



Mottagandet av ensamkommande barn i Västerbotten

*Beskrivning av arbetet med en uppföljningsmodell för verksamhetsutveckling
FoU rapport 2016:38*



REGION
VÄSTERBOTTEN

Mottagandet av ensamkommande barin i Västerbotten

Produktion och text: FoU Vålfärd, Region Västerbotten

Grafisk form: Helen Bäckman, Region Västerbotten

Tryck: Tryckeri City, Umeå, 2016

Upplaga: 200 exemplar

Förord

Den här rapporten beskriver arbetet med ett projekt som syftar till att ta fram och implementera en uppföljningsmodell för mottagandet av ensamkommande barn. Modellen har vid tiden för denna rapport implementerats i alla Västerbottens 15 kommuner.

Under projekttiden 2015 - 2016 har mycket hänt inom området. 35 369 ensamkommande barn och unga sökte asyl i Sverige under 2015 och Migrationsverket räknar med att 18 000 barn och unga kommer att söka asyl under 2016.¹

Med anledning av flyktingströmmen till Sverige har omhändertagandet av ensamkommande barn varit i fokus. Sveriges kommuner och landsting (SKL) har intensifierat sitt arbete för att kommuner och landsting ska få rätt förutsättningar för ett bra mottagande och att nyanlända ska få bästa möjliga etablering i det svenska samhället. Västerbotten har som län relativt lång erfarenhet av att ta emot ensamkommande barn, men stor skillnad finns mellan kommunerna. Vissa har haft verksamhet sedan 2006 då kommunerna tog över ansvaret från staten. Skellefteå ännu tidigare, då de tog emot ungdomar med permanent uppehållstillstånd redan 1987 och blev försökskommun för asylsökande 2003. Andra startade sin verksamhet så sent som 2014. För närvarande har samtliga Västerbottens 15 kommuner tecknat en överenskommelse med Migrationsverket om mottagande av ensamkommande barn/ungdomar.

I framtagandet av uppföljningsmodellen har boendepersonal, boendechef och socialsekreterare i fem pilotkommuner varit engagerade genom att arbeta fram, testa och förankra modellen. Pilotkommuner var Malå, Nordmaling, Robertsfors, Umeå och Vilhelmina. Som medlemmar av projektets referensgrupp har Jan Hjelte och Mehdi Ghazinour, forskare vid Umeå universitet, Inger Bylén från Rädda Barnen samt enhetschef Carina Mörk Lidgren från Skellefteå bidragit med värdefulla synpunkter ur olika perspektiv. Förankring av modellen har underlättats av att integrationsutvecklare Gabriella Strååt på Länsstyrelsen i Västerbotten har funnits med i styrgruppen och därigenom bidragit med kunskap och god inblick om mottagandet i Västerbotten. Trots hög arbetsbelastning, på grund av den ökade flyktingsströmmen, har arbetet kunnat fortskrida enligt tidsplanen. Även om det också blivit många och långa resor har deltagarna haft en inspirerande entusiasm och ett engagemang som gjort det möjligt för oss att i och med denna rapport presentera en uppföljningsmodell som är väl förankrad i kommunernas verksamheter. Vi vill rikta ett stort tack till Er alla.

¹ Sveriges kommuner och landsting. SKL tycker: Mottagande av ensamkommande barn och unga. 2016. <http://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/barnochunga/placeradebarnochunga/ensamkommandebarnochunga/myndighetsansvar/>

Marie Ernestad
Chef, FoU Välfärd
Region Västerbotten

Maria Clausén Edman
Utvecklingsledare, FoU Välfärd
Region Västerbotten

Daniel Örnberg
Utvecklingsledare, FoU Välfärd
Region Västerbotten



Innehåll

Sammanfattning	6
Bakgrund	8
<i>Projektbeskrivning</i>	9
<i>Deltaganade kommuner</i>	10
<i>Projektorganisation</i>	10
Teoretiska tankaramar	11
<i>Uppföljning som underlag för verksamhetsutveckling</i>	11
<i>Aspekter av kvalitet</i>	12
Uppföljningsmodeller, utvärderingar och studier	13
<i>Jönköpingsmodellen</i>	13
<i>Karlstadsmodellen</i>	13
<i>Studier där ungdomars synpunkter har beskrivits</i>	13
Beskrivning av framtagandet av modellen	14
<i>Boendekedjan</i>	14
<i>Kvalitetsindikatorer och bakgrundsvariabler</i>	15
<i>Betydelse på olika nivåer</i>	16
<i>Lokalsamhälle</i>	16
<i>Verksamhet</i>	16
<i>Individ</i>	17
<i>Översättning av enkäterna</i>	17
<i>Datastöd</i>	17
<i>Etiska överväganden</i>	18
Implementering	19
<i>Stödpersoner</i>	19
<i>Årshjul</i>	20
Återkoppling av resultat	21
Erfarenheter och reflektioner	22
<i>Stödpersonernas erfarenheter från första mätomgången</i>	22
<i>Erfarenheter under arbetsprocessen</i>	23
<i>Delaktighet – Ungdomarna som kunskapskälla</i>	23
<i>Integration/etablering</i>	24
Bilaga 1: Kommuninformation – Uppföljning EKB	27
Bilaga 2: Vägledning för "Boendebeskrivning"	29
Bilaga 3: Boendebeskrivning	30
Bilaga 4: Vägledning för "Brukarenkät – Mitt boende"	33
Bilaga 5: Introduktion "Brukarenkäten – Mitt boende"	35
Bilaga 6: Brukarenkät - Mitt boende	36
Bilaga 7: Att arbeta med resultatet från "Brukarenkäten – Mitt boende"	40

Sammanfattning

Under 2014 inleddes diskussioner mellan FoU Valfärd, Region Västerbotten och länsstyrelsen i Västerbottens län om systematisk uppföljning av mottagandet av ensamkommande barn. Med mottagande menades den process som startar från att barn och ungdomar kommer till ett asylboende till dess att de flyttar ut i eget boende eller återförenas med sina familjer. Diskussionen utmynnade i en ansökan om medel till ett projekt för att skapa och implementera en uppföljningsmodell som skulle kunna användas i länets kommuner. Fem pilotkommuner i Västerbotten deltog i utvecklandet av uppföljningsmodellen. Boendechefen från de fem kommunerna utgjorde styrgrupp för projektet och en arbetsgrupp bestod av boendepersonal. Vidare gav en referensgrupp med forskare och personer med erfarenhet från verksamhetsområdet värdefulla synpunkter under resans gång.

