta åtgärder och beslut**

- Åldersgränsen för att kunna ställa sig i den kommunala bostadskön (Sollentuna hem) har ändrats från 18 år till 16 år.
- Placerade ungdomar kan söka hjälp från Möjligheternas kontor i Sollentuna (vilket de inte kunde tidigare).
- Ungdomsrådet har bidragit till att Placeringsenheten tillsammans med Barn- och ungdomsenheten givits ökade ekonomiska resurser i form av fyra nya socialsekreterartjänster. Syftet är att därigenom minska arbetsbelastningen för socialsekreterarna, vilket i sin tur kan förbättra kontinuiteten mellan barn/ungdomar och socialsekreterare.



## Långsiktigt arbete

- 2014 gjordes tre brukarundersökningar på Placeringsenheten i Sollentuna där UBU- F, Karlstadmodellen och Unga röster i soc ingick. Resultaten från dessa olika modeller diskuteras på Placeringsenhetens personaldagar och bearbetas i olika arbetsgrupper. Efter gruppdiskussionerna görs en prioriteringsordning för det fortsatta arbetet; vad kan arbetas med här och nu och vad behöver ett mer långsiktigt perspektiv? Punkterna kommer att följas upp årligen.
- De digitala berättelser som gjordes av ungdomarna i *Unga röster i soc* har visats på en avdelningsdag med 50 socialsekreterare. Enligt utvärderingen och processledaren var responsen mycket bra.
- Mellan januari och april 2014 har ett projekt med namnet "Ungas röster" startats efter en idé från ungdomsrådet. (Observera namnförskjutningen. Två olika projekt med liknande namn). Projektet är en del av en övergripande satsning som handlar om att informera ungdomar om socialtjänstens arbete. Brukarrådet "Unga röster i soc" har fungerat som en fokusgrupp i projektet och flera av de tankar och åsikter som kommit från rådet är publicerade på "Unga rösternas" Facebooksida.  
<https://www.facebook.com/ungasroster>

•

## Kvarstående arbete

Det kvarstående arbetet handlar i konkreta termer främst om att se till att det finns relevant och tydlig information på nätet (hemsidor, flikar, en Facebooksida om ungdomsrådet) samt funderingar kring alternativa arbetsformer, som lägerverksamhet eller stödgrupper. Övrigt långsiktigt arbete kommer att diskuteras vidare i rapportens tredje del.

## Återkoppling

Återkopplingen från socialtjänst och politiker till ungdomarna sker huvudsakligen via processledaren på ungdomsrådets arbetsmöten. Utöver det har följande åtgärder för återkoppling gjorts.

- I en av de skriftliga utvärderingarna efterfrågade ungdomarna ett tydligare svar på frågan om hur ofta man får byta socialsekreterare. Frågorna har skickats vidare till ansvariga politiker och tjänstemän och svaren sammanfattats i ett skriftligt dokument som ungdomarna fått via processledaren (se Appendix 5). Frågorna de ställde var: "Vet man varför socialsekreterare inte får/vill stanna? Går det att göra

*något mer än det som görs idag, till exempel införa regler eller någon slags garanti?”*

- Ytterligare en fråga från ungdomarna har skickats till Anette Bäckström som är enhetschef för Socialjouren i Nordväst. Frågan som ställdes var: *Hur kan förberedelsen och framförhållningen vid placeringar bli bättre?* Svaret löd ungefär som följer: De har oftast ingen kunskap om barnets historia när de får ett akut placeringsuppdrag. De brukar lämna information på jourhemmen i form av ett skriftligt beslut, fickpengar, telefonnummer samt information om besöksregler och hur man tar sig med kollektivtrafiken till skolan (se Appendix 3).
- Lena Moseley har skickat ett brev till alla som varit med i brukarundersökningarna (UBU- F, Karlstadsmodellen och Unga Röster i soc) och tackat för deras medverkan samt kort sammanfattat vad socialkontoret tagit till sig och ska arbeta vidare med (se Appendix 4).

## DEL 3: TANKAR OM UNGA RÖSTER I SOC

I detta avsnitt sammanfattas en del av de synpunkter som kommit fram genom intervjuer med chefer, processledare, politiker, ungdomar och socialsekreterare. Samma teman har tagits upp med alla intervjupersoner, men beroende på deras arbetsuppgifter och del i projektet har intervjuerna fått olika fokus. Det första temat handlade om syftet med rådet och intervjupersonernas förväntningar samt om vad de tycker fungerat bra eller mindre bra under uppstartsperioden. Det andra temat handlade om organisationen; hur arbetsgrupper, möten och rekrytering har fungerat, hur intervjupersonerna ser på den kunskap som kommit från rådet och hur denna implementerats i verksamheten. Här tas även frågan om återkoppling till ungdomarna upp. Det tredje temat handlade slutligen om hur intervjupersonerna vill se att rådet utvecklas i framtiden (se Appendix 1).

”Det känns motiverande att arbeta i en organisation som har ambitionen att lyssna.”

Först och främst kan det konstateras att det finns en stor samsyn och engagemang kring rådet. Alla inblandade är överens om att implementeringen av rådet är viktigt och tycker att verksamheten hittills är väl genomförd. Kommunikationen mellan de olika delarna i organisationen tycks också fungera bra. De som arbetar med projektet är väl införstådda med vad som förväntas av dem och anser i de flesta fall att de har de resurser som krävs för att genomföra sitt arbete, även om tid ofta är en bristvara. Det har inte framkommit någon tydlig kritik eller missnöje i intervjuerna, tvärtom menar de flesta att verksamheten utvecklats som förväntat, eller till och med över förväntan.

Beroende på den egna utgångspunkten betonar intervjupersonerna olika positiva (och negativa) aspekter av verksamheten. Den intervjuade deltagaren i *Unga röster i soc* tyckte att en av de bästa sakerna med rådet har varit att kunna dela sina erfarenheter och bli förstådd av andra i liknande situation. Politiker, chefer och socialsekreterare menade i sin tur att de erfarenheter och kunskaper som förmedlats av rådet är en viktig källa till inspiration och motivation i det fortsatta arbetet, även om mycket av det som tagits upp är känt sedan tidigare. Ytterligare en positiv aspekt av att använda ett brukarråd som metod är enligt socialsekreterarna att ungdomarna får möjlighet att uttrycka sina åsikter inför någon som de inte är i beroendeställning till. Enkäter om exempelvis bemötande kan annars kännas laddat och krävande att fylla i eftersom ungdomarna ofta hamnar i den dubbla sitsen att behöva be om saker, samtidigt som de bemöter eller kritiserar sin socialsekreterare. Utöver det lyfte socialsekreterarna fram att ungdomarnas perspektiv ger ökad tyngd till frågor som de själva tycker är viktiga att arbeta med. De påpekade också att det är positivt att det finns en

organisatorisk ledning som tar frågorna på allvar och som vill lyssna. En av socialsekreterarna sammanfattade det så här: *”Det är ett projekt som håller på att starta upp och allt kanske inte blir perfekt från början, men det känns motiverande att arbeta i en organisation som har ambitionen att lyssna.”*

## Organisation och ledning

Även vad gäller organisationen kring rådet är de flesta positivt inställda. Den generella uppfattningen är att mötena fungerar som de ska och alla får tillgång till protokoll och annan relevant information. Socialsekreterarna tyckte inledningsvis att de hade för lite konkret information om rådet och att det ibland försvårade rekryteringen. Detta förbättrades dock när de fick foldern som ungdomarna i referensgruppen gjort.

Ungdomarnas utvärderingar av rådsmöten och politikermöten ger överlag ett gott omdöme, men det kan noteras att betygen sjunker något efter varje möte. Betygen är också spridda i gruppen, vilket tyder på att ungdomarna i vissa avseenden har olika uppfattningar. De blandade omdömena kan också vara en konsekvens av den medvetna strategin att arbeta med olika kreativa metoder (Unga direkt) just för att deltagarna ska ha möjlighet att uttrycka sig på det sätt som passar dem bäst. Olikskheterna i gruppen bekräftas av den intervjuade ungdomen. På (den svårbesvarade) frågan om vad de andra ungdomarna kan tänkas ha för uppfattning om rådet svarar hen att de flesta nog tyckt att det varit bra, men att alla inte fördjupar sig lika mycket i frågorna. Ungdomen påpekade också att metoderna passar olika bra för olika ungdomar. Vissa gillar att prata och diskutera medan andra har lättare att uttrycka sig genom att teckna eller göra film.

Organisationens ledarskap, det vill säga, chefen för Placeringsenheten och processledaren, får positiva omdömen av alla parter. Framförallt får processledaren mycket beröm. Det generella omdömet är att hon är engagerad, drivande, tillgänglig och mån om att alla i verksamheten ska vara insatta och informerade. Hon har också lagt ner mycket arbete på att hitta metoder för att ungdomarna ska känna sig trygga och att deras röster ska komma fram på bästa sätt. Socialsekreterarna understryker även att det var ett bra beslut att tillsätta en processledare som inte är inblandad i placeringsverksamheten, men som samtidigt har erfarenhet och förståelse för vad socialsekreterarjobbet innebär. Processledarjobbet är emellertid mycket arbetsamt. Till skillnad från vad som vanligtvis rekommenderas för stödgruppsverksamhet har Maja varit ensam med både gruppleदारansvar och processledning. Detta kan ses som en organisatorisk svaghet som kommer att diskuteras vidare i rapportens sammanfattande diskussion.

Ytterligare en organisatorisk svaghet som identifierats i utvärderingen, är att det råder en viss oklarhet kring vilka förslag och beslut som tagits och genomförts samt vem som har

ansvar för att följa upp dem. Ofta är också protokollföringen otydlig i det avseendet. Denna otydlighet påverkar en rad andra aspekter såsom, implementering, rekrytering och arbetsbelastning. Även detta kommer att diskuteras längre fram i den sammanfattande diskussionen.

## Kommunikationen mellan politiker, tjänstemän och ungdomar

På frågan om hur mötena med socialnämnden fungerat svarar både politiker och tjänstemän att de är imponerade över ungdomarnas arbete och förmåga att framföra sina synpunkter på ett tydligt och reflekterat sätt. Socialsekreterarna lyfter särskilt fram ungdomarnas förmåga att ta upp allmängiltiga frågor som kan komma andra placerade ungdomar till del.

Socialnämndens nuvarande ordförande poängterar ungdomarnas kreativitet och talang och hur berörd hon blivit av ungdomarnas personliga berättelser. Alla inblandade är dock överens om att det varit för många vuxna i förhållande till ungdomar på det första mötet, men att det blev bättre efter att det korrigerats.

I de skriftliga omdömena från ungdomarna framkommer att de överlag är mycket nöjda med mötena, där det första mötet till och med bedöms som "toppen" och "jättebra". Även här sjunker betygen efter hand, samtidigt som de är spridda i gruppen. Omdömena från det första mötet ligger mellan 10 och 8.1, det andra mötet mellan 10 och 6.5, och det tredje mötet mellan 10 och 3.5. Den största spridningen finns på frågan "Det vi gjorde".

"DET KÄNNS SOM ATT DE REDAN HAR VISSA GLASÖGON PÅ SIG. DE UPPMÄRKSAMMAR INTE ALLT"

Samtidigt som ungdomarna är positiva till mötenas utförande, menar de att det ibland varit svårt att få fram hur viktiga frågorna är för dem. En orsak till det kan ha varit den välmenande ambitionen att undvika personären och personliga berättelser på mötena. Efter det första mötet efterlyste ungdomarna exempelvis fler frågor från politiker och chefer och underströk att de själva kan ta ansvar för var deras gränser går och huruvida de vill svara på frågorna eller inte. De menade vidare att det ibland kan vara nödvändigt att berätta om personliga upplevelser för att andra ska förstå situationen.

Den bitvis bristande kommunikationen kan emellertid också handla om att politiker och tjänstemän inte lyssnar tillräckligt aktivt eller förutsättningslöst på det som ungdomarna vill förmedla. En skriftlig kommentar från ungdomarna lyder: "*Det känns som att de (politikerna) redan har vissa glasögon på sig. De uppmärksammar inte allt*". Denna synpunkt togs också upp under utvärderingsintervjun. På frågan om hur politikermötena fungerat säger ungdomen:

Ja, jag vet inte riktigt. Första känslan jag får upp är att politikerna är väldigt snabba med att fastna på en viss grej, så det är svårt för dem att ta in allt man säger. De kanske fokuserar på en sak som man egentligen inte hade tänkt var så viktig och så glömmar de bort det viktiga som man egentligen försöker säga. Men det blir väl så när de har olika ansvarsområden att de tänker att; 'aha, det här kan jag plocka upp'.

Som ett exempel tar ungdomen upp ungdomsrådets synpunkt om att informationen från socialtjänsten behöver bli tydligare. Diskussionen på politikermötet kom till stor del att handla om hur viktigt det är att skapa en hemsida, men det ungdomarna ville prata om var snarare innehållet i informationen och hur den kommuniceras.

[Det] vi försökte få fram var att det inte hjälper att det finns information [på en hemsida] som man redan känner till. Det måste vara information som är mer genuin. 'Vi finns *här*. Det *här* kan du göra. När du ringer oss och verkligen behöver hjälp, så kommer du att få det. Det är det vi finns *här* för'. Det är sånt som gör att den här osäkerheten som finns bland många ungdomar som vill söka hjälp, men inte känner att de vågar eller kan, försvinner. Det är ju *det* som är det viktiga. Inte att det står på internet att 'hit kan du ringa'.

Ungdomen fortsätter förklara att informationen kring själva händelseförloppen inom socialtjänsten behöver bli tydligare: Vad kommer hända om du söker hjälp, när händer det och vem kommer att hjälpa dig? I övrigt säger hen att mötena varit ganska bra; "även om man inte riktigt vet vad de hör". Ungdomen är samtidigt noga med att poängtera att det selektiva lyssnandet är "fullt mänskligt" och tar med andra ord ett visst ansvar för de vuxna beslutsfattarnas agerande.

### Vad har socialtjänsten lärt från rådet?

På frågan om socialtjänsten fått in ny kunskap från rådet är svaret tudelat. Ett starkt genomgående tema i ungdomarnas berättelser handlar om bristen på kommunikation/information, transparens och kontinuitet i deras relation till socialtjänsten. Detta är ett tema som socialtjänsten delvis varit medveten om och som även framkommer i ett flertal andra studier om barn och ungdomars erfarenhet av socialtjänsten (Hyvönen & Alexandersson, 2014; Skoog, 2013; Maskrosbarn, 2015). Chefen för Placeringsenheten, Lena Moseley, säger att hon trots allt är förvånad över hur starkt budskapet var och att de var så överens i gruppen. Hon understryker vidare att budskapet är en påminnelse om att socialtjänsten måste hitta nya sätt och arbeta ännu hårdare med de här frågorna. Det samma gäller framförhållningen i relation till placeringar och utslussning från placeringarna.

Från socialsekreterargruppen kommer en liknande reaktion (om dock en aning tröttare). Socialsekreterarna menar att bristande information är en ständigt återkommande fråga och att det kan kännas tröstlöst ibland eftersom de upplever att de gör allt de kan för att informera på ett tydligt sätt. Inom Sollentuna kommun har de också arbetat med olika metoder för hur man kan prata med barn och unga. På frågan om varför de tror att upplevelsen av bristande information ändå är så stark hos ungdomarna säger de att de inte vet, men att det, bland annat, kan handla om ungdomarnas livssituation i stort. Eftersom många av dem har det så rörigt runt omkring sig och, precis som ungdomar generellt, lever mycket här och nu, är det svårt för dem att ta till sig all information.

Socialsekreterarna understryker på samma gång, liksom politiker och chefer, att de tagit till sig av ungdomarnas budskap. De kan inte slå ifrån sig kritiken, utan måste jobba ännu mer med frågorna, menar de. Socialsekreterargruppen uttrycker även att de blivit starkt berörda av de digitala berättelser som ungdomarna skapat, särskilt av att ungdomarna kände sig så utsatta och ensamma och utan kontroll över sin livssituation (från intervju med Ann-Charlotte Münger).

## Rekrytering, rådets sammansättning och framtid

För att *Unga röster i soc* ska kunna bli en integrerad del av socialtjänstens arbete behövs ett kontinuerligt inflöde av ungdomar. Rekryteringen är dock en av de få, men viktiga saker, som de flesta i verksamheten menar fungerat otillfredsställande. Även om antalet ungdomar i rådet som mest varit fem stycken (vilket ligger ganska nära målet på 5-8 ungdomar) har de oftast bara varit omkring 2-3 stycken.

Socialsekreterarna är de som har störst ansvar för att rekryteringen ska fungera. De är emellertid överens om att den inte fungerat på ett tillfredsställande sätt och i intervjun talar de mycket om vilka svårigheter de stöter på i rekryteringsarbetet. Det främsta problemet handlar om att hitta ungdomar som överhuvudtaget passar i rådet och sammansättningen i gruppen. För att komma på tal behöver ungdomarnas livssituation vara relativt stabil; de behöver må bra, ha landat i sin vardag och vara fria från missbruk – en kombination som ofta fallerar i någon ände. Men även om de hittar en ungdom som skulle passa bra, är det inte säkert att den vill, eller vågar, ta steget att gå med i rådet. Socialsekreterarna tror att det till stor del handlar om hur ungdomarnas livssituation ser ut. Ungdomarna kan ha mycket tankar och åsikter som de vill förmedla, men många av dem har mycket annat akut som händer omkring dem. I det läget är det svårt att prioritera långsiktigt arbete som att delta i ett ungdomsråd. Socialsekreterarna har också en begränsad tid med sina klienter och under den tiden är det mycket som behöver gås igenom.

Även ungdomar som från början visat intresse kan ändra sig i efterhand. Socialsekreterarna tycker att det är svårt att veta vad det beror på, men tror att det till viss del

handlar om blyghet. För vissa ungdomar kan det kännas skrämmande att ingå i en grupp med okända människor och prata inför politiker och andra vuxna. Ytterligare en anledning kan vara att de inte vill förstärka sin identitet som "placerad ungdom". En av socialsekreterarna berättar till exempel om en tjej som hon tycker skulle ha varit perfekt för rådet men som inte ville identifiera sig själv som en person med problem.

På grund av socialsekreterarnas tidsbrist och den pressade situation som ungdomarna befinner sig i, stannar rekryteringsarbetet ofta vid att ungdomen får lite kortfattad information och en broschyr samt en uppmaning om att kontakta processledaren om de vill veta mer. (Åtminstone på Ungdomsenheten, på Placeringsenheten är ärendena inte lika akuta). Om ungdomen visar intresse för rådet tar processledaren kontakt med dem.

Det har gjorts försök att få med ensamkommande flyktingungdomar i rådet. Processledaren har bland annat besökt kommunens boende för ensamkommande flyktingbarn och informerat om gruppen. Hittills har ingen visat intresse. Den av socialsekreterarna som representerar Enheten för ensamkommande flyktingar säger att problemet består av olika delar. Dels är det inte säkert att det verkligen är givande att blanda dessa olika ungdomsgrupper, givet deras olika och specifika problematik. Dels handlar det om flyktingungdomarnas tankar – och till viss del fördomar – om vad "svenska" ungdomar har för problem, som till exempel att de har problem med droger eller får alla de materiella saker de vill ha.

Rekryteringsfrågan tas också upp av den intervjuade ungdomen. På frågan om det finns något som varit dåligt med rådet så här långt svarar hen nekande. Däremot tycker hen att det är jättekonstigt att de varit så få i gruppen, särskilt med tanke på hur många barn och ungdomar som är placerade. Ungdomen tror att anledningen kan vara att informationen om rådet varit ganska bristfällig, särskilt i början. En annan anledning skulle kunna vara att många ungdomar är rädda för att binda sig till något – "att de behöver ingå någon slags avtal" – även om det inte är så. Dessutom kanske det inte är ett arbetssätt som passar alla ungdomar. För att underlätta rekryteringen har de i rådet diskuterat möjligheten att skapa en Facebooksida om *Unga röster i soc*. Tanken är att placerade barn och ungdomar därigenom skulle kunna få information och direktkontakt med deltagarna i rådet.

Svårigheterna med att rekrytera ungdomar kan påverka sammansättningen i gruppen och i förlängningen leda till att det är en viss typ av ungdomar som gör sig hörda; framförallt relativt stabila, framåt och välartikulerade personer – och som det verkar, främst tjejer (jmf *BUD-råd* och *Brukarråd* i avsnittet *Modeller för brukarmedverkan*). I socialsekreterargruppen pratade de en del om hur man skulle kunna få in åsikter från de barn som är blyga eller bara inte vill ingå i en grupp. En tanke som kom upp under intervjun var att inrätta ett slags ombud, som inte är en chef eller politiker, dit enskilda ungdomar kan vända sig med frågor eller synpunkter. Detta skulle antingen kunna ingå i processledarens uppdrag, eller vara en



helt egen tjänst. När det gäller de ensamkommande flyktingbarnen uppkom tanken att skapa en egen grupp för dem, vilket även diskuterades i arbetsgrupperna under förarbetsprocessen.

Frågan om rekryteringen tangerar även ett annat "problem" som handlar om hur rådet kommer att fungera i framtiden. Även om rekryteringen är viktig handlar en stor del av det framtida arbetet om att hålla intresset vid liv hos dem som varit med ett tag. Samtidigt behöver de nya som kommer in i gruppen känna sig inkluderade och fria att ta upp teman som eventuellt är "old news". Detta är framförallt en oro som processledaren ger uttryck för och hon menar att det redan nu märks att intresset börjar svalna. Ett sätt att jobba vidare utifrån de nya förutsättningarna skulle kunna vara att organisera fler sociala aktiviteter, som restaurangbesök och liknande.

## Återkoppling

Vad gäller återkopplingen framkommer inga särskilda åsikter om de försök som gjorts. Åtminstone har den intervjuade ungdomen inga synpunkter. Hen säger att processledaren ger mycket information (är duktig på att ge information) men att hen inte minns så mycket av den. Inga särskilda synpunkter framkom heller om de svar och tackbrev som ungdomarna fått från enhetschefen och processledaren. Ungdomens uttalande samstämmer med processledarens egen bild av återkopplingen. Maja menar att hon brukar informera om allt som händer, men att det varierar mellan olika ungdomar hur mycket de intresserar sig eller tar in.

## Sammanfattande diskussion

Av utvärderingen har framkommit att ungdomsrådet *Unga röster i soc* fått en bra uppstartsfas som enligt de tillfrågade fungerat som förväntat, eller över förväntan. Till det som utvärderaren identifierat som framgångsfaktorer hör bland annat; en duktig och engagerad processledare som arbetat hårt med att skapa motivation och integrera information i alla organisatoriska led, en tydlig och entusiastisk ledning som varit mån om att verksamheten ska fungera och att ungdomarnas röster ska användas på bästa sätt – vilket förövrigt även gäller socialsekreterare och politiker; samt en relativt liten organisation och ett väl avgränsat "projekt" med ett tydligt syfte som alla har kunnat enas kring. Till framgångsfaktorerna hör också ett gediget förarbete, där man tycks ha lärt sig av de problem som liknande projekt brottats med, även om de inte helt gått att eliminera. Arbetet med *Unga röster i soc* har till exempel varit relativt fri från flera av de organisatoriska problem som drabbade försöket med att starta upp ett brukarråd i Blekinge. Detta pilotprojekt hade framförallt svårigheter med att

förankra projektet i organisationen, vilket i kombination med hög arbetsbelastning och omorganisering av verksamheten gav upphov till bristande delaktighet och motivation. De hade också vissa problem med att få diskussionerna i rådet att hamna på en generell nivå, istället för att handla om individärenden (Giertz, 2013).

Även om den uppstartande processen med rådet i Sollentuna till stor del varit lyckad finns det ett antal punkter som behöver tas i beaktande för att rådet ska kunna bli en stabil, integrerad och långsiktig del av socialtjänstens arbete.

## PROCESSLEDAREN: DEN STARKASTE OCH SVAGASTE LÄNKEN

Processledaren är en stor tillgång i verksamheten och har fått mycket beröm av alla inblandade parter. Detta är positivt och en viktig anledning till att uppstarten fungerat så bra. Arbetet som processledare är emellertid tidskrävande och innebär ett stort ansvar för verksamhetens alla delar. Det finns därmed en risk att arbetsbelastningen blir för hög på lång sikt. En annan risk är att verksamheten står och faller med processledarens kompetens och engagemang. I den bemärkelsen är hon både rådets starkaste och svagaste länk.

Verksamhet som byggs upp kring en eller ett fåtal eldsjälar tenderar att brista i kontinuitet. Detta är ett välkänt problem inom såväl ideella som offentliga organisationer och det är inte minst en erfarenhet som gjorts inom annan stödgruppsverksamhet för barn och ungdomar (Forinder & Hagborg, 2008). För att undvika risken att rådet faller samman om processledaren, av en eller annan anledning, skulle lämna verksamheten behövs det därför skapas starkare strukturer kring processledarrollen. Dessa bör vara så tydliga och lättarbetade att tjänsten kan tillsättas av en annan person. För att åstadkomma sådana strukturer kan man till exempel arbeta med tydligare dokumentation och ansvarsfördelning (se nedanstående avsnitt). Man skulle också kunna dela ledarskapet på två personer. Delat ledarskap förordas i litteratur om stödgruppsverksamhet (Forinder & Hagborg, 2008), i utvärderingar av andra brukarråd (Giertz, 2013) och det har även diskuterats på styrgruppsmöten under förberedelsetiden. Processledaren själv har också uttryckt att det kan vara en bra idé, särskilt om rådet utökas med fler ungdomar.

## IMPLEMENTERINGSPLAN OCH TYDLIGARE ANSVARFÖRDELNING

Ett sätt att stärka organisationen och stödja processledarens roll är att skapa tydligare dokumentation och ansvarsfördelning kring beslutsuppföljning och implementering. Förslag eller beslut som verkställs, eller på annat sätt får konsekvenser för socialtjänstens verksamhet, bör dokumenteras och sammanställas. På samma sätt bör det framgå i olika mötesprotokoll *hur* beslut ska följas upp och *vem* som har ansvar för att det görs. Det kan

handla om långsiktigt arbete såväl som konkreta beslut om specifika åtgärder. Även de förslag som av en eller annan anledning inte kan genomföras – eller kommer ta tid att genomföra – bör dokumenteras och besluten motiveras. Exempel på sådana förslag som uppkommit under årets politikermöten är stödgrupper för placerade barn, lägerverksamhet och information på kommunens hemsida.

Ett av syftena med att inrätta ”implementeringsplaner” är att undvika att åtgärder faller mellan stolarna och/eller att allt för mycket ansvar läggs på processledaren. Ett annat syfte är att underlätta uppföljning av rådet, både intern och extern. Detta blir ännu mer relevant när verksamheten pågått under en längre tid och det kommer nya ungdomar, processledare, chefer, socialsekreterare och utvärderare. Dokumentationen kan också användas för att rekrytera nya ungdomar till gruppen.

Enhetscheferna bör ha det övergripande ansvaret för att beslut följs upp och dokumenteras, även om arbetsuppgifter kan delegeras till processledaren eller andra. Det är också utvärderarens rekommendation att det görs fler utvärderingar som följer upp det fortsatta arbetet, exempelvis vartannat år.

## REKRYTERING OCH GRUPPENS SAMMANSÄTTNING

Rekrytering av ungdomar har varit en av de svåraste delarna i att implementera ungdomsrådet som metod. Rekrytering är dock ett problem för många liknande verksamheter (Forinder & Hagborg, 2008; Giertz, 2013). Svårigheterna beror till stor del på att rekrytering är ett väldigt arbetsamt, tidskrävande och långsiktigt arbete och de förutsättningar som krävs finns inte alltid i socialsekreterarnas dagliga arbete (a.a.). En annan aspekt är att arbetsformen som sådan inte passar alla ungdomar. Det tycks dessutom vara en arbetsform som passar särskilt bra för flickor – eller särskilt dåligt för pojkar. I *Unga röster i soc* har alla utom en varit flickor och i andra modeller för brukarinflytande har det sett ut på liknande sätt, exempelvis i BUD- rådet och Brukarrådet i Blekinge. Genusaspekter är således något man bör reflektera över i det fortsatta arbetet.

Från socialsekreterare, processledare och ungdom kom följande förslag på åtgärder som skulle kunna underlätta rekryteringsarbetet:

- Mer och bättre information, till exempel i form av en Facebooksida där placerade ungdomar kan få information och direktkontakt med de ungdomar som är med i rådet.
- Använda konkret information om vad rådet åstadkommit i rekryteringsarbetet
- Större fokus på sociala aktiviteter i rådet.
- Egen grupp för ensamkommande ungdomar.

- Skapa möjligheter för placerade ungdomar att uttrycka sina åsikter utan att vara med rådet, t.ex. genom en ombudsmannafunktion.

## KOMMUNIKATION OCH INFORMATION: SOM MAN LYSSNAR FÅR MAN SVAR

För att ungdomsrådet ska kunna fungera som den länk mellan politiker och ungdomar som man hoppas på är det viktigt att få till givande möten mellan dessa. Detta förutsätter, bland annat, att alla parter förstår syftet med mötena och att det finns en fungerande kommunikation mellan vuxna och ungdomar. Det är också viktigt att ungdomarna får feedback på hur deras förslag och synpunkter följs upp.

Ungdomarna uttrycker överlag att de är nöjda med mötena, men samtidigt framkommer en upplevelse av att beslutsfattarna inte lyssnar tillräckligt förutsättningslöst på det som de har att säga. Detta är en synpunkt som bör tas på stort allvar, inte minst därför att man annars riskerar att lägga energi och resurser på fel frågor eller komma med fel lösningar.

Frågan om hur kommunikationen på politikermötena fungerar är också intressant att sätta i relation till det genomgående tema som framförts av ungdomsrådet om brist på information och transparens i relation till socialtjänsten – ett tema som framkommer starkt även i andra studier på området (Giertz, 2013; Hyvönen & Alexanderson, 2014; Skoog, 2013). Problemet är alltså inte specifikt för Sollentuna kommun, men kanske kan kommentaren om att vuxna ofta lyssnar med agenda vara en del av förklaringen till det tillsynes svårlösliga dilemmat om bristande kommunikation?

En annan fundering från utvärderarens sida är ifall återkopplingen till ungdomarna svarar tillräckligt tydligt på det som ungdomarna frågar efter? Åtminstone framstår de svar som givits angående framförhållning och kontinuitet som relativt svårgreppbara. Ett generellt budskap till både beslutsfattare och tjänstemän är följaktligen att anstränga sig ytterligare för att ge konkreta och öppna svar på svåra frågor samt att lyssna utan egen agenda.

## Sammanfattning av utvärderingens frågeställningar

Med utgångspunkt i utvärderingens frågeställningar kan implementeringen av *Unga röster i soc* sammanfattas på följande sätt:

*Hur väl lämpar sig arbetssättet för att ta del av placerade ungdomars åsikter om placering och kontakten med socialtjänsten? Får socialtjänsten veta vad de behöver veta?*

Ja, brukarrådet verkar vara en bra metod för att ta del av placerade ungdomars röster – åtminstone vissa av dem. Vad socialtjänsten inte får veta är svårt att svara på, men med tanke på rådets storlek och sammansättning kan man tänka sig att det finns en del aspekter som inte framkommer.

### *Har socialtjänsten fått in ny kunskap?*

Delvis. Huvudsakligen har socialtjänsten fått bekräftelse på sådant som redan är känt, men ungdomarnas synpunkter har förtydligat och påmint om vad som behöver bli bättre och prioriteras i det fortsatta arbetet. Kunskapen från rådet har också bidragit med inspiration och motivation.

### *Hur väl implementeras kunskapen i socialtjänstens verksamhet? Har rådet lett till några förändringar i socialtjänstens arbete?*

Denna fråga är svår att svara på i nuläget, men det har åtminstone gjorts en del åtgärder för att kunskapen ska komma verksamheten till del. Däremot tycks det inte ännu ha lett till så många konkreta förändringar i socialtjänstens rutiner.

### *Återkopplas verksamheten till ungdomarna?*

Ja. Det har åtminstone gjorts försök. Först och främst genom mötena och kontakten med processledaren, men också genom att tjänstemän och politiker skriftligt har fått svara på ungdomarnas frågor. Chefen för Placeringsenheten har även skickat ett tackbrev med kortfattad information om hur socialtjänsten arbetar vidare med ungdomarnas synpunkter. Frågan är dock hur man kommunicerar sådant som till exempel har med strukturella faktorer att göra; såsom återkommande byte av socialsekreterare som det kan finnas många olika svar på, eller hur man informerar om ändringar som inte kan genomföras.

## REFERENSLISTA

Barnkonventionen. Hämtad 2015-11-18, från <https://unicef.se/barnkonventionen/las-texten#full>

Barnombudsmannen (2015). *Unga Direkt: En metod för att lyssna på barn*. Hämtad 2015-11-18, från <http://www.barnombudsmannen.se/unga-direkt/>

Forinder, U. & Hagborg, E. (red.).(2008). *Stödgrupper för barn och ungdomar*. Lund, Studentlitteratur.

Giertz, L. (2013). *Brukardelaktighet i social barnavård. En metodprövning av "brukarråd" för familjehemsplacerade barn*. Landstinget Blekinge.

Hagström, M. (2014). *Delrapport – Brukarråd för placerade ungdomar*. Socialkontoret i Sollentuna.

Hyvönen, U. & Alexanderson, K. (2014). *Barnen vill – vågar vi: Barns och ungdomars brukarmedverkan i den sociala barnavården*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset. Edita Bobergs.

Maskrosbarn (2015). *Frågar man inget -får man inget veta: En kvalitativ och kvantitativ intervjustudie med 50 ungdomar*. Hämtad 2015-11-18, från [www.maskrosbarn.org](http://www.maskrosbarn.org).

Socialdepartementet (2011). *Strategi för att stärka barnets rättigheter i Sverige*. Västerås, Edita Västra Aros

Socialstyrelsen (2014). *Barn och unga – insatser år 2013 Vissa insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)*

Skoog, V. (2013). *Barn som flyttas i offentlig regi: En studie av förekomst och upplevelser av instabil samhällsvård för barn* (avhandling för doktorsexamen, Umeå universitet).

The who cares? Trust. Hämtad 2015-11-18, från <http://www.thewhocarestrust.org.uk/>

Westberg, M, Tilander, K. (2010). *Att lära av fosterbarn – åtta års arbete med före detta fosterbarn*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset, 2010:1. Edita Västra Aros.

## APPENDIX 1: INTERVJUGUIDE

### Först presenteras syftet med utvärderingen:

- Hur väl lämpar sig arbetssättet med ungdomsrådet för att ta del av placerade ungdomars åsikter om placering, samt kontakten med socialtjänsten? Får ni i socialtjänsten reda på det som ni behöver veta? Vad får ni eventuellt *inte* reda på? Behöver det göras några förändringar i utformningen av arbetet?
- Hur väl implementeras/återförs kunskapen från rådet i socialtjänstens verksamhet? Har det skapats nya rutiner eller andra förändringar i verksamheten?
- Hur uppfattar ungdomarna arbetet med rådet? Har implementeringen av projektet återkopplas till ungdomarna?

Det är de här frågorna som intervjun kommer att kretsa kring.

### Arbetet med rådet

- Din roll i projektet?
- Hur skulle du beskriva syftet med Unga röster i soc?
- Vad hade du för tankar om projektet innan det startade? Hade du några särskilda förhoppningar eller farhågor?
- Vad tänker du om rådet så här långt? Blev det som du föreställde dig?
- Vad har varit rådets främsta bidrag enligt dig?
- Något som varit negativt/inte fungerat bra?
- 

### Organisation och ledning

- Hur tycker du att organiseringen kring rådet har fungerat? Uppdelningen i projektledare, styrgrupp, arbetsgrupp, politikermöten?
- Har informationen och samarbetena mellan dessa fungerat?
- Hur tycker du att politikermötena har fungerat?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut? Är det tydligt vem som ska se till att förslag och beslut undersöks eller genomdrivs?

### Implementering

- **Vad har du/ ni tagit till er av det som rådet framfört?**  
Om vi pratar lite om de saker de tagit upp:
  - Brist på information
  - Bättre förberedelser och framförhållning vid placeringar.
  - Frågan om varför man får byta socialsekreterare så ofta.
  -
- Vad tänker du om den här bilden?
- Överensstämmer den med din egen bild?/ Var det något av detta som var nytt eller förvånande?
- Varför tror ni att de upplever kommunikationen som så bristfällig?
- Hur arbetar ni med de här frågorna? Finns det någon plan för hur frågorna ska återföras till verksamheten?
- Har det skett förändringar i verksamheten/eller i ert sätt att göra ert arbete till följd av det som framkommit under rådsmöten eller politikermöten?

### **Rekrytering**

- Hur tycker du att rekryteringen fungerat?/ En svårighet har ju varit att rekrytera ungdomar till gruppen? (Vad tror du att det beror på? Vad kan man göra åt det? Finns det andra vägar som kan användas än de som görs nu?)
- Vad tänker du om rådets sammansättning?
- Utifrån detta och annat vi talat om - tror du att det finns något som ni skulle behöva veta som ni inte får veta? I

### **Återkoppling**

- En viktig del av projektet är ju återkopplingen till ungdomarna, har du några tankar om det? Hur det ska göras?

### **Avslutningsvis**

- Hur skulle du önska att verksamheten fortsatte? Vad behöver göras för att det ska bli så? Finns det några orosmoln?
- Något du vill lägga till?

**Stort tack för din medverkan!**



## APPENDIX 2: DETTA HAR HÄNT

*Våren 2014*

### **17 mars: Arbetsgruppsmöte**

Maja informerar om uppdraget från socialnämnden och gemensamt diskuterar de syftet med arbetsgruppen och vilken information ungdomarna som ingår i rådet behöver få. I övrigt diskuteras förvarandet under politikermötena, vilka ungdomar som ska ingå i rådet, samt hur man ska informera till familjehem och vårdnadshavare. Det diskuteras även om det är möjligt att starta upp en referensgrupp som förbereder för ungdomsrådets arbete och vad socialsekreterarna skulle vilja få för information från ungdomarna.

### **20 mars: Styrgruppsmöte**

Projektplanen och styrgruppens utformning går igenom. Det beslutas att Lena Mosely bjuder in övriga enhetschefer. I övrigt diskuteras rekrytering och information, liksom hur mötena med politikerna ska genomföras på bästa sätt. Maja redogör för arbetsgruppens diskussioner och förslag.

### **24 april: Arbetsgruppsmöte**

Maja informerar om diskussioner och beslut från föregående styrgruppsmötes, samt presenterade rutinerna för socialsekreterare. I övrigt diskuterades metoden "Unga direkt", ungdomsrådets utformning och möjliga diskussionsteman.

### **6 maj: Referensgruppsmöte/Unga röster i soc**

Tre ungdomar och Maja närvarar på mötet. Maja informerar om syftet med rådet. Ungdomarna diskuterade utformning av informationsmaterial, namn på gruppen, tider, samt saker de tycker att rådet ska diskutera. Information och kommunikation var ett dominerande tema.

### **8 maj: Styrgruppsmöte**

Maja redogör för det första mötet med referensgruppen och arbetsgruppen, samt för mötet med Greger Nyberg (BUD-råd) den 30:e april. Sammansättningen av ungdomsrådet och ensamkommande flyktingungdomarnas deltagande diskuterades, liksom arbetsgång, metod och budget. Det beslutades att minst en tjänsteman skall närvara på politikermötena och att Maja ska åka ut till Tunberget och informera flyktingungdomarna om rådet

### **27 maj: Referensgruppsmöte/Unga röster i soc**

Maja berättar att hon fört vidare diskussionerna från förra mötet till chefer och socialnämndens ordförande och informerar om de mötestider som bestämts inför hösten. Gruppen bestämmer sig för namnet "Unga röster i soc", och en deltagare i gruppen får i uppdrag att göra en skiss på informationsmaterialet med olika gubbar och budskapet "Gör din röst hörd. Maja informerade även om metoden "Unga direkt" och om hur de kommande politikermötena kommer att gå till.

### **9 juni: Arbetsgruppsmöte**

Maja informerade om föregående möten med referensgruppen och styrgruppen och om kommandemöten under hösten. Gruppen diskuterade vidare hur informationen ska återkopplas till organisationen och det beslutades att arbetsgruppen behöver finnas kvar även efter det att rådet startat. Det har också beslutats att alla ungdomar (oberoende av placeringsform) är välkomna att delta i rådet. Gruppen hade inga synpunkter på rutiner för socialsekreterare.

### **12 juni: Styrgruppsmöte**

Mötet tyckte att rutinerna för socialsekreterare behöver kortas ner och göras mindre detaljerade. I övrigt handlade mötet mest om rekrytering. Maja redogjorde för mötet med referensgruppen och deras förslag på informationsmaterial. Det beslutades att frågan om utvärdering ska föras vidare till FoU Nordväst och att ungdomarna får en biljett per möte.

*Hösten 2014*

### **28 augusti: Styrgruppsmöte**

Maja redogjorde för mötet med referensgruppen och om att socialnämnden informerats om Unga röster. Ett första politiker möte har planerats in. I övrigt diskuterades utvärderingens utformning, involveringen av Kulturskolan i nästa träff, samt problemen med att unga röster inte har en egen budget.

### **2 september: Ungdomsrådsmöte 1. Tema information.**

På mötet deltog två ungdomar och projektledaren. En ungdom var sjuk. Ungdomarna arbetade med två uppdrag kring temat information: "Vad har varit bra och dåligt med den information jag fått av socialtjänsten?" och "Hur skulle informationen från socialtjänsten kunna förbättras? Skriv en checklista till en socialsekreterare om vad som är viktigt att tänka på när de ger information till dig."

### **9 september: Politikermöte**

På mötet deltog två ungdomar, fyra politiker från socialnämnden, två enhetschefer från socialkontoret och projektledaren. Mötet tog del av det arbete ungdomarna gjort på temat information, samt deras förslag på förbättringar. Politikerna undrade hur de bör använda sig av informationen från mötena och ungdomarna svarade att de hade hoppats att politikerna skulle veta det.

### **17 september: Planeringsmöte/Unga röster i soc**

På mötet närvarade två av ungdomarna och projektledaren. Protokollet från politikermötet går igenom och de pratar om ungdomarnas upplevelser och om vad som eventuellt behöver förändras till nästa gång. Maja informerar också om möjligheten att göra film tillsammans med kulturskolan, och ungdomarna är positiva till idén.

### **27 oktober: Ungdomsrådsmöte 2. Tema ”Detta skulle jag vilja att alla inom socialtjänsten förstår”.**

Tre av ungdomarna deltog på mötet och i samarbete med kulturskolan gjorde de varsin digital berättelse baserad på ungdomarnas egna erfarenheter.

### **18 november: Politikermöte**

Mötet tog del av ungdomarnas filmer. I övrigt talade de om vilket stöd ungdomarna får i skolan, information om regler och vanor för att kunna anpassa sig till i familjehemmen, samt rekrytering av ungdomar till rådet. Ungdomarna hade egna förslag (se nedan).

*Våren 2015*

### **10 februari. Ungdomsrådsmöte 3. Tema ”Utsluss”**

Fyra ungdomar och projektledaren deltog på mötet. Ungdomarna arbetade med en slags mindmap- metod inspirerad av Unga Direkt utifrån frågeställningar som rör vilken stöd och hjälp de behöver från socialtjänsten för att klara sig själva (se nedan).

### **3 mars: Politikermöte**

Fyra ungdomar, tre politiker, enhetschefen på barn- och ungdomsenheten, samt projektledaren deltog på mötet. Mötet tog del av ungdomarnas synpunkter på temat utsluss.

## **Ungas röster**

Mellan januari och april har ett projekt med namnet "Ungas röster" startats efter en idé från ungdomsrådet. Projektet är en del av en övergripande satsning som handlar om att informera ungdomar om socialtjänstens arbete. "Unga röster i soc" röster" har fungerat som en fokusgrupp i projektet och flera av de tankar och åsikter som kommit från rådet är publicerade på Ungas rösters Facebook sida.

## APPENDIX 3: SVAR PÅ UNGA RÖSTERS FRÅGA OM FRAMFÖRHÅLLNING

### Unga röster i soc: Om förberedelse och framförhållning vid placeringar

Synpunkten att förberedelsen och framförhållningen vid placeringar måste bli bättre kom upp vid Unga röster i soc i september. Frågan om vad man kan göra ställs till **Anette Bäckström**, enhetschef Socialjouren Nordväst, eftersom socialjouren ofta placerar barn och unga i akuta lägen.

#### *Hur kan förberedelsen och framförhållningen vid placeringar bli bättre?*

När socialjouren blir inkopplad och behöver placera ett barn eller ungdom är det ofta akut. Det handlar om att försöka hitta en plats (oftast på jourhem eller särskilt ungdomshem) så fort som möjligt eftersom vi inte har mycket tid på oss. Det är prioritet nummer ett.

Ofta får vi möjlighet att förklara för barnet eller ungdomen i bilen när vi är på väg till ett jourhem varför de blir placerade. Vi har i de allra flesta fall ingen kunskap om historien utan kan förklara utifrån den aktuella situationen som vi har blivit inkopplade i.

När vi lämnar barnet till exempelvis ett jourhem är vi noggranna med att skriva upp namn och telefonnummer till anhöriga på en lapp som vi lämnar till jourhemmet. Vi lämnar också telefonnummer till socialkontorets mottagningsgrupp och till socialjouren. Vi har också alltid med ett skriftligt beslut där det står var man är placerad och enligt vilket lagrum. När det är en ungdom brukar vi också alltid informera om hur man tar sig med kollektivtrafik från jourhemmet, hur man tar sig till skolan om man ska dit nästa dag, information om fickpengar och regler kring att ta emot besök.

Vi informerar alltid jourhemmet att de kommer att bli kontaktade av en socialsekreterare nästa påföljande vardag men det sker tyvärr inte alltid. I Sollentuna fungerar det dock som regel bra.

#### *Vi kommer in på ungdomarnas fråga om hur ofta man får byta socialsekreterare.*

Anettes uppfattning efter mångårigt arbete inom olika delar av socialtjänsten är att man som socialsekreterare har en stor betydelse för de familjer man arbetar med. Det är viktigt att betydelsen och relationen inte underskattas. Några viktiga delar i relationen med en socialsekreterare är:

- Att alltid ringa när man säger att man ska göra det.
- När man är ny, alltid läsa gamla journaler.
- Alltid vara två socialsekreterare. Om en slutar finns alltid den andra kvar.

## APPENDIX 4: TACKBREV FRÅN LENA MOSELEY

### Ett stort tack!

Under 2014 har vi på Placeringsenheten arbetat hårt för att lära oss mer av er som är placerade i familjehem, eller har varit det tidigare. Vi har på olika sätt intervjuat unga vuxna som har varit placerade i familjehem, lyssnat på er ungdomar som är med i Unga röster i soc och vi intervjuar barn och ungdomar som fortfarande bor i familjehem.

Vi är jätteglada och väldigt tacksamma för ert engagemang och mod att berätta om era upplevelser för oss. Vi ska göra vårt allra bästa för att ta emot all den nya kunskapen och göra så vi blir bättre på vårt jobb, så barn i familjehem kan få det bättre. Vi kommer att fortsätta att intervju barn och ungdomar för att alltid kunna lära oss att bli bättre.

Det allra viktigaste som vi har lärt oss av er:

- Information till barn och ungdomar måste bli tydligare och upprepas
- Informationen måste ges i god tid
- Viktigt för flera ungdomar att kunna få träffa andra ungdomar som också bor i familjehem
- Viktigt med en god relation med sin socialsekreterare
- Viktigt med en fortsatt relation med övrig släkt, även efter man flyttat från sina föräldrar
- Det är viktigt med känslan att man tillhör familjen på samma villkor som alla andra familjemedlemmar
- Umgänge med syskon är viktigt
- Viktigt att förstå varför man är placerad
- Man behöver få bättre hjälp med skolarbetet av familjehemmet, eller någon annan, när man behöver det

De här områdena har vi tillsammans bestämt att vi ska arbeta vidare på tillsammans för att ni och framtida barn och ungdomar ska uppleva att det blir bättre.

Ett stort tack till er alla! Det finns fortfarande möjlighet för er som bor i familjehem att vara med i vår grupp ”Unga röster i soc”. Prata med din socialsekreterare om du vill veta mer.

Vänliga hälsningar

Lena Moseley

Enhetschef Placeringsenheten

lena.moseley@sollentuna.se

## APPENDIX 5. HUR OFTA FÅR MAN BYTA SOCIALSEKRETERARE?

Sammanställning av svar frågor från Unga röster i soc till Lennart Gabrielsson (tidigare socialnämndens ordförande), Elisabeth Bengtsson (avdelningschef avdelningen Barn och unga), Lena Moseley (enhetschef Placeringsenheten), Lotta Dagnå (enhetschef Barn- och ungdomsenheten), Ann Lindefors (gruppledare Ungdomsgruppen) och Terttu Auvinen Karlsson (gruppledaren Ungdomsgruppen).

### *Varför får en del byta socialsekreterare så ofta?*

- Det handlar om otur när man får byta socialsekreterare ofta.
- I de allra flesta fall handlar det om otur när man får byta socialsekreterare ofta.
- Det händer att det blir stor omsättning av personal på en och samma tjänst. Det är omöjligt att förutse. Socialsekreterare måste få byta jobb om de bestämmer sig för det.
- Det har hänt att någon har fått byta p g a hot från en förälder men det är inte så vanligt.
- Vi tänker att man inte ska byta socialsekreterare mer än vad som är nödvändigt
- Konsultinsatser (socialsekreterare som hyrs in tillfälligt för att klara av arbetsmängden)
- På grund av hur organisationen ser ut kan man t ex få byta socialsekreterare när man går från att vara barn till att bli tonåring eller när man blir placerad i familjehem. Vid övergång till ungdomsgrupp och planeringsenhet sker byte av socialsekreterare. Då har vi en "Stafettpinneregeln" som innebär att den gamla och den nya socialsekreteraren går parallellt under en tid för att göra övergången så bra som möjligt.
- När det gäller nya ärenden som kommer till mottagningsgruppen arbetar vi på att vi från barngruppen ska komma in så tidigt som möjligt för att undvika byten av socialsekreterare.
- I vissa familjer är det tungt, t ex då socialsekreterare blir hotade av en förälder. Då orkar man inte alltid fortsätta som socialsekreterare och det kan bli aktuellt med byte.
- Personalomsättning:
  - Socialsekreterare slutar och vill arbeta med något annat.
  - Socialsekreterare är föräldralediga.
  - Socialsekreterare blir sjukskrivna (det har dock inte varit aktuellt på ungdomsenheten).
  - Antalet ärenden ökat med 98 % - de socialsekreterare som finns räcker inte till.

### *Vet man varför socialsekreterare inte vill stanna?*

- Alla som slutar har avslutningssamtal där den här typen av frågor ställs. De som slutar får också fylla i en anonym enkät. Det vi kan se är att många slutar för att det är ett svårt jobb och att man vill prova att arbeta med något annat.
- Bytt jobb inom kommunen eller till annan typ av tjänst. Oftast slutar man inte på grund av att man inte vill stanna utan för att man vill söka sig till en annan typ av jobb. Vill inte arbeta med myndighetsarbete t ex.
- Föräldraledighet, flytt till annan del av landet
- Sådant som är svårt att påverka som arbetsgivare.
- Vi har flera socialsekreterare som stannat länge och har lägre omsättning än i många andra kommuner. Många socialsekreterare i andra kommuner har alldeles för mycket att göra och flyr arbetet när det blir för tufft. Ibland har även socialsekreterarna i Sollentuna för mycket att göra
- Socialkontoret intervjuar alla som slutar. De allra flesta som slutar vill prova att arbeta med något annat.
- De som har slutat vill gå vidare, utvecklas och byta till en annan typ av tjänst. Arbetet som socialsekreterare är psykiskt belastande till och från och när arbetet blir för tungt börjar en del socialsekreterare tänka på att de kanske borde göra något annat. Alla är olika och det är individuellt hur man tar det.
- De som slutar gör det för att de vill prova att arbeta med något annat. Ovanligt att någon byter till samma typ av tjänst i en annan kommun.
- Vikariat går ut.

### *Vad gör man för att socialsekreterare ska stanna?*

- I Sollentuna har vi en låg personalomsättning jämfört med andra kommuner.
- Vi arbetar för att man ska ha en rimlig arbetssituation men ibland är det för mycket att göra. Nu har vi fått fyra nya tjänster (socialsekreterare)
- Nyanställda får mentorer och ett bra mottagande.
- Vi har en bra stämning på arbetsplatsen med nära arbetsledning. Vi diskuterar gemensamma frågor, utveckling med mera. Socialsekreterare arbetar oftast tillsammans två och två.
- Vi värnar om de som stannat länge.
- För några år sedan införde vi ett lönepåslag för socialsekreterare som arbetar med barn och unga. Det var efter en period av högre personalomsättning. Några socialsekreterare hade bytt arbetsplats för att få högre lön. Vi ville att socialsekreterarna skulle förstå att de var sedda.
- För några år sedan fick alla socialsekreterare 1000 kr extra i löneökning.
- Vi har sett till att det finns en arbetsledning nära och kan stötta socialsekreterarna i arbetet. Vi tycker också att det är viktigt att det ska gå att ge barn och unga de insatser de behöver, för barnens och ungdomarnas skull såklart, men också för



att det är viktigt att socialsekreterarna upplever att de har möjlighet att göra en skillnad.

- Vi vet att det är ett svårt yrke och att många nyutexaminerade socionomer utan tidigare erfarenhet av socialt arbete börjar arbeta som socialsekreterare inom socialtjänsten. Utan rätt kunskaper och erfarenheter blir arbetet ännu svårare och risken finns att man inte orkar med i längden. Vi tittar på om vi kan ändra introduktionen för socialsekreterare så att man kan skolas in i arbetet mer långsamt. Om socialsekreterarna får bättre förutsättningar att klara av arbetet ökar chansen att de stannar längre. Vi kommer också att börja med studentmedarbetare. Det innebär att socionomstudenter blir inskolade i arbetet någon dag/vecka under sista terminen av utbildningen.
- Vi jobbar mycket med att det ska vara trivsamt i arbetsgrupperna och att det ska vara en rimlig arbetsbelastning. Ett sätt att minska arbetsbelastningen och underlätta arbetet är att det så ofta det är möjligt är två socialsekreterare som arbetar tillsammans med en familj.
- Vi jobbar med arbetsmiljön för handläggarna och försöker se till att det finns möjligheter att utvecklas på arbetsplatsen också för de som arbetat länge.
- Vi arbetar för att socialsekreterare ska få tillräckligt med stöd i sin utveckling och har som mål att de som vill arbeta med familjehemsvård ska välja att arbeta här i Sollentuna.
- Det är viktigt att ha roligt på jobbet.
- Vi arbetar hela tiden med hur vi ska få en så dräglig arbetssituation som möjligt med en rimlig arbetsbörda, utvecklingsmöjligheter och att få göra det man brinner för. Socialsekreterare behöver "bränsle" för att orka med. Alla led behöver stöd för att utvecklas.
- Vi har lyft upp att våra socialsekreterare behöver avlastas vilket har lett till dels att vi har fått konsulter och dels att vi fått nya tjänster och kan anställa fler socialsekreterare.
- Vi försöker skapa en trygg arbetsplats där man trivs med personal, chefer etc och där man kan vara med och påverka.
- Man ska inte behöva stå själv i svåra situationer. Vi arbetar med att socialsekreterare ska känna tillhörighet i gruppen och att det ska vara ett öppet klimat.
- Arbetar två socialsekreterare tillsammans i nästan alla ärenden.
- Möjlighet att kunna dela det svåra i arbetet med medhandläggare, grupp och gruppleddare.
- Göra det roligt på jobbet.
- Vi arbetar på olika sätt med att arbetsmiljön för socialsekreterarna ska vara god eftersom vi vet att det har stor betydelse för hur länge man vill stanna kvar på arbetsplatsen.
- Just nu har socialnämnden gett ett uppdrag till socialchefen att analysera konsekvenserna av den ökade ärendeströmningen under våren och sommaren. Klarar vi av att se det akuta behovet och att ge familjerna det de behöver? Har socialsekreterarna möjlighet att göra ett bra jobb? Arbetet är tufft i sig och vi ser att det finns en risk att påfrestningarna kan bli så stora att man inte orkar med.

Det kan vara så att det behövs personalförstärkning för att kunna bibehålla en god arbetsmiljö med en rimlig arbetsbelastning för socialsekreterarna.

*Går det att göra något mer än det som görs idag, t ex införa regler eller någon slags garanti?*

- Det går inte att införa någon garanti eller regler. Socialsekreterare måste få byta jobb om de bestämmer sig för det.
- Placeringsenheten som arbetar med placerade barn och unga skapades just för att man ska ha samma socialsekreterare. Socialsekreterarna som arbetar där har kontakt med färre barn för att kunna följa upp tätt.
- Socialsekreteraryrket har en förhållandevis hög personalomsättning. Vi försöker motverka det på olika sätt i Sollentuna. I Sollentuna är personalomsättningen lägre än på många andra ställen.
- Vi skulle kunna prata mer om vikten av de relationer man har som socialsekreterare och vilken betydelse man har för ungdomar. Om relationen är bra är den väldigt viktig. Den frågan kommer att lyftas på avdelningsdagen som en direkt effekt av Unga röster i soc. De som arbetar med barn och unga inom socialkontoret kommer att få diskutera sin egen betydelse i relation till de barn och unga de följer.
- Vi behöver tänka mer kring hur vi kan göra för att socialsekreterare ska orka med arbetet.
- Det behöver finnas utrymme för återhämtning för socialsekreterare. Vi pratar om det i gruppen.
- Socialsekreterare skulle kunna få mer erkännande för det svåra arbete de gör uppifrån.
- En viktig fråga att tänka vidare kring är hur vi kan minska stressen på arbetsplatsen. Det handlar både om att ha en rimlig arbetsbörda men också om att vi kan fånga upp idéer kring detta och annat som personalen har. Att socialsekreterare känner att de är delaktiga och kan vara med och påverka. Kanske genom att skapa temadiskussioner på gruppmöten. Det måste finnas en öppenhet för "galna idéer" men också ett sätt att ta till vara idéer. Ett annat förslag är att skapa ett chattforum på intranätet för socialsekreterarna där man kan upp sina idéer. Kanske ett nationellt chattforum inom socialtjänsten? Det finns teknik för det och vi ska kunna använda tekniken på ett bra sätt. De bästa idéerna kunde belönas med ett belopp.
- Det går aldrig att garantera att man får behålla en socialsekreterare men vi skulle kunna införa regler om att inte byta oftare än vad som är absolut nödvändigt. Vi skulle kunna medvetandegöra att vi inte ska byta socialsekreterare i onödan. Vi borde alltid tänka hur det blir för barnet att byta socialsekreterare och fråga barnet vad det vill. Om barnet inte vill byta socialsekreterare borde det väga tungt.

