

2007-11-29

Sektorn för socialtjänst  
Marcus Larsson

## **BRUKARUNDERSÖKNING VID RESURSENHETEN 2007: KÖPT VÅRD/BEHANDLING (DEL 2 – UNGDOMARNA)**

### **Bakgrund och uppdrag**

Inom sektorn för socialtjänst genomförs årligen sex brukarundersökningar. Dessa undersökningar syftar till att efterfråga brukarnas uppfattning om kvaliteten i sektorns tjänster, vilket är den grundläggande komponenten i sektorns kvalitetsarbete. Brukarundersökningarna tjänar på så sätt som underlag till möjliga förbättringar i sektorns tjänster. Sektorsgruppen beslutar om vilka områden som skall undersökas och undersökningarna genomförs av medarbetare inom socialtjänstens administrativa funktion. När undersökningarna är genomförda redovisas resultatet till såväl ansvariga i respektive verksamhet som samlat i sektorns årliga verksamhetsberättelse. Inom ramen för 2006 års brukarundersökningar genomfördes en undersökning vid ungdomsenheten med fokus på köpt vård/ behandling. Målgruppen var då föräldrar. Föreliggande studie inom ramen för 2007 års brukarundersökningar är en uppföljning där målgruppen utgörs av ungdomarna själva.

### **Undersökningens upplägg**

Målgruppen för denna undersökning är ungdomar med erfarenhet av vård/ behandling vid ungdomsenheten. Mer parten av denna vård/ behandling utgörs av placeringar, varför undersökningen också avser detta. Den vedertagna tillvägagångssättet för brukarundersökningar inom sektorn för socialtjänst är fokusgrupper med efterföljande enkät. Då fokusgrupper innebär att intervjupersonernas integritet måste åsidosättas utgör detta förfaringssätt ibland en icke lämplig metod. Eftersom kraven på integritet inom målgruppen bedömdes vara höga, genomfördes undersökningen genom personliga intervjuer. Ungdomar med pågående eller avslutad placering, erbjöds brevlades intervju. Intervjuerna genomfördes antingen i form av ett personligt möte eller per telefon. Målgruppen omfattade sammanlagt 17 placerade ungdomar. Av dessa tackade 2 nej. 5 gick inte att nå.

## Resultat

### Om socialtjänstens roll

#### *Viktiga faktorer för att placeringen ska bli bra*

- Att man som ungdom känner delaktighet
- Att socialsekreterarna har kunskap
- Att socialsekreterarna är tillgängliga
- Att socialtjänsten ställer upp
- Att man som ungdom blir företrädd och att socialsekreterarna kämpar för ungdomarna
- Att man har människor runt omkring sig

#### *Synpunkter på socialtjänsten*

Eftersom man som ungdom i olika grad har företräts av sina föräldrar och därmed upplevt olika nivåer av delaktighet i processen fram till placering har man i olika utsträckning erfarenheter av socialtjänstens agerande. I de fall där enbart föräldrarna haft kontakt med socialtjänst har naturligt ungdomarna skrala uppfattningar om socialtjänsten.

I de fall där man däremot upplevt en viss nivå av deltagande finns en utbredd negativ uppfattning om socialtjänsten. De flesta ungdomar skulle vilja ha haft mer delaktighet. Merparten av ungdomarna menar att socialtjänsten inte lyssnade på ungdomen själv utan föräldrarna. Är man under 18 år lyssnar de liksom inte, de tittar liksom över en som elev i en skolklass som räcker upp handen och inte får frågan, som en intervjuad uttryckte det. Denna uppfattning är särskilt stark bland ungdomar som själva velat få en placering till stånd. Dessa ungdomar menar att socialtjänstens fokus snabbt flyttades från ungdomarna själva till föräldrarna. Tätt sammanflätad med denna uppfattning är missnöje med att det tog för långt tid att få en placering till stånd. Flera ungdomar anser att socialtjänsten reagerade alldeles för långsamt.

I några fall finns också tydliga missnöjesyttringar rörande typen av placering: man hade en önskan om familjehem, men blev placerad på HVB eller behandlingshem. Eller också fattades ett nytt beslut om byte av placeringsform trots att ungdomen själv hade en stark övertygelse om att allt fortlöpte bra. Flera ungdomar känner sig därvidlag lurade och inte tillräckligt företrädda av socialtjänsten.

Socialtjänsten vill alltid jävlas med en samt går aldrig att få tag på, är andra uppfattningar som återfinns bland ungdomarna tillsammans med att socialtjänsten inte har någon koll. Flera ungdomar önskar att socialtjänsten hade en bättre insikt i ungdomarnas situation under placeringen.

För täta byten av socialsekreterare är en åsikt som förs fram av de intervjuade: ”jag har passats vidare som ett jävla problem”.

En ungdom påpekar att socialsekreterarna alltid var vänliga.

## Om hemmets/institutionens roll

### *Viktiga faktorer för att placeringen ska bli bra*

- Att de ej är för stränga på hemmet
- Att man trivs där man bor
- Att hemmet är bra med familjekänsla och bra hus och bra sysselsättning, helheten, det ska inte se ut som ett fängelse
- Att kontaktpersonen är bra, man måste ha någon man litar på, en kontaktperson på hemmet som stämmer, någon som är på ens sida
- Att man får eget rum som inte byts
- Att hemmet eller familjen lyssnar på det man säger och att man få göra det man vill
- Att familjen får vara nära
- Att sammansättningen på de boende stämmer, man måste kolla upp bakgrunden på de boende
- Att man blir bemött av personalen som man vill bli bemött själv
- Att det ställs krav så man gör sig förtjänt av det man får

### *Synpunkter på hemmen*

Uppfattningarna om hemmen bland ungdomarna är splittrade. Hälften är mycket missnöjda. Åsiktsspekrat går från att vistelsen upplevs meningslös till att placeringen rent av inneburit av negativ inverkan på den egna utvecklingen i form av ökad ångest och ökade inslag av självdestruktivt beteende. Detta har naturligtvis en självklar koppling till placeringens form; de ungdomar som blivit placerade mot sin vilja är också missnöjda. Men bland de ungdomar som uppger att de själva velat bli placerade finns också ett missnöje. Brist på innehåll i vistelsen på hemmet, brist på effektiv behandling eller felaktig sammansättning av boende är några av de faktorer som missnöjet emanerar från. Några av ungdomarna vittnar om att de fått byta hem upprepade gånger.

De nöjda ungdomarna tycker också naturligt att vistelsen där har haft en positiv inverkan på den egna utvecklingen. Dessa ungdomar tycker således att placeringen haft en god effekt och den alternativa vägen hade förmodligen slutat i den värsta tänkbara scenariot. Vänligt bemötande, rimliga krav på ungdomen och lugn miljö är bidragande orsaker till denna uppfattning. Dock är det, menar de, svårt att skilja på vad placeringen resulterat i och vad som är en konsekvens av den egna mognadsprocessen.

### Kompletterande fråga: Alternativ till placering

I samband med aktuell brukarundersökning framförde verksamheten ett önskemål om en kompletterande fråga till målgruppen. Frågan avsåg att ge svar på vilka åtgärder resursenheten skulle kunna vidta i syfte att undvika placering.

Flertalet av ungdomarna är av den bestämda uppfattningen att socialtjänsten faktiskt måste kunna placera. Den möjligheten tycker ungdomarna ska finnas till buds. En av de intervjuade uttryckte sig enligt följande: "Ibland är placering enda möjligheten. Om man inte placerar kommer det att slå tillbaka på kommunen senare."

Emellertid behöver det kanske inte vara på ett behandlingshem utan i familjhem eller i en alternativ familj, som en annan ungdom formulerade det.

Andra förslag på insatser som alternativ till placering eller för att undvika placering:

- Bättre kontaktperson och tätare kontakter med denna
- Fortsatta stödsamtal i form av:
  - Samtal med personer som har erfarenheten av vad som händer om man fortsätter, exempelvis KRIS
  - Samtal med socialtjänsten
  - Samtal där alla iblandande parter är med på det. Där det finns en psykolog eller liknande som alla känner att de har förtroende för och kan prata med. En bra psykolog till föräldrarna.

### **Kommentarer från verksamheten**

Enhetschefen för resursenheten har efter genomläsning av rapporten lämnat följande synpunkter:

Brugarundersökningen är lättläst och tydlig och det är bra att ungdomarnas tankar kommer fram. Vi tycker att det varit värdefullt att ta del av synpunkterna från både ungdomar och föräldrar för att få det hela belyst från flera håll, se vad som skiljer sig åt och vilka likheter som finns. Det är bra att någon utifrån gör sådana här undersökningar som komplement till de löpande uppföljningar som handläggarna gör med familjerna. Vi kommer att ta tillvara på de synpunkter som framkommit och fortsätta att vidareutveckla arbetet på bästa sätt. Vi tycker att en sammanfattning av resultatet och våra kommentarer skall skickas hem till dem som medverkat tillsammans med ett tack för att de ställt upp.

Brugarundersökningen resultat gör att vi blir säkrare på att vi nu är på rätt väg när det gäller att utveckla ett bra och tidigt stöd i samverkan på hemmaplan för att undvika placeringar. Om en placering måste ske behöver vi bli än bättre på att matcha den på ett bra sätt för varje ungdom och se till så att placeringen verkligen blir så bra som möjligt.

Vid utredningar skall de olika parternas synpunkter tas tillvara och man skall arbeta med familjens delaktighet. Enligt lagstiftningen skall socialtjänsten ta tillvara på barnets åsikter och ha deras bästa för ögonen när det gäller olika insatser. Ibland går barnets önskemål stick i stäv med föräldrarnas och det är föräldrarna som är vårdnadshavare. Det stöd som ges skall vara i dialog med familjen och i första hand ske på frivillig grund. Socialtjänsten skall så långt det är möjligt verka för ett bra stöd på hemmaplan. Först när det inte räcker med stöd på hemmaplan eller om det är omedelbar fara skall man verka för en placering utanför familjen. En placering skall följas och omprövas och oftast är tanken att barnet skall kunna återförenas med sin familj.

I kommunen finns många personalkategorier som kan fånga upp vilka ungdomar som behöver stöd och på vilket sätt. Det är viktigt att vi fortsätter att utveckla en bra samverkan med dem.

När en ungdom placeras kan det antingen bero på deras eget beteende, att man behöver bryta en negativ utveckling och detta inte fungerar med det stöd som kan ges i kommunen, eller på bristande föräldraförmåga eller bådadera.

Det kan ta tid att bedöma hur mycket föräldraförmågan brister, om det räcker med kompletterande stödinsatser och om föräldrarna kan "växa" i den takt barnet behöver. När ungdomar är utagerande, begår brott eller tar till droger händer det att vissa föräldrar ger upp och vill att någon annan skall ta hand om deras barn. De känner sig maktlösa och ensamma och har många gånger ett bristande socialt nätverk som kan stödja dem. Föräldrarna har många gånger väntat länge med att be om hjälp och de är i denna krissituation inte heller alltid mottagliga för att ta emot det stöd som erbjuds. Föräldrarna är de viktigaste personerna i ett barns uppväxt. Socialtjänstens uppgift är att trygga barnens uppväxt och se till skyddsaspekten och om och när det är nödvändigt att skilja föräldrar och barn åt.

Även om kommunen utvecklar ett bra stöd och behandling på hemmaplan kommer det ändå att finnas behov av att placera vissa ungdomar. Det handlar om där ungdomen utsätter sig själv för stor fara och man måste stoppa ett negativt beteende eller där det finns för stora brister i föräldraskapet. Det finns positiv erfarenhet av vissa placeringar där barnet har fått ett bra "hållande" och stöd att bli rustad för sitt vuxna liv. Det finns institutioner där personalen blivit viktiga kompletterande förebilder för ungdomarna och där man lyckats med en bra utsluss. En placering är dock en skyddad "konstlad" miljö och vi hoppas på att kunna arbeta motiverande och stödjande på hemmaplan för att förhindra placeringar, minska placeringstiderna, men även kunna erbjuda en bra eftervård.

### Förbättringsområden

Naturligtvis är det viktigt att vi arbetar förebyggande så att placeringar undviks. Genom organisationsförändringen är vår ambition att hitta lösningar där vi erbjuder våra tjänster så tidigt som möjligt och försöker hitta flexibla lösningar i varje enskilt fall. Vi samverkar även mycket tillsammans med skolan för att hitta gemensamma bra lösningar. Vi behöver bli ännu tydligare med vår roll och vad vi gör, hur vi gör utredningar och varför, att vara tydliga med att vi behöver få fram både föräldrars, andra vuxnas och den unges syn på saken. Vi behöver bli ännu bättre på att lyssna in vad ungdomen tycker och dokumentera det tydligt. Att tillsammans bestämma hur och på vilket sätt ungdomen skall vara delaktig. Att vi gör en tydlig plan vid placering med matchning och bra innehåll, att vi gör tät uppföljning och planerar för en utsluss. Att barn och ungdomar har rätt till en trygg miljö och stöd. Vi måste arbeta mer med samordnad handlingsplan där det framgår vad de inblandade parterna skall göra.

Under 2007 gjorde socialtjänsten en organisationsförändring inom barn och ungdom till en utredningsenhet och en resursenhet. Genom detta har vi kunnat höja kvalitén i både utredningsarbetet och stödet på hemmaplan.

-Vi har en ökad tillgänglighet via mottagningsfunktion.

-All personal har fått utbildning i BBIC (BBIC=barns behov i centrum) som ger en bra struktur på utredningen och där barns synpunkter och behov tydliggörs och dokumenteras i utredningarna. Där tar man noga reda på föräldrarnas förmåga att tillgodose barnets behov.

- Vid en placering skall tydlig information ges både till föräldrar och barn. Barnet/ungdomen får en egen erfaren socialsekreterare som följer placeringen och tar tillvara på barnets/ungdomens intressen. Föräldrar till placerat barn erbjuds stöd i sin föräldraroll från resursenheten. Familjehemmen och institutionerna följs upp av särskild socialsekreterare.
  - Vi verkar för att samordna de inblandade runt familjen och stärka familjens privata nätverk
  - Genom resursenheten utökas behandlingsstödet på hemmaplan, även eftervård. Vi erbjuder stöd till både ungdomar, föräldrar och familj.
  - Vi har löpande samverkansmöten och nätverksmöten med professionella kring samma målgrupp för att tydliggöra roller, fördela ansvar och arbeta med helhetssyn
  - Vid behov kan vi gå in med avlastning, jourfamilj
- När det gäller personalens kompetens så gör vi bland annat följande;
- Introduktion, stöd och handledning till personalen
  - Utbildning/fortbildning ses som en viktig del och ges fortlöpande

## SEKTORN FÖR SOCIALTJÄNST

Marcus Larsson  
Utredare