Uppföljningsmodellen behandlar data utifrån tre olika nivåer/perspektiv. Den första nivån - Lokalsamhälle - beskriver förutsättningar i lokalsamhället som kan ha betydelse för mottagningsprocessen, exempelvis arbetslöshet, lediga bostäder och utbildningsmöjligheter. Frågorna att besvara finns sammanställda i enkäten *"Kommuninformation"*.

Den andra nivån - Verksamhet - belyses med hjälp av två enkäter; *"Boendebeskrivning"* och *"Brukarenkät - Mitt boende"*. Den första beskriver olika faktorer i boendet som antas ha betydelse för ett gott mottagande, exempelvis boendets storlek, personalomsättning och personalens utbildningsnivå. Brukarperspektivet belyses i den andra enkäten genom frågor om ungdomarnas upplevelse av miljö och stöd i sitt aktuella boende.

Den tredje nivån - Individ - handlar om uppföljning av ungdomarnas individuella utveckling och färdigheter samt egen måluppfyllelse. Socialsekreterare med ansvar att följa upp socialtjänstens insatser för de ensamkommande ungdomarna planeras registrera data genom enkäten *"Uppföljningsenkät - Frågor om dig"* vars resultat därefter kan aggregeras för sammanställningar på gruppnivå. Enkätfrågorna är inte helt klara vid tiden för denna rapport, men skall utprovas av socialsekreterare under slutet av 2016.

Ett paket med återkopplingsmaterial togs fram för att underlätta för varje boende att själva arbeta med sina resultat. Materialet består av en resultatsammanställning med vissa möjligheter att jämföra verksamhetens förutsättningar med länets genomsnitt; *"Boenderapport"* samt dokumentet *"Att arbeta med resultatet från Brukarenkäten - Mitt boende"*. Det sistnämnda materialet beskriver ett förslag till arbetsgång samt innehåller diskussionsfrågor utifrån de teman som identifierats i uppföljningsmodellen. Slutligen ingår även länsrapporten *"Uppföljning EKB av mottagandet av ensamkommande barn i Västerbotten"* i återkopplingsmaterialet. Rapporten kommer att beskriva länets resultat och viss analys av intresse på kommunnivå. Enkäterna och återkoppling av resultaten är tänkt att ingå i ett ordinarie uppföljningsarbete som följer verksamheternas budgetprocess och verksamhetsstyrning.

Enkäter



- Kommuninformation
- Boendebeskrivning
- Brukarenkät – Mitt boende
- Uppföljningsenkät – Frågor om dig
 - Vägledning
 - Översättningar
 - Introduktion
 - Webbaserade enkäter

Återkopplingsmaterial



- Boenderapport
- Temafrågor
- Länsrapport

Figur 1. Det enkät- och återkopplingsmaterial som ingår

Enkäterna angående lokalsamhälle och verksamhet testades i pilotkommunerna och utformningen fastställdes i slutet av 2015. Under våren 2016 deltog 11 av länets 15 kommuner i den första datainsamlingen. Utsedda stödpersoner från de deltagande kommunerna utbildades för att praktiskt stötta arbetet och bidrog till att totalt 49 boenden och 427 ungdomar svarade på enkäterna.

Uppslutningen och gensvaret från kommunerna var över förväntan. Antal svarande flickor var 43 (10 %) och pojkar 383 (90 %). De allra flesta svarande (81 %) var mellan 15-17 år gamla, 8 % var 14 år eller yngre och 10 % var 18 år eller äldre. De flesta (73 %) hade varit i Sverige i mindre än ett år och saknade uppehållstillstånd (76 %). 84 % av ungdomarna upplevde att de ofta eller alltid blev bemötta med respekt. 74 % av ungdomarna upplevde att personalen ofta eller alltid lyssnade på dem. När det gäller upplevelsen av att få vara med och bestämma om regler, aktiviteter och maten i boenden var ungdomarnas svar mindre positiva.

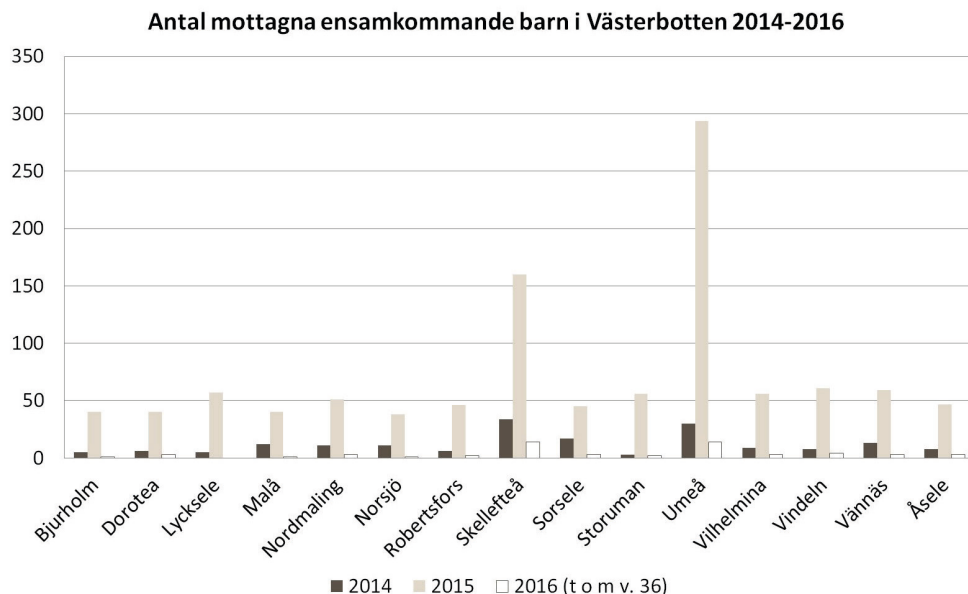
När denna rapport skrivs har som tidigare nämnts resultaten från en första mätning sammanställs och återkopplats till varje boende, men resultaten kommer inte att redovisas närmare. En sammanställning av länens resultat och analyser som kan användas för verksamhetsutveckling och erfarenhetsutbyte kommer först efter andra mätomgången i en länsrapport som publiceras i slutet av 2016.

Bakgrund

I Västerbotten saknades en länsgemensam ansats och systematik kring uppföljning av mottagandet av ensamkommande barn samt en samsyn kring vad/hur man skulle mäta och följa upp. Särskilt viktigt var det i och med att kommunerna arbetade för högtryck på grund av det ökade mottagandet och behövde utveckla verksamheter i snabb takt.

Kommunerna i Västerbotten har tagit emot långt fler ensamkommande barn än vad som var planerat under åren 2015-2016. Projektet som beskrivs i denna rapport pågick under samma tid och innebar förändrade förutsättningar för de kommuner som deltog i utformningen av uppföljningsmodellen. Följande bild visar på ökningen i Västerbotten.

Figur 2. Diagram över antal mottagna ensamkommande barn i Västerbotten 2014-2016²



Antal anvisade ensamkommande barn Västerbottens län

Figur 3. Tabell över antal anvisade ensamkommande barn i Västerbotten

	Bjurholm	Dorotea	Lycksele	Malå	Nordmaling	Norsjö	Robertsfors	Skellefteå	Sorsele	Storuman	Umeå	Vilhelmina	Vindeln	Vännäs	Åsele	Totalt
2014	5	6	5	12	11	11	6	34	17	3	30	9	8	13	8	178
2015	40	40	57	40	51	38	46	160	45	56	294	56	61	59	47	1090
2016	1	3	0	1	3	1	2	14	3	2	14	3	4	3	3	57

² Migrationsverket. Statistik. 2016-09-03
<http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Aktuell-statistik.html> (Hämtad 2016-09-15)

FoU Velfärd, Region Västerbotten ger stöd till kunskapsutveckling inom den sociala barn och ungdomsvården och kan ge metod- och implementeringsstöd till kommunerna och landstinget i Västerbotten avseende individ- och verksamhetsuppföljning i enlighet med en evidensbaserad praktik. Inom barn och unga-området arbetar FoU Velfärd med ett utvecklingsarbete kring barns delaktighet och utvecklandet av systematisk uppföljning inom ramen för BBIC - Barns behov i centrum - ett verksamhets- och uppföljningssystem för den sociala barn- och ungdomsvården. 2013/2014 utvecklades ett regionalt program för mottagande av ensamkommande barn i Västerbottens län där åtta utvecklingsområden identifierades. Ett av utvecklingsområdena var Uppföljning. Man ville utveckla ett länsgemensamt uppföljningsverktyg för medarbetarnas insatser på HVB-hemmen och ungdomarnas villkor.

Beröringspunkter fanns mellan de behov av uppföljning som skisserats i den regionala utvecklingsstrategin för ensamkommande barn i Västerbotten och det utvecklingsarbete som pågick regionalt och nationellt inom den sociala barnvården. Det blev naturligt att inleda ett samarbete kring uppföljning av mottagandet av ensamkommande barn. Kommunerna i länet hade behov av en uppföljningsmodell som kunde användas för verksamhetsutveckling och modellen skulle fokusera på mottagandet ur ett organisatoriskt, jämställdhets- och brukar(barn)perspektiv. Med "mottagande" avsågs den process som startar från och med att ett ensamkommande barn/ungdom kommer till ett asylboende, och avslutas genom att barnet/ungdomen flyttar ut till eget boende eller återförenas med sin familj.

En ansökan inlämnades till Länsstyrelsen med begäran om medel enligt § 37 förordningen (2010:1122) "beredskap och kapacitet samt regional samverkan". Ansökan beviljades och projektet kom igång i början av 2015. I slutet av 2015 gjordes en tilläggsansökan för implementering i länets kommuner och medel beviljades för 2016 enligt § 37 "Insatser som syftar till att underlätta bosättning och väsentligt öka kommunernas beredskap och mottagningskapacitet".

Projektbeskrivning

I första projektansökan beskrivs att syftet med projektet är att hitta en samordnad modell för uppföljning av mottagandet av ensamkommande barn för att utveckla och förbättra mottagandet samt att kunna göra jämförelser över tid och mellan kommuner. Detta antas i förlängningen säkerställa kvalitet i mottagandet. Målet i den första ansökan var att minst tre kommuner skulle delta genom att påverka, testa och utvärdera uppföljningsmodellen och på så sätt anpassat den till de behov som fanns i länet. Målet var också att uppföljningsmodellen skulle fokusera på både organisation och ett brukarperspektiv. Ett jämställdhetsperspektiv skulle genomsyra modellen och resultaten skulle kunna redovisas utifrån kön. Vidare skulle en implementerings- och finansieringsplan tas fram för fortsatt arbete. De grupper som berördes av modellen skulle enligt ansökan vara ensamkommande barn och ungdomar som placerats av/bor på HVB-hem i pilotkommunerna samt personal vid boende alternativt socialsekreterare för ensamkommande barn.

Den andra ansökan som beviljades medel i slutet av 2015 utgår från samma syfte och mål med tillägget att vid utgången 2016 skall implementeringen av modellen lett till att 10 av länets 15 kommuner deltar i uppföljningsarbetet.

Deltagande kommuner

I början av projekttiden gick en förfrågan ut till alla 15 kommuner i Västerbotten om intresse att vara pilotkommun och medverka i utformningen av uppföljningsmodellen samt att testa den i sin egen kommun. Förhoppningen var att de fem pilotkommunerna skulle ge stor geografisk spridning och att de skulle representera både stora och små kommuner vad gäller invånarantal. De fem deltagande kommunerna blev Umeå; kustkommun och största kommunen i Västerbotten med 119 613 invånare, Nordmaling; en mindre kommun och kustkommun med 7085 invånare, Robertsfors; en mindre kommun och kustkommun med 6724 invånare, Vilhelmina; mindre kommun och inlandskommun med 6848 invånare samt Malå; mindre kommun och inlandskommun med 3115 invånare.³ Västerbottens kommuner har olika förutsättningar utifrån invånarantal och har organiserat sitt mottagande på olika sätt. Därför var det viktigt att testkommunerna var olika för att modellen ska kunna anpassas både till stora och små kommuner och bli användbar oavsett på vilket sätt mottagandet var organiserat.

Projektorganisation

Figur 4. Tabell över projektets olika grupper; dess deltagare och huvudsakliga uppgifter.

Grupp	Deltagare	Uppgift
Projektledning	Chef för FoU Valfärd och två utvecklingsledare (inom område "Barn och unga" samt "Uppföljning och utvärdering")	Projektagare.
Styrgrupp	En boendechef från respektive pilotkommun, integrationsutvecklare från Länsstyrelsen samt strateg från Region Västerbotten	Ansvarade för uppföljning av projektet samt bidrog med underlag till huvudmännen för strategiska beslut om implementering. Styrgruppen satte ramar för vad och hur uppföljningsmodellen skulle användas och förankrade implementeringen av modellen i länets kommuner.
Arbetsgrupp	Boendepersonal från de fem pilotkommunerna (1-2 per kommun)	Arbetade med frågor som rörde metoder och innehåll samt var behjälpliga i att testa olika modeller i pilotkommunernas verksamheter.
Referensgrupp	Jan Hjelte, forskare vid FoU Valfärd, Mehdi Ghazinour, forskare vid Institutionen för socialt arbete Umeå Universitet, Inger Bylén från Rädda Barnen samt Carina Mörk Lidgren, enhetschef för ensamkommande barn i Skellefteå och BBIC-samordnare i Västerbotten	Bidrog med stöd i form av vetenskaplig och erfarenhetsmässig kompetens både vad gäller systematisk uppföljning och utvärdering samt kunskap om verksamhetsområdet.
Socialekreterargrupp	En socialekreterare från respektive pilotkommun med ansvar för att följa upp vården av de ensamkommande ungdomarna	Arbetade med variabler för uppföljning på individnivå.
Brukarna - barn och ungdomar	Ungdomar (20 st.) från pilotkommunernas boenden	Genomförde en testenkät och lämnade synpunkter på utformningen av enkäten.
Stödpersoner	En eller flera personer från varje deltagande kommun (39 st. ht 2016)	Representerade kommunerna i kontakt med Projektledningen vid införandet av modellen och gav stöd till boendena under datainsamlingen.

³ Kolada, <http://www.kolada.se/> (Hämtad 2016-09-15)

Teoretiska tankeramar

Uppföljning som underlag för verksamhetsutveckling

Det kan finnas flera olika syften med uppföljning och dessa är tätt sammankopplade med de frågor som ställs och den verksamhetsnivå som formulerar syftet. Se en schematisk bild nedan, beskriven av Ove Karlsson⁴. Om det huvudsakliga syftet med uppföljningen exempelvis är att främja och förbättra en insats, som i vårt uppdrag, bör det vara professionella och brukare i den verksamhet som skall följas upp som också formulerar syftet. Uppföljningsfrågorna bör dessutom fokusera på om insatserna fungerar som det är tänkt samt belysa möjliga förbättringsråden.

Vad är syftet?	Vilka är huvudfrågorna?	Vem formulerar syftet?
Kontrollera och ge beslutsunderlag	Har man gjort det man ska enligt mål, beslut, lagar, riktlinjer, etc?	Den överordnande nivån
Främja och förbättra	Fungerar insatserna som det är tänkt? Kan arbetet förbättras?	Professionella och brukare i verksamheten
Kunskapsutveckla och kritiskt granska	Vad kan man lära? Vems intressen tillgodoses? Vem gynnas/missgynnas?	Forskarsamhället och en bredare extern publik

Figur 5. En tabell som beskriver hur olika syften med utvärdering genererar olika huvudfrågor, samt att olika nivåer i verksamheten bör vara delaktiga i utformningen av uppföljningen kopplat till dess syfte.

⁴ Karlsson, O. (1999). Utvärdering - mer än metod: tankar och synsätt i utvärderingsforskning; en översikt. Stockholm: Svenska kommunförb. : Kommentus distributör

Aspekter av kvalitet

Den uppföljningsmodell vi var satta att ta fram skulle alltså följa upp kvaliteten på mottagandet av ensamkommande barn. Det kan förstås göras på många olika sätt och utifrån olika utgångspunkter. "Kvalitetstriangeln" som beskrivits av Socialstyrelsen⁵ utgjorde en viktig tankefigur i arbetet med att formulera mått utifrån syftet. Figuren beskriver olika aspekter av begreppet kvalitet och tydliggör hur struktur-, process- och resultat-kvalitet hänger ihop. Se bild nedan.

Figur 6. En schematisk bild över olika aspekter på kvalitet, samt hur dessa antas hänga ihop. Bilden är inspirerad av den "kvalitetstriangel" som beskrivs i Socialstyrelsens skrift "Vårdens värde - Vad får vi för pengarna i vård och omsorg?".



I vårt arbete användes Kvalitetstriangeln för att reda ut och belysa antaganden kring kvalitet som kom fram under arbetet. Ett exempel var antagandet att små boenden skulle ge större trygghet än stora. Boendestorlek är i detta fall en strukturkvalitet som ger förutsättningar för trygghet, som i sin tur är en typ av resultat-kvalitet. Andra exempel på antaganden är att en mångfald i personalgruppen skapar trivsel samt att samarbete mellan olika aktörer främjar integration. Det är viktigt att komma ihåg att ett fullständigt orsakssamband aldrig kan klarläggas, speciellt då komplexa verksamheter hanteras. Däremot kan tydliggöra antaganden om hur verksamheten påverkar sina brukare genom olika insatser, vara mycket användbart för analys av resultat och slutligen verksamhetsutveckling.

⁵ Socialstyrelsen Artikelnummer: 2002-111-1. Vårdens värde - Vad får vi för pengarna i vård och omsorg? Stockholm : Socialstyrelsen

Uppföljningsmodeller, utvärderingar och studier

Jönköpingsmodellen

Det var i inledningsskedet viktigt att ta del av tidigare erfarenheter vad gäller uppföljning och utvärdering av verksamheter för ensamkommande barn. FoUrum, Regionförbundet i Jönköpings län har utformat en modell som kallas "Systematisk uppföljning av Ensamkommande barn och ungdomar" mera känd som Jönköpingsmodellen. Den har varit en viktig inspirationskälla i arbetet med vår modell. I stora drag innebär modellen att deltagande kommuner regelbundet samlar in uppgifter utifrån på förhand utsedda kvalitetsindikatorer. Resultatet av det insamlade materialet sammanställs, analyseras och återkopplas därefter till verksamheterna av FoUrum i form av länsrapporter och/eller analysseminarier. För att få ytterligare kunskap om hur väl mottagandet fungerat har FoUrum därtill under en projektperiod (2012-2014) kompletterat resultatet av kvalitetsindikatorerna med fördjupade studier av några angelägna områden. I det material vi fått rörande Jönköpings uppföljningsmodell beskrevs fyra olika enkäter för insamling av data; "Struktur/resurser", "Inskrivning", "Uppföljning" och "Utskrivning" med totalt 57 olika indikatorer fördelat på bakgrunds-, volym-, resurs-, struktur-, process- och resultatindikatorer.

FoUrooms modell för uppföljning knyter an till det arbete med Öppna Jämförelser som bedrivs i Jönköpings län. Arbetet innebär en tydlig struktur för enkäthantering och återkoppling av resultat, men också att syftet med uppföljningen är möjligheten att kunna jämföra kommuners resultat med varandra.

Karlstadsmodellen

Skellefteå kommun har lång erfarenhet av mottagande av ensamkommande barn och de har gjort några uppföljningar av sitt arbete. De använder bland annat "Karlstadsmodellen"⁶ som bygger på kvalitativa intervjuer med alla ungdomar och barn som varit placerade av Skellefteå kommun i minst sex månader. Ensamkommande barn i HVB och familjehem ingår som en särskild grupp. Intervjuerna genomförs av socialsekreterare två år efter avslutad insats. Resultaten av dessa intervjuer sammanställs och ligger sedan till grund för verksamhetsutveckling. Karlstadsmodellen är väl förankrad i Skellefteå och används regelbundet. Modellen ger en nyanserad bild av ungdomarnas upplevelse och har inneburit att kommunen gjort en del förändringar i sitt mottagande utifrån de genomförda intervjuerna. Karlstadsmodellen belyser enskilda ungdomars upplevelser och är användbar när man söker fördjupad kunskap. Modellen ger dock inga möjligheter att aggregera data till gruppnivå och kräver en organisation för analys och återkoppling. Detta är resurskrävande och kan vara svårt att genomföra i mindre kommuner.

Studier där ungdomars synpunkter har beskrivits

I rapporten "Utvärdering av insatser för ensamkommande barn och ungdomar i Umeå 2012-2013: Slutrapport"⁷ undersöks ensamkommande barns introduktion och etablering i det svenska samhället under placering på HVB-hem, efterföljande boenden samt under utslussningsprocessen. Studien ger inblick i ungdomarnas synpunkter på integration. En annan rapport; "Röster från ensamkommande barn"⁸ publicerad av SKL, kommer från projektet "Ensamkommande barn - lokalt och regionalt utvecklingsstöd" som bedrevs i Örebro län under perioden januari 2012 till juni 2014. Rapporten beskriver i huvudsak några ensamkommande flickors och pojkars upplevelser, erfarenheter och tankar omkring sin flytt till Sverige och mottagandet. Båda dessa rapporter har gett oss inblick i vad ungdomar tycker och har haft betydelse för framtagandet av indikatorer utifrån ett brukarperspektiv i uppföljningsmodellen.

⁶ Westberg, M & Tillander, K. (2010). Att lära av fosterbarn : åtta års arbete med intervjuer med före detta fosterbarn. Stockholm: Stiftelsen Allmänna barnhuset.

⁷ Eriksson, M., Ghazinour, M., Hanberger, A., Isaksson, J. & Wimelius, M. E. Utvärdering av insatser för ensamkommande barn och ungdomar i Umeå 2012-2013: Slutrapport. Umeå: Umeå universitet Inst. socialt arbete.

⁸ Sveriges kommuner och landsting. (2014) Röster från ensamkommande barn. <http://webbutik.skl.se> ISBN-nummer: 978-91-7585-041-2

Beskrivning av framtagandet av modellen

Boendekedja

För att få inblick i verksamheterna, tydliggöra mål och hitta mätpunkter för uppföljningen genomfördes en kartläggning tillsammans med arbetsgruppen av hur mottagandet organiserats i pilotkommunerna. En så kallad "boendekedja" togs fram för att beskriva kommunens olika boendeformer och kriterierna för att flytta mellan de olika stegen i kedjan. När vi sammanställde kommunernas kartläggningar kunde vi urskilja tre steg.

Steg 1 - HVB och Mellan-/stödboende

Här återfanns oftast ett första boende för de ungdomar som sökt asyl och ett nästa steg i boendekedjan för de barn som erhållit PUT (permanent uppehållstillstånd). Därefter fanns i fyra av fem pilotkommuner ett Mellan-/stödboende där ungdomarna själva handlar och lagar mat. Till denna typ av mellan-/stödboende får ungdomarna flytta då personalen bedömer dem mogna.

Figur 7. Tabell över det första steget i boendekedjan - HVB och Mellan-/stödboende.

Boendeform:	STEG 1	
	HVB	→ Mellanboende/Stödboende HVB, handlar/lagar mat själv (under 18 år)
Kriterier för att flytta till nästa boende:	PUT, i mån av plats och/eller mognad.	18 år, mognad, stabilt mående, klara ADL och kontakter med myndigheter.

Steg 2 - Träningslägenhet och Eget boende med stöd

I det andra steget erbjöd alla pilotkommuner antingen en träningslägenhet (för fler än en ungdom) eller ett eget boende med tillsyn av personal. I båda fallen stod kommunen fortfarande för hyreskontraktet. En av pilotkommunerna erbjöd båda varianterna som en del i boendekedjan.

Figur 8. Tabell över det andra steget i boendekedjan - Träningslägenhet och Eget boende (med stöd).

Boendeform:	STEG 2	
	Träningslägenhet (18 och framåt)	→ Eget boende (med stöd)
Kriterier för att flytta till nästa boende:	Tidsbestämt eller skrivs ut vid 21 alt. mogen att flytta ut eller egen flytt från eller inom kommunen.	Skrivs ut vid 21, flytt från, eller inom kommunen

Steg 3 - Eget boende (med tillgång till stöd)

En av pilotkommunerna erbjöd de ensamkommande ungdomarna tillgång till stöd från personal efter att de flyttat ut till ett eget boende med eget kontrakt. Detta stöd erbjöds alltså även fast ungdomen fyllt 21 år.

	STEG 3
Boendeform:	Eget boende

Figur 9. Tabell över det tredje steget i boendekedjan - Eget boende.

Kvalitetsindikatorer och bakgrundsvariabler

Vår uppföljningsmodell bygger på att projektets arbetsgrupp identifierade omständigheter som ansågs ha betydelse för kvaliteten i mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar. Projektledningen sammanställde även villkor och faktorer utifrån ungdomarnas egna utsagor i ovan nämnda rapporter. I figuren nedan redovisas några av de identifierade faktorerna utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet:

Strukturkvalitet	Processkvalitet	Resultatkvalitet
Möjlighet till praktikplatser och arbete. Tillgång till bostäder, sjukvård, skola och fritidsaktiviteter	Boendenas samverkan med näringsliv, föreningar m.m.	Goda skolresultat och jobb
Flexibilitet i boendet, kompetens och sammansättning i personalgruppen, gode män, möjligheter till individanpassningar	Samverkan med skola, hälso- o sjukvård	Delaktighet
Individens psykiska och fysiska hälsa, utbildningsnivå	Bra bemötande och goda relationer	God psykisk och fysisk hälsa
		Begriplighet, förtroende och trygghet

Figur 10. Kvalitetsindikatorer och bakgrundsvariabler sorterade utifrån kvalitetsaspekterna struktur, process och resultat.

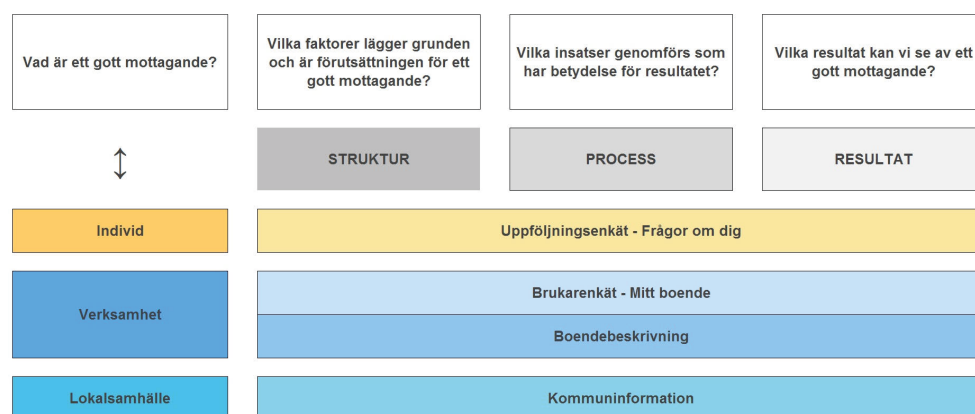
Sammantaget hade de flesta av dessa faktorer en tydlig riktning, dvs. att höga eller låga värden var ett uttryck för bra eller dålig kvalitet och kunde därför betecknas som kvalitetsindikatorer. Exempel på sådana kvalitetsindikatorer var "tillgång till bostäder" (i den mottagande kommunen), "bemötande" (att bli lyssnad till och att känna sig respekterad), "delaktighet" (att ha kunskap om det nya samhället och uppleva en meningsfull fritid) och "flexibilitet" (tillvaratagande av individens resurser).

För andra faktorer var önskvärda resultat inte lika självklara och arbetsgruppen önskade undersöka dess betydelse för kvaliteten i mottagandet. Dessa faktorer karaktäriserades som bakgrundsvariabler och var till exempel "personalsammansättning" (i boendet, utifrån utbildning, ålder, kön och bakgrund), "tid i Sverige" (antal månader sedan ungdomen anlänt till landet) och "kommunstorlek" (antal invånare i kommunen).

Betydelse på olika nivåer

Vidare blev det tydligt att de olika kvalitetsindikatorerna hade betydelse på flera olika "nivåer". Exempelvis ansåg man att ungdomarnas möjlighet till delaktighet delvis beror på de förutsättningar till sysselsättning och utbildning som lokalsamhället kan erbjuda. Ungdomarnas känsla av trygghet antogs bland annat vara ett resultat av den personalgrupp som finns i boendet och den enskildes skolresultat beror naturligtvis delvis på individens egna förutsättningar och färdigheter. Det var också viktigt att skilja på ungdomarnas upplevelser av själva mottagandet och deras egna resultat. Med anledning av detta sorterades kvalitetsindikatorerna in i tre olika nivåer; Lokalsamhälle, Verksamhet och Individ. Bilden nedan illustrerar de nivåer som modellen hantlar, samt de olika aspekterna av kvalitet. Figuren visar också de fyra olika enkäterna som innehåller frågor kopplade till respektive nivå.

Figur 11. Kvalitetsindikatorer och bakgrundsvariabler sorterade utifrån kvalitetsaspekterna struktur, process och resultat.



Lokalsamhälle

Utifrån arbetsgruppens kvalitetsindikatorer på nivå för lokalsamhälle formulerades ett antal frågor. Därtill användes indikatorer hämtade från rapporten "Regionala indikatorer inom integrationsområdet"⁹ från Regionplanekontoret, Stockholms läns landsting där en rad olika indikatorer som kan belysa hur ett samhälle lyckats med integration beskrivs. Projektledningen tog även hjälp av Anna Norin vid APP-enheten (Analys, planering och projektutveckling) på Region Västerbotten för tillgång till APP-enhetens egen sammanställning av Västerbottens data. De indikatorer som återfinns i vår modell för/på samhällsnivå är alltså en kombination av arbetsgruppens analys och indikatorer hämtade från APP-enhetens sammanställning avseende integration i Västerbotten. Frågorna är sammanställda i enkäten "Kommuninformation". Se bilaga 1 för fullständiga indikatorer på nivå för lokalsamhälle.

Verksamhet

På samma sätt formulerades enkätfrågor gällande verksamheten. För att förstå boendenas förutsättningar samt fånga in ungdomarnas synpunkter och upplevelser utformades två olika enkäter; "Boendebeskrivning" och "Brukarenkät - Mitt boende". Förutom bakgrundsvariabler och kvalitetsindikatorer innehåller enkäterna också frågor som kan ge direkta uppslag till verksamhetsutveckling, både för det enskilda boendet men även i ett länsperspektiv. För fullständiga enkäter, vägledning för genomförandet och introduktion till brukarenkäten se bilaga 2, 3, 4, 5 och 6.

⁹ Regionplanekontoret Stockholms läns landsting. (2009). Regionala indikatorer inom integrationsområdet. <http://www.rufs.se/publikationer/>

Individ

Projektledningens ambition var tidigt att kunna samla in data på individnivå då många av de förväntade resultaten av ett gott mottagande som arbetsgruppen identifierat berörde individen. Hög grad av trygghet och förtroende, god psykisk och fysisk hälsa samt delaktighet är alla kvalitetsindikatorer som utgår ifrån en personlig upplevelse. På samma sätt är dessa upplevelser produkten av långt fler faktorer än de som kan tillskrivas mottagandet i Sverige. En individuell utveckling ansågs därför vara viktig att följa med hjälp av ett tydligt startvärde, en baseline, innan insatserna som beskrivs som mottagandet sätts in.

De socialsekreterare som arbetar med ensamkommande barn har ett lagstadgat ansvar att följa upp barnets vård och lämna ett övervägande till socialnämnden var sjätte månad. I Västerbotten använder samtliga kommuner BBIC för detta arbete. Barns behov i centrum (BBIC) är ett utrednings- och uppföljningssystem och under 2014 lanserades en ny version som bland annat ska kunna möjliggöra systematisk uppföljning av socialtjänstens insatser. Socialsekreterare för ensamkommande barn från två av pilotkommunerna deltog i SKL-projekt; "Webbkollen", som skulle testa de nya variablerna för systematisk uppföljning i nya BBIC-versionen. Förhoppningen är att erfarenheter från SKL:s projekt kan ge underlag till kvalitetsindikatorer på individnivå i vår modell. En samordning med indikatorerna i BBIC gör att dubbelarbete kan undvikas. Enkäten för individnivå planeras vara färdig vid årsskiftet 2016/2017.

Översättning av enkäterna

Ungdomarna som skall svara på enkäten "Brukarenkät - Mitt boende" kommer från många olika länder. Många av dem är nyanlända och har inte hunnit lära sig svenska. Det blev viktigt att fundera över hur alla skulle få en chans att förstå frågorna, lämna kommentarer och informeras om enkätens syfte. Styrgruppen ansåg att översättning av enkäten och eventuella kommentarer skulle bli för resurskrävande och kom därför fram till en lösning som inte är helt optimal utan en kompromiss. En instruktion och en ordlista till enkäten översattes till de sex vanligaste språken; tigrinja, arabiska, somaliska, dari, persiska och engelska. Ungdomarna uppmanades att skriva kommentarer till enkätfrågorna på svenska och de som varken kan läsa eller skriva föreslogs få tillgång till tolk.

Datastöd

För att kunna distribuera och samla in svaren på de utformade enkäterna använde projektledningen "Google formulär"; en webbaserad enkätapplikation. Med hjälp av Google formulär gavs boendechefen och ungdomar åtkomst till enkäterna via en webblänk där de kunde lämna sina svar direkt i webbläsaren. Svaren sammanställdes i ett kalkylark som kunde exporteras till exempelvis Microsoft Excel samt publiceras via webb. Genom att använda funktionen för webbpublicering kunde deltagarna följa antalet besvarade enkäter.

När den första datainsamlingen var över använde sig projektledningen av Microsoft Excel för att göra sammanställning av rapporter. En mall skapades i programmet och återkopplingsrapporter till varje boende kunde skapas med automatik. Vidare användes Excel för att göra enklare korstabeller och undersöka eventuella samband mellan exempelvis boendestorlek och trivsel.

Etiska överväganden

Ensamkommande barn är ingen enhetlig grupp utan har sin bakgrund i vitt skilda språk, kulturer och traditioner. Att ta fram en brukarenkät som kunde uppfylla krav på begriplighet för alla ungdomar var därför en grannläga uppgift. Vi ville undvika att personal, gode män eller tolkar, som ungdomarna var i beroendeställning till, skulle vara inblandade när enkäten skulle besvaras. Samtidigt var det viktigt att hjälp fanns till hands om ungdomarna inte förstod frågorna eller syftet med enkäten. Vägledning, instruktion och ordlista med de svåraste orden/begreppen översattes och skickades därför med enkäten. De flesta boenden kunde erbjuda ungdomar som varken kunde läsa eller skriva hjälp genom boendepersonal från ett annat boende eller annan oberoende person.

Till vissa frågor finns möjligheter för ungdomarna att lämna kommentarer. De uppmanades att skriva dessa på svenska eftersom det inte fanns resurser för översättning. Det kan naturligtvis hämma ungdomarna att uttrycka sina åsikter, särskilt de ungdomar som är nyanlända och inte kan någon svenska.

Vi utlovar anonymitet för de som svarar på "Brukarenkäten - Mitt boende". För att inte röja identiteten på de svarande får boenden med mindre än sex enkätsvar endast tillbaka en sammanställning av kommunens totala resultat. Eftersom andelen flickor som svarat i första enkätomgången endast var 10 % valde vi, av samma anledning, att inte särredovisa resultat på boendenivå utifrån kön. I den kommande länsrapporten, med ett sammanställt länsresultat, planeras däremot redovisning uppdelat på kön.

Implementering

Folkhälsomyndigheten har belyst ett ramverk för implementering av metoder och arbetssätt som sammanställts av Duncan Meyers och hans medarbetare¹⁰. Genom en systematisk litteraturoversikt har de hittat 25 modeller för implementering som de sedan jämfört. Resultatet blev fyra faser och 14 kritiska steg. De första tio stegen är fas 1 och handlar om planering och om att "tänka efter före". Fas två handlar om behovet av en struktur med ansvariga och stödpersoner samt en plan med konkreta uppgifter och tid för genomförande. Fas 3 beskriver själva genomförandet, erbjudande av stöd, handledning och teknisk assistans och vikten av att utvärdera processen. Fas 4 handlar om att lära av erfarenheterna och förbättra kommande arbete.

Stödpersoner

Meyers ramverk har inspirerat oss i implementeringsarbetet av den nya uppföljningsmodellen i länet. Framförallt vikten av planering med förankring i kommunerna samt stöd och handledning i arbetet med enkäter och återkoppling som poängteras av Meyers. Att utse stödpersoner och identifiera organisatoriskt ansvariga i mottagarorganisationen betonas också och i vår modell blev därför boendechefer och utsedda stödpersoner viktiga samarbetsparter. En matris som beskriver roller och ansvar för genomförandet utformades (se bild nedan). Vi använde även ramverket vid utbildningen av stödpersoner som en påminnelse om vikten av att "tänka efter före" och planera för genomförandet i deras respektive kommuner.

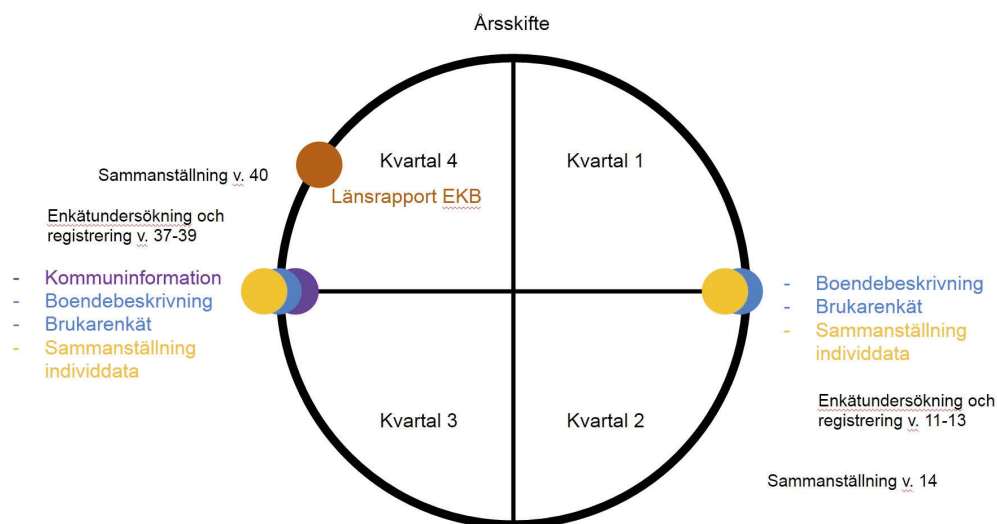
Ansvarsområde och process	FoU Valfärd	Stödpersoner	Boendechefer	Personal	Ungdomarna
Utbildning av stödpersoner	X				
Förmedla information om mottagandets organisering i kommunen inför datainsamling		X			
Skicka ut enkäter	X				
Hjälpa boendena att förbereda för genomförandet av enkäterna och besvara frågor		X			
Fylla i och skicka in "Kommuninformation"	X				
Fylla i och skicka in "Boendebeskrivning"			X		
Fylla i och skicka in "Mitt boende" (digital version)					X
Registrera och skicka in eventuella pappersenkäter "Mitt boende"			X	X	
Lämna synpunkter på datainsamlingen till stödpersonerna			X	X	
Sammanställa synpunkter från boendena ang. datainsamlingen		X			
Sammanställning av resultat av enkäterna och återkoppling till boendechefer	X				
Arbete med boendets resultat			X	X	X
Sammanställ Länsrapport	X				

Figur 12. Matris över olika roller och ansvarsområden i arbetet med uppföljningen.

¹⁰ Folkhälsomyndigheten. (2015). Implementering med kvalitet. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/publikationsarkiv/i/implementering-med-kvalitet/>. Artikelnummer: 15097

Den modell som nu tagits fram lägger ansvaret för att genomföra datainsamlingar på boendechefen. De lämnar in "Boendebeskrivning" för sitt boende och ser till att ungdomarna får tillgång till "Brukarenkät - Mitt boende". Stödpersoner, en eller flera i varje kommun, har utbildats av FoU Välfärd till att vara ett stöd vid datainsamling och handledning av personal. FoU Välfärd ansvarar under projektiden för sammanställning och återkoppling av resultat till varje boende och skall dessutom sammanställa en länsrapport i slutet av år 2016.

Figur 13. Föreslaget årshjul för uppföljningsmodellen med tidpunkter för enkätundersökningar och sammanställningar.



Årshjul

För att ge kommunerna möjlighet att genomföra uppföljningarna i modellen som en integrerad del i det ordinarie arbetet konstruerades ett årshjul med tidsplan för enkätundersökningarna och sammanställningarna av resultaten. Data för lokalsamhället samlas in vid ett tillfälle under året; v 37-39, medan data på boendenivå samlas in två gånger per år; veckorna 11-13 samt 37-39. Resultat på individnivå måste förstås registreras löpande, men en sammanställning av individdata från det senast halvåret kan ändå göras i samband med att de andra enkäterna genomförs. Sammanställningar görs alltså två gånger per år; veckorna 14 och 40, och en gång per år produceras en Länsrapport med utgångspunkt i och analys av årets insamlade data på alla nivåer. Förhoppningen är att tidpunkterna för insamling och sammanställning kan matcha både kommunernