

Årsrapport Västernorrlandsmodellen omgång 2

En brukarundersökning för att utveckla barns
delaktighet på barn- och ungdomsenheten i
Skärholmen

April 2019

Anneli Fridlund
Mia Ström
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Årsrapport Västernorrlandsmodellen omgång 2

En brukarundersökning för att utveckla barns delaktighet på barn- och ungdomsenheten i Skärholmen

April 2019

Dnr: SKHLM 2019/325

Kontaktperson: Anneli Fridlund, mentor och Mia Ström, mentor
Barn- och ungdomsenheten Skärholmens stadsdelsförvaltning

Sammanfattning

På barn- och ungdomsenheten har en andra omgång av brukarundersökningen Västernorrlandsmodellen genomförts. Modellen syftar till att barns uppfattning av kontakten med socialtjänsten ska ligga till grund för konkreta förbättringsåtgärder i verksamheten.

Parallellt med att barn har intervjuats i andra omgången av brukarundersökningen har enheten arbetat med fokusområden från resultatet i första omgången. Enheten har bland annat utvecklat ett arbetssätt vid byten av socialsekreterare och ökat medarbetarnas kompetens vad gäller fördjupade barnsamtal.

Resultatet i andra omgången visar att de som har intervjuats överlag är nöjda med kontakten med vår enhet och medarbetare har uppfattningen att det vi aktivt har jobbat med sedan första omgången påverkar barnen positivt. Viktiga synpunkter har framkommit i intervjuer och ett fortsatt arbete med fokusområdena bemötande av barnet, information till barnet om vad socialtjänsten gör och information till barnet om vad som kommer hända planeras på enheten.

En ny omgång av Västernorrlandsmodellen planeras under 2020.

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund och beskrivning av modellen	5
<i>Förbättringsområden omgång 1 (2017-2018).....</i>	<i>5</i>
Metod och tillvägagångssätt omgång 2	6
<i>Barnens deltagande.....</i>	<i>7</i>
<i>Socialsekreterarnas deltagande</i>	<i>7</i>
Intervjusvaren från barnen omgång 2.....	7
<i>Kontakt med socialtjänsten</i>	<i>7</i>
<i>Kunskap om socialtjänsten</i>	<i>10</i>
<i>Barns delaktighet</i>	<i>12</i>
Enhetens fortsatta arbete.....	15
<i>Förbättringsområden omgång 2.....</i>	<i>15</i>
<i>Planering framåt.....</i>	<i>16</i>
Bilaga 1	17
<i>Intervjuguide.....</i>	<i>17</i>

Bakgrund och beskrivning av modellen

Barn- och ungdomsenhetens uppdrag är att utreda och följa upp beviljade insatser för barn 0 -18 år, i vissa fall upp till 21 år. Barns brukarmedverkan i socialtjänsten är ett viktigt område vilket bland annat finns beskrivet i barnkonvention och i svensk lagstiftning. I artikel 12 i barnkonventionen står det om barns rätt att uttrycka sina åsikter och barns rätt att bli lyssnade till¹. I Socialtjänstlagen betonas att insatser ska planeras och genomföras i samråd med den det berör och när ett barn påverkas ska barnet få information, men även ges möjlighet att framföra sina åsikter². Trots att det i flera styrdokument för den sociala barnvården betonas att barn ska göras delaktiga i sin kontakt finns flertalet studier som visar att många barn inte upplever det så.

På barn – och ungdomsenheten är det ett prioriterat område att förbättra vårt arbete så att våra barn³ får en ökad känsla av delaktighet och begriplighet när de har kontakt med oss. Barn- och ungdomsenheten har därför valt att använda sig av Västernorrlandsmodellen⁴ som är en modell för brukarundersökning där intervjuer med barn används för att ta reda på hur de upplever sin kontakt med socialtjänsten. Det barnen säger under intervjuerna bidrar sedan till konkreta förbättringsåtgärder av den egna verksamheten. Denna modell skapar även en väg från barnens röster till både ledning och politiker. Barn- och ungdomsenheten har använt modellen sedan 2017 och har genomfört två omgångar.

Förbättringsområden omgång 1 (2017-2018)

I den första omgången intervjuades 11 flickor och 7 pojkar. Trots att ett slumpmässigt urval gjordes blev det en relativt jämn åldersspridning i åldrarna 5-18 år.

De fokusområden som framkommit under omgång 1 gällande enhetens fortsatta arbete var:

- ge barn tydligare information och påminna vid flera tillfällen om vad socialtjänsten gör och varför de har kontakt med socialtjänsten.
- göra barn mer delaktiga i hela utredningsprocessen och vid insatser.

¹ *Barnkonventionen*, antagen av FN:s generalförsamling 1989.

² SFS 2001:453 *Socialtjänstlag*.

³ Med begreppet barn menar vi i rapporten enhetens hela målgrupp 0-21 år för att öka läsbarheten.

⁴ För fördjupad information om Västernorrlandsmodellen, se Bilaga 1, Intervjuguide.

- förbättra planering och genomförande vid byte av handläggare.

Enheten har sedan omgång 1 arbetat med ovanstående områden bland annat genom att fördjupa medarbetarnas kunskaper i konkreta barnsamtalsmetoder och öka användandet av hjälpmedel i barnsamtal. Detta med syfte att förstärka barns delaktighet i sitt ärende, möjlighet till att förstå vad som har hänt och varför de har kontakt med socialtjänsten. Vidare har enheten arbetat med att dela kompetens kring barnsamtal och barns delaktighet mellan medarbetare genom goda exempel på APT och inspirationsträffar. Under 2018 har enheten också haft en arbetsgrupp som har tagit fram ett arbetssätt vid byten av socialsekreterare som är bättre anpassat till hur barn önskar att det ska gå till. Mentorerna på barn- och ungdomsenheten har i mars 2019 följt upp hur väl detta följs och det visar sig att arbetssättet är känt bland medarbetare och ledning, men behöver hållas levande i det vardagliga arbetet och arbetas vidare på för att fungera optimalt.

Det arbete som har skett utifrån resultatet i omgång 1 har löpt i linje med verksamhetens mål för 2018. Vidare är arbetet med barns delaktighet och de fokusområden som identifierades under omgång 1 i allra högsta grad fortsatt levande på enheten i och med mål och förväntade resultat i årets verksamhetsplan.

Metod och tillvägagångssätt omgång 2

Målgruppen för intervjuerna i omgång 2 var barn i åldern 5-21 år som vid tidpunkten för urval hade haft kontakt med barn- och ungdomsenheten i minst två månader. Tiden två månader sattes då det ansågs troligt att barnet skulle ha hunnit träffa sin socialsekreterare. Angående yngsta åldersgränsen så ansågs barn 5 år och äldre ha de språkliga förutsättningar som krävs för att kunna delta i en intervju. Urvalet gjordes slumpmässigt ur verksamhetssystemet och de kontaktades via brev och uppföljande telefonsamtal. För att delta krävdes samtycke från vårdnadshavare/ställföreträdande vårdnadshavare/god man eller den myndige själv. Information om anonymitet lämnades också.

17 barn genomförde en intervju och av de som intervjuats var 7 flickor och 10 pojkar i ett åldersspann på 7-18 år. Det var i år något fler äldre barn som intervjuats i jämförelse med förra året. Antalet barn som har intervjuats är kopplat till antal socialsekreterare som önskat genomföra en intervju. Två socialsekreterare har haft otur att inte kunna genomföra en intervju på grund av att barnet de skulle

intervjua ångrat sig i samband med tidsbokning eller inte gick att få tag i för att boka tid. Det fanns tyvärr inte tid för något ytterligare urval. De barn som har intervjuats fick som tack två biobiljetter och bjöds på fika vid intervjutillfället. Intervjuerna har spelats in och transkriberats i efterhand av socialsekreterarna.

Inför omgång 2 har intervjuguiden reviderats då det vid första omgången kom synpunkter på att frågorna var svåra för de yngre barnen att förstå.

Barnens deltagande

I de flesta fallen var responsen positiv när en första kontakt togs med vårdnadshavare/ställföreträdande vårdnadshavare/god man till barnen eller den myndige. Av de som tackade nej var det främsta skälet att barnet inte ville delta eller att de upplevde att det hade varit tillräckligt många möten på socialtjänsten.

De barn som efter intervjun har uttryckt hur det var att intervjuas har tyckt att det varit bra, roligt och kul om det som de har berättat kan vara till nytta för andra. Vissa har varit osäkra på om det verkligen kan göra en skillnad att berätta sina synpunkter. Någon har sagt att det har varit bra att en socialsekreterare som inte är ens vanliga har hållit i intervjun.

Socialsekreterarnas deltagande

Flertalet av de socialsekreterare som har intervjuat säger att intervjun är en bra träning i att hålla barnsamtal. Socialsekreterarna anser också att det är utvecklande att få ta del av barnens upplevelser och tankar om socialtjänsten. Utmaningen för flera är den tidsåtgång som momentet transkribering tar, de flesta socialsekreterare anser det dock som genomförbart och ser sin intervju som ett positivt inslag i arbetet.

Intervjusvaren från barnen omgång 2

Nedan presenteras i korthet resultatet från intervjuerna utifrån områdena kontakt med socialtjänsten, kunskap om socialtjänsten och barns delaktighet.

Kontakt med socialtjänsten

Detta tema är för att fånga upp barns upplevelse av sin egen kontakt med socialsekreterare och socialtjänsten i stort.

Alla barn som har intervjuats har träffat sin socialsekreterare och det vanligaste är att de träffar sin socialsekreterare i våra lokaler, följt efter att få besök av socialsekreteraren hemma/i den boendeform där de bor. 13 av 17 har träffat sin socialsekreterare tillsammans med någon annan exempelvis vårdnadshavare/god man.

För att få kontakt med sin socialsekreterare uppger 8 av 17 att de kan ringa/smsa, medan 4 av 17 (åldern 7-13 år) tar hjälp av sin förälder när de vill ha kontakt. 3 av 17 anser inte att de har behövt kontakta socialsekreteraren mellan möten och 2 av 17 vet inte hur de skulle göra för att få kontakt innan ett möte.

Jag har inte koll på det här för mamma berättar ingenting// Hon säger ingenting. Hon skriver bara upp det på en whiteboard.//... hon säger det dagen innan.
Flicka 7 år

...han brukar säga hela tiden "om du behöver något ring gärna" Pojke 17 år

6 av 17 är nöjda med hur kontakten ser ut med sin socialsekreterare, 3 av 17 vill ha mer kontakt och 2 av 17 vill helst inte ha kontakt alls. Bland de övriga saknas svar. När barnen får komma med önskemål om plats är besök på kontoret eller hemma två förslag, men det finns också uttryck att det viktigaste ändå är att man träffar sin socialsekreterare och inte var.

Jo men vara hemma var ett bra alternativ för just mej tycker jag. Det blev mer bekvämt liksom, det gick bäst för mig liksom att vara hemma" Pojke 18 år

Det spelar ingen roll hur, om hon kommer hem till oss eller om vi ses här på socialtjänsten. Det viktigaste är att jag träffar henne med någon, alltså typ min mamma. Pojke 12 år

Asså mitt mål är ju att inte ha kontakt med soc alls...// Asså, jag tycker ändå...asså att jag behöver...liksom... regelbundna möten. // jag ba "asså jag vill ha mer kontakt". Och då fixade dom det. Flicka 17 år

Att man träffas nångång med familjen och sen nångång ensamma. Men jag tycker inte att det ska

vara med familjen hela tiden och jag tycker inte att det ska vara med barnet hela tiden heller. Flicka 15 år

8 av 17 uttrycker att de känner sig lyssnade på och att de har fått hjälp av sin socialsekreterare. 4 av 17 säger att de känner sig lyssnade på, men att de kanske inte har fått den hjälp som de önskade. Några förklarar att det kan bero på att socialtjänsten inte kan hjälpa till med just det som de önskar hjälp med (till exempel lägenhet, bekosta körkort, köpa ny hobbyutrustning). 4 av 17 känner sig inte lyssnade på och att de inte fått den hjälp som de önskar. En har inte uttryckt något gällande frågan.

Hon har gjort mig sådär gladare. Pojke 9 år

Alltså soc försökte hjälpa till men de kunde inte. Jag vet inte hur annars de kunde hjälpa till. När jag pratade med henne så lyssnade hon i alla fall på vad jag sa. (familjen behövde lägenhet) Pojke 12 år

Asså ingen tror att man har dåliga sosstanter, att det inte finns dåliga sosstanter som knappt lyssnar på dig och att de bara gör så här mot dig, fattar beslut bara så där. Flicka 17 år

Efter förra omgången var ett fokusområde för enheten byten av socialsekreterare då många barn var missnöjda med hur det hade gått till. De barn som har intervjuats denna omgång uttrycker inte samma svårigheter med byten av socialsekreterare. 2 av 17 uttrycker att bytet var jobbigt. Övriga beskriver antingen att byten inte har gått att undvika, att det varken varit bra eller dåligt eller att bytet fungerat bra då de var förberedda och likaså den nya socialsekreteraren. En tolkning av resultatet är att arbetssättet som utarbetats under omgång 1 (se under avsnitt *Förbättringsområden omgång 1*) hjälper till och att det har börjat ge effekt för våra barn.

Det kändes jobbigt med ny socialsekreterare från början men sen blev det bättre efter typ 2 månader. Pojke 16 år

Så här... Nån har slutat. Nån har bytt... Nån har gått till nån annan.// Alltså det... Det är inga problem med det så. Så länge dom har fått informationen... Flicka 13 år

Åtminstone att det är en människa, som frågar efter mig och vill veta hur jag mår. Och att den kommer hem till mig och hälsar på mig. Pojke 18 år

Kunskap om socialtjänsten

Detta tema är för att kartlägga vad barnet vet om socialtjänstens arbete generellt samt barnets kunskap om varför den själv har kontakt.

De flesta av barnen, 13 av 17, kan på något sätt beskriva vad socialtjänsten gör. Deras exempel är bland annat att det handlar om att hjälpa människor i olika åldrar, se till personens rättigheter, ta hand om de som är utsatta samt placera barn. Återkommande är också att socialtjänsten ska jobba för barnens bästa. En säger att hon vet vad socialtjänstens jobb är, men tycker inte att vi gör ett bra jobb.

Jag vet att dom är för att hjälpa... Alltså... Ungdomar... Inte bara ungdomar. Familjer som har svårt... Och andra människor. Flicka 13 år

Ni jobbar med barn och sånt. Ni tar hand om barn. De ska inte gå fel väg och så. Pojke 16 år

Hjälper andra familjer som behöver hjälp. Mm.. Pratar med folk om man behöver hjälp med något. Ehm. Hm.. Hjälper till om någon familj har hamnat i bråk. Pojke 9 år

Ert arbete är... är att ta barn från familjer, eh... ah. Pojke 17 år

Men jag vet att ni är här för barnets bästa. Men för barnen är det ju nåt annat och för er är det ju nåt annat. Barn kan inte alltid se att det är för deras bästa. Flicka 15 år

Nästan alla, 16 av 17, vet varför de har kontakt med socialtjänsten. De beskriver att anledning till kontakten är svårigheter hemma eller i skolan, att de själva inte har haft det bra (eget missbruk, kriminalitet, problemskapande beteenden), att föräldrar behövt avlastning eller brustit i omsorgen om dem. För några handlar det om att de inte har någon vårdnadshavare i Sverige. Ett yngre barn säger att hon inte varför hon har kontakt med socialtjänsten, men kan samtidigt beskriva att hon har en kontaktfamilj.

11 av 17 har fått veta om socialtjänstens arbete av någon, av dessa är det 6 som säger att de har fått information från en socialsekreterare. 3 av 17 uttrycker att ingen har berättat och en har tagit reda på information på egen hand. Det är oklart vad två tycker.

6 av 17 vill veta mer om vad socialtjänsten gör, exempelvis vill en veta vilken hjälp som socialtjänsten kan ge, en annan mer om sitt eget ärende och en tredje veta varför socialtjänsten inte kunde hjälpa till.

Ja i början tror jag att de gjorde det, men det var ju ett tag sen, så jag har glömt bort lite och så. Den socialsekreteraren jag hade förklarade vad socialtjänsten är för något och vad de jobbar för men jag var ju ganska liten så var inte så intresserad av att veta det. Flicka 15 år

Men jag tycker ni är lite dåliga på att berätta alltså mer information om vad ni jobbar med, hur ni jobbar och varför ni gör det alltså. Man borde få veta mer, till exempel jag, jag visste ju ingenting förutom att ni placerar barn i olika hem. Flicka 15 år

alltså jag fattar ju efter allting som har hänt, jag fattar ju vad ni arbetar med. // Men det var ingen som förklarade det för mig. Pojke 17 år

De barn som har fått frågan hur en bra socialsekreterare ska vara beskriver att de vill möta en socialsekreterare som är vänlig, som bryr sig och inte dömer. De vill träffa någon som lyssnar, som vill veta mer och svarar på frågor. Det är också viktigt att socialsekreteraren ger information och har kunskap om hur exempelvis våld påverkar barn. Något som också nämns är vikten av regelbunden kontakt och att socialsekreteraren vet hur situationen är för barnet.

Göra såna där personer glada när de har känt sig ledsna. // Så där ha möte med de som har bråkat tillsammans så de får prata. Pojke 9 år

Självklart så måste han först och främst vara respekterad tjänsteman, han måste lyssna och ta reda på mina åsikter och svara på mina frågor. Ge och ta, vara delaktig och en aktiv människa så att det finns den här kontakten. Pojke 18 år

Jag tycker bara allmänt att ni borde lyssna mer på barnen. // Och det kanske är det som får folk att få fördomar för dom tänker liksom, alltså ni vill ju jobba för barnens bästa, men man uppfattar inte det som det för att ni lyssnar inte riktigt på barnen alltid. Flicka 15 år

Barns delaktighet

Det sista temat har som fokus att ta reda på hur barnen upplever sin grad av delaktighet samt hur de tycker att socialtjänsten bör göra för att barn ska känna sig delaktiga.

När det gäller varför barnen har kontakt med socialtjänsten säger 13 av 17 att de har fått en beskrivning av sin socialsekreterare om varför. 2 av 17 hade önskat mer information från socialtjänsten än den som de fått. Ett yngre barn uppger att hon har glömt varför hon har kontakt och tre barn har inte fått frågan.

Alla utom en känner att de kan prata med sin socialsekreterare. Två säger dock att det i vissa situationer känns svårt att prata med sin socialsekreterare till exempel om ingen förändring sker efter att de föreslagit något eller i början innan man lärt känna varandra.

*Ja, jag brukar berätta allt som finns i mitt hjärta.
Pojke 18 år*

Ja det kan jag ju, om det är något jag behöver veta så ställer jag ju frågan är det så att det känns lite jobbigt att säga det framför henne, så är det lite lättare att skriva det i ett sms till henne. Flicka 15 år

15 av 17 känner att socialsekreteraren lyssnar på det som de har att säga.

Men när jag berättade typ grejer så lyssnade hon och så ställde hon följdfrågor, "men vad tycker du om det, jaha får det dig att känna så" och så vidare och då märkte jag liksom att hon typ på nåt sätt bryr sig ändå. Jämfört med dom andra gångerna vi har träffats. Flicka 15 år

De två som inte känner att socialsekreteraren lyssnar uttrycker missnöje över hela kontakten med socialtjänsten.

Eh... Det känns som att de lyssnar men eh ... det känns som att de inte tar in så mycket. Jag tror dem utgår

från vad de ser i mina papper och ser inte hela situationen riktigt. Flicka 17 år

13 av 17 säger att de har fått berätta vad de tycker om något som socialsekreteraren bestämmer. Några av barnen beskriver dessutom att deras ord har varit en del i beslutsfattandet. Ett fåtal, 2 av 17 tycker inte att de har fått uttrycka sin åsikt i frågor som bestäms gällande deras situation, den ena hänvisar till bristande information och den andra om att socialsekreteraren inte bryr sig. 2 av 17 har inte fått frågan ställd.

Jag tror inte jag har provat nån gång men jag tror, alltså hon var öppen för förslag typ. Så jag tror jag skulle kunna säga det. Och jag säger alltid ifrån, jag säger alltid som jag tycker så... jag skulle sagt om det var nåt ... jag tycker att jag hade mycket att säga till om. Flicka 15 år

Nä. Eller alltså, de sa bara att jag ska flytta och allt det. Och det var det enda. ... Men då skulle de ha informerat lite mer om hur det går till. För jag förstod inte riktigt vad de menade men att jag skulle flytta. ... För det har inte hänt mig förut att jag flyttat till någon som jag inte känner. ... jag hade ju frågor, men de var stressade och visste inte vad de skulle göra.//... men när jag kom hit då ställde jag de frågorna. Då berättade de hur det skulle gå till och var jag skulle gå i skolan och typ det. Flicka 12 år

För att barn ska få veta vad som ska hända säger de barn som har intervjuats att förutom de egenskaper som en bra socialsekreterare ska ha (se under avsnitt *Kontakt med socialtjänsten*) är det viktigt att socialsekreterare berättar enkelt och tydligt om vad som ska hända och när samt förbereda. Att ses regelbundet och kunna tydliggöra med hjälpmedel i samtal nämns också. Barnen säger vidare att för att barn ska kunna berätta/prata om sin situation behöver socialsekreteraren lära känna barnet och våga öppna upp lite om sig själv.

Svara på mina frågor och sen ta ett beslut ... att inte ignorera själva frågan, inte låtsas som om ingenting händer, såsom min socialsekreterare typ gjorde. För jag frågade hen flera gånger ... men hen sa typ ingenting. Pojke 12 år

När barnen pratar kan man vara tyst och visa hänsyn och när den har slutat prata kan den andra prata ... Man ska respektera varandra typ när någon annan pratar ska man vara tyst. Pojke 9 år

Jag vet inte... man visar bara att man sitter och lyssnar. Tar in det som sägs. När man ger ett förslag ... på något som sagts. Inte bara säger "Vi ska tänka på saken" utan testar saker och försöker hitta lösningar på riktigt. ... Det visas mest i deras handlingar, inte bara sitta i möte och säga "Ja, vi förstår, mm". Det känns inte som att det kommer in i deras huvud då. Att de kommer med följdfrågor eller lägger upp olika alternativ utifrån situationen. Flicka 17 år

När det handlar om att få vara med och bestämma i kontakten med socialsekreterare så kommer det fram att det hänger ihop med barnets ålder och mognad, till exempel att små barn inte kan fatta för svåra beslut. Äldre barn uttrycker att de vill kunna få bestämma över sitt liv och var man ska bo.

Ja, det är ganska bra att göra och få vara med och bestämma. Inte för stora saker ... Men små saker är ganska bra så att man känna att jag ändå har lite kontroll över det här. ... (för) mig är det ganska jobbigt med att ha slumpmässiga frågor liksom. Om jag har ett möte så vet jag inte vad ämnet handlar om och vad det är vi ska, och när det inte finns några gränser Och att vi håller oss till de här punkterna på mötet. ... Och under mötet få veta det också igen ... då kanske det är så att personerna vi ska prata med vet inte riktigt det eller glömmer bort. Så då är det lite viktigt att säga det en gång till så att de fastnar vid det. Flicka 15 år

Om sin, vart man ska bo. ... jag fråga om jag fick eh, om hon kunde flytta mig till ett hem i Stockholm istället så att jag kan fortsätta på min vanliga skola. ... det där är en grej som skulle förbättra kontakten mellan ungdomen och socialsekreterare. Hon lyssnat på fel ... men jag vet inte varför socialen alltid gör det på sitt sätt. Man måste lyssna på ungdomen ... eller alltså inte tankar men förslag. Pojke 17 år

Enhetens fortsatta arbete

En viktig del av Västernorrlandsmodellen är att det barnen berättar ska leda till konkreta och genomförbara förbättringsåtgärder som leder till förändring.

Förbättringsområden omgång 2

Årets resultat är generellt positivt och de allra flesta som har intervjuats är nöjda med kontakten med vår enhet. I samband med slutseminariet på enheten där resultatet presenterades reflekterade flertalet medarbetare att intrycket är att barnen har påverkats positivt av det arbete som enheten gör när det gäller barns delaktighet samt hur viktigt det är för vårt arbete att höra hur det uppfattas av barnen. Trots ett positivt resultat har viktiga synpunkter framkommit från de som har intervjuats. Enheten kommer att fortsätta jobba med barns delaktighet och enhetens fokusområden utifrån årets resultat är:

- bemötande

Enheten behöver fortsätta öka kompetensen hos medarbetarna kring bemötande och barnsamtal så att barn som har kontakt med socialsekreterare känner sig bemötta på ett gott sätt, att de känner sig trygga nog att berätta om sin situation och känner sig lyssnade på.

- informera om vad socialtjänsten gör

Enheten behöver jobba vidare med att mer frekvent under en kontakt informera barn vad socialtjänstens uppdrag är.

- informera/prata om vad som kommer att hända

Enheten behöver hitta arbetsätt så att information lämnas återkommande till barn om deras kontakt samt över det som ska hända.

Som nämnts i avsnittet *Förbättringsområden omgång 1* är barn- och ungdomsenhetens enhetsmål i verksamhetsplanen 2019 relaterat till barns delaktighet och alla arbetsgrupper har förväntade resultat kopplat till målet. Två förväntade resultat för enheten är att barn ska ha ett avslutande samtal i utredningen och att hjälpmedel/bedömningsinstrument ska användas i samtal med barn. I och med detta finns pågående konkreta aktiviteter som stämmer väl samman med enhetens fokusområden efter omgång 2. Enhetens arbete sker löpande under verksamhetsåret, inom enheten och respektive arbetsgrupp, och följs upp regelbundet i samband med tertiärrapporter.

Utöver detta så har många bra och relevanta förslag och reflektioner från enhetens medarbetare framkommit vid slutseminariet som enheten vill ta till vara på. Enheten har därför påbörjat ett arbete för hur dessa ska kunna konkretiseras och bli till genomförbara arbetssätt. Mentorerna på barn- och ungdomsenheten är de som i första skedet har ansvar för detta arbete.

Som förslag finns bland annat att:

- återkommande ha metodtillfällen under hösten 2019 - våren 2020 med olika teman kring bemötande och barnsamtalsmetoder där enhetens mentorer tillsammans med medarbetare planerar och genomför dem.
- på gruppnivå fortsätta dela erfarenheter om olika metoder/hjälpmedel som finns i samtal med barn.
- förtydliga i utredningsplanering hur barnen vill ha kontakt med sin socialsekreterare.
- fortsätta berätta om barn vad socialtjänsten gör, men också lämna en informationsbroschyr som är lämplig utifrån barnets ålder och mognad.

Planering framåt

Efter två genomförda brukarundersökningar med Västernorrlandsmodellen är den sammantagna bilden att modellen är ett bra sätt att ta till vara barns röster och utveckla barns delaktighet. Det är både en brukarundersökning och en möjlighet till kompetensutveckling hos medarbetarna. Flera utmaningar i användandet av modellen finns, men tilltron är hög till att lösningar på de hinder som har konstaterats kommer att hittas. Enheten planerar därför en tredje omgång med start våren 2020. Fram till dess kommer prioriteringen att vara fortsatt arbete med de förbättringsåtgärder som framkommit i omgång 1 och 2.

Bilaga 1

Intervjuguide

Västernorrlandsmodellen – omgång två Barn- och ungdomsenheten Skärholmen

Under hösten 2018 påbörjar vi en andra omgång av *Västernorrlandsmodellen* på barn- och ungdomsenheten. Nedan följer information ur metodguiden om Västernorrlandsmodellen samt den reviderade intervjuguiden vilken har förändrats utifrån reflektioner från de som intervjuat i första omgången (2017).

Mentorerna kommer som förut ansvara för urval och kontakt med vårdnadshavare/barn. Ni som har anmält intresse att intervjuas kommer att bli kontaktade av oss mentorer när det finns ett barn att intervjuas. Mentorerna ansvarar för att sammankalla till seminarium och dokumentera resultatet av intervjuerna i en årsrapport och återföra information till nämnd.



Metodguide och intervjuguide - Västernorrlandsmodellen för barns brukarmedverkan

Bakgrund till barns brukarmedverkan

Några kommuner från Västernorrlands län har tillsammans med Allmänna Barnhuset och 33 andra kommuner i landet arbetat för att synliggöra barns perspektiv inom den sociala barnvården. Syftet har varit att utveckla arbetssätt för att tillvarata barns synpunkter och erfarenheter i mötet med socialtjänsten.

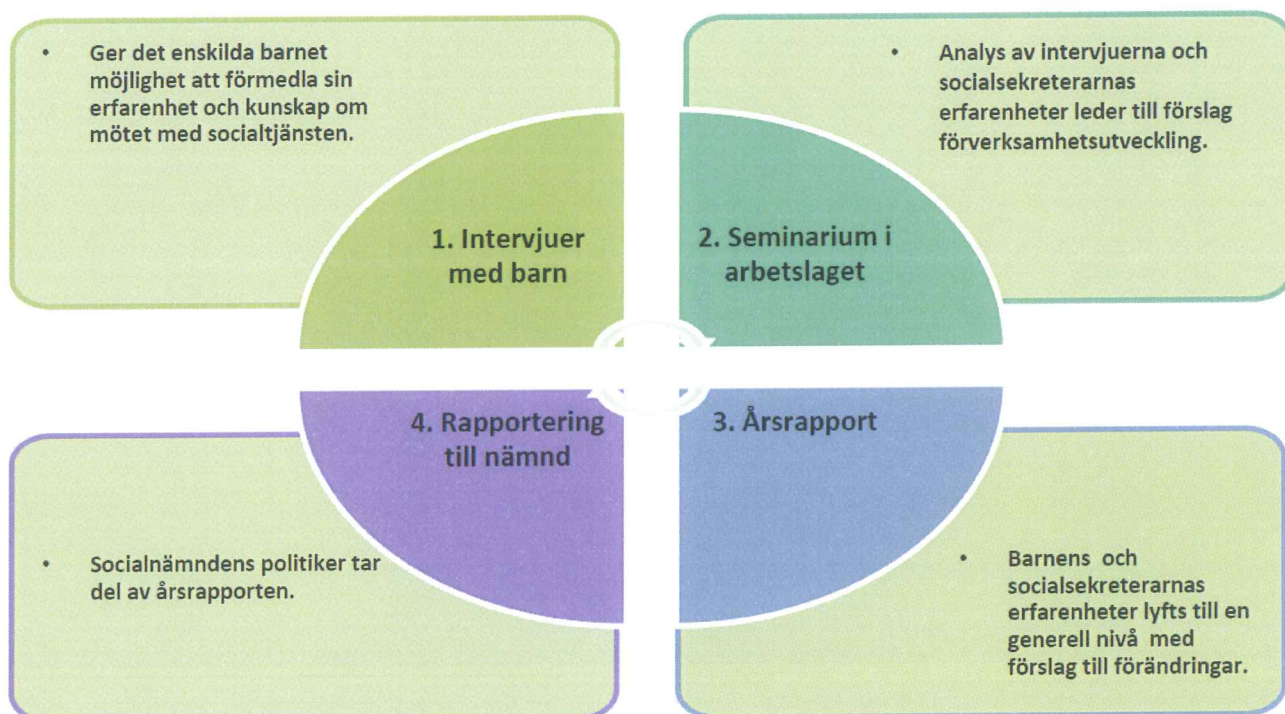
Västernorrlandsmodellen

I Västernorrlands län resulterade arbetet i en modell "*Västernorrlandsmodellen*" för att tillvarata barns röster om mötet med socialtjänsten. Modellen syftar till att ta del av barns kunskaper och utifrån det förbättra verksamheten. Modellen fokuserar på tre delområden:

1. Hur upplever barn kontakten med socialtjänsten och vilken kontakt efterfrågar de.
2. Vilken kunskap har barn om socialtjänstens arbete och vilken kunskap efterfrågar de.
3. Hur upplever barn deras möjlighet till delaktighet och på vilket sätt skulle de vilja vara delaktiga.

Modellen bygger på fyra steg där respektive steg innebär (se figur nedan):

1. Att alla socialsekreterare förbereder och genomför en intervju med ett barn per år som har eller har haft kontakt med en kollega. Intervjun transkriberas sedan inför seminariet.
2. Att alla socialsekreterare tillsammans i arbetsgruppen vid ett seminarium delger erfarenheter av intervjuerna och analyserar det insamlade materialet.
3. Att en, av arbetsgruppen utsedd, person sammanställer materialet från seminariet i en årsrapport med konkreta förslag på hur verksamheten ska utvecklas.
4. Att en eller några från arbetsgruppen informerar socialnämnden eller motsvarande om årsrapporten.



Att tänka på inför och under intervjun

Se till att vara ute i god tid inför mötet med barnet. Läs igenom intervjuguiden innan och ta med fika, papper och penna, teknik för att spela in samtalet (diktafon eller mobil med inspelningsmöjligheter), två biobiljetter samt diplom.

Inhämta information om behov av tolk finns eller om barnet har särskilda behov som påverkar intervjun, till exempel kan ett barn med koncentrationssvårigheter behöva pauser.

Vid mötet med barnet är det viktigt att skapa en förtroendefull och professionell relation. Barnet ska känna sig bekväm i situationen. Det är viktigt att få barnet att känna sig betydelsefull, att lyfta barnets roll som expert på sin egen situation. Det är samtidigt av stor vikt att inte påverka barnet i någon riktning och inte heller övertala barnet till att delta.

Börja intervjun med att återigen berätta syftet med intervjun, tidsåtgång, att deltagandet är frivilligt, att barnet har rätt att säga nej under hela tiden intervjun pågår, att barnets namn inte kommer att visas för andra, att du kommer att spela in intervjun samt att du har anmälningsskyldighet om barnet berättar att hen far illa i sin nuvarande situation

Gå igenom grundregler för en intervju, det vill säga att det är viktigt att barnet berättar vad hen tycker och att det inte finns några svar som är rätt eller fel. Berätta att barnet ska säga till om hen inte förstår en fråga, om du säger något som är fel eller om hen inte vill svara på en fråga.

Förberedelser för intervjuer

Ta kontakt med barnets vårdnadshavare

Den socialsekreterare som haft kontakt med familjen kontaktar barnets vårdnadshavare för att informera om modellen samt inhämta samtycke till att barnet intervjuas. Lämna information muntligt eller skriftligt med utgångspunkt i *informationsbrevet riktat till vårdnadshavare*.

Ta kontakt med barnet

När vårdnadshavarna samtyckt till att barnet får intervjuas tar den socialsekreterare som haft kontakt med familjen kontakt med barnet för att inhämta samtycke. Lämna information muntligt eller skriftligt med utgångspunkt i *informationsbrevet riktat till barn*. Det är viktigt att barnet får veta syftet med intervjun, att det tar ca 30 minuter, att deltagande är frivilligt, att barnet har rätt att säga nej under hela tiden intervjun pågår, att barnets namn inte kommer att visas för andra samt att du har anmälningsskyldighet om barnet berättar att hen far illa i sin nuvarande situation.

Om barnet samtycker kom överens om tid och plats för intervjun. Bestäm en tid som inte ligger för långt fram i tiden. Exempel på mötesplatser är caféer, barnets hem, rum på något bibliotek eller kommunal lokal av något slag. Det är viktigt att barnet själv får komma med förslag på mötesplatser. Om intervjun inte ligger de närmaste dagarna efter telefonkontakten skicka ett vykort med inbjudan till intervjutillfället. Det kan vara en viktig markör till barnet att fråga vad hen tycker om för fika för att bekräfta att barnet är den som är i fokus vid mötet.

Ta kontakt med barnet dagen före intervjun, till exempel via telefon eller sms. Barn lever i nuet och glömmer lätt bort om något roligare kommer i vägen.

Om det vid intervjun visar sig att barnet inte har den information som de har rätt till om socialtjänstens arbete till exempel om vad en socialsekreterare gör ska denna information ges om barnet så önskar. Kom ihåg att detta är ett tillfälle för barn att berätta om deras erfarenheter. Lagg inte för stort fokus på att intervjua ”korrekt” eller att inhämta så mycket material som möjligt. Det ska vara roligt för barn och socialsekreterare!

INTERVJUGUIDE

Denna intervjuguide är utformad för att vara ett stöd till dig i intervjun. Det är viktigt att du låter barnet tala så fritt som möjligt och följer barnet, det vill säga frågar upp på det som barnet berättar om. De olika ämnesområdena i intervjuguiden börjar med en öppen fråga. Använd intervjuguiden som ett sätt att kontrollera att du avtäckat de frågor som du tänkt, det vill säga du behöver inte följa den ordningen som finns i guiden eller formulera dig precis som det står. Anpassa istället ditt språk efter det barn du möter, för yngre barn kan det exempelvis vara lättare att använda namnet på barnets socialsekreterare istället för att säga socialsekreterare. I alla intervjuer är det viktigt att använda öppna frågor (som börjar med berätta, förklara eller beskriv) där barnet kan svara med egna ord utan att styras av intervjuare.

Bakgrundsinformation (nedtecknas på ett separat papper och behöver inte ställas som frågor till barnet)

1. Barnets ålder.
2. Barnets kön.
3. I vilken fas befinner sig barnet i socialtjänsten (förhandsbedömning/ utredning/ insats/ placering/ ej längre aktuell ange då också vilken kontakt eller insats barnet har haft).
4. I ungefär hur många år har barnet haft kontakt med socialtjänsten.
5. Används tolk vid intervjun:

Reviderad intervjuguide

Barnets kontakt med socialtjänsten

1. Har du träffat din socialsekreterare?
2. Berätta om hur du har/har haft kontakt med socialtjänsten/din socialsekreterare? (möten, e-post, telefon, omfattning, hembesök, besök på kontoret)
3. Om du behöver prata med din socialsekreterare innan ni har ett möte/telefonsamtal hur gör du då? (Får du kontakt?)
4. När du har träffat socialsekreteraren vilka har varit med på möte?
5. Om du fick bestämma, hur du skulle vilja ha kontakt med socialsekreteraren (hur ofta, var, ensam eller tillsammans med någon, möte, telefonsamtal, hembesök)
6. Känner du att du får hjälp av din socialsekreterare? (blir lyssnad till/får berätta om din situation) Berätta.
7. Har du bytt socialsekreterare någon gång? Om ja hur var det att byta?

Kunskap

1. Berätta vad du vet om socialtjänstens arbete.
2. Varför har du kontakt med socialtjänsten?
3. Har någon berättat för dig om socialtjänstens arbete (vem och vad)? Berätta.
4. Är det något mer du skulle vilja veta om socialtjänstens arbete? Om ja, vad?
5. Hur tycker du att en bra socialsekreterare ska vara? (vad göra/hur vara mot dig/mot andra)

Delaktighet

1. Nu ska vi prata om något som heter delaktighet. Vet du vad det är?

Ur metodguide Västernorrlandsmodellen:

Om barnet inte vet vad delaktighet är förklara att det handlar om att *få information* till exempel om saker som andra bestämmer och som påverkar barnet, att barnet har rätt att *få säga vad hen tycker* och att barnet har rätt att *bli lyssnad till* och *ibland också vara med och bestämma*.

Frågor om "barnet"

2. Vad har din socialsekreterare berättat för dig om varför ni träffas och vad som ska hända?
3. Kan du prata med din socialsekreterare? Berätta.
4. Lyssnar din socialsekreterare på dig och det du säger? Berätta.
5. Har du fått säga vad du tycker, när din socialsekreterare har bestämt något som rör dig? Berätta.

Generella frågor "om barn"

6. Hur tycker du att socialsekreteraren ska göra för att barn ska få reda på vad som ska hända?
7. Hur tycker du att socialsekreterare ska göra för att barn ska kunna berätta/prata om det som är viktigt för dem?
8. Hur ska socialsekreterare göra för att visa att hon/han lyssnar och förstår?
9. Vad tycker du att barn ska få vara med och bestämma om när man har kontakt med socialsekreterare?

Avslutande

1. Nu har jag frågat dig vad jag tänkte. Är det något jag har glömt att fråga dig om som du tycker är viktigt?
2. Hur har det varit att träffas idag/intervjuas idag?

Årsrapport Västernorrlandsmodellen omgång 2

22 (22)

Ur metodguide Västernorrlandsmodellen:

OBS!! När intervjun nu är slut, avrunda, tacka, fråga hur de tycker att det var o.s.v. Berätta att när alla barns intervjuer är klara så ska socialnämnden/de som bestämmer över vårt jobb få veta vad barnen sagt och tyckt. Om barnet ber om en att få läsa den transkriberade intervjun eller vill få återkoppling på vad intervjun ledde till är det viktigt att låta hen göra det/ta del av det.

Efter att barnet gått iväg, reflektera över hur det var att intervjua och över vilka kunskaper du känner att intervjun gav. Skriv ner detta inför seminariet.

Intervjuguiden är tänkt som ett stöd och kom ihåg att utforska de svar du får under hela intervjun för en så levande dialog som möjligt. Om du ska intervjua ett yngre barn tänk på att du kan behöva ställa frågorna med ett enklare språk.

Känner du dig osäker inför förberedelser av din intervju, gällande ljudupptagning, transkribering eller seminarium? Fråga en mentor om hjälp.

Lycka till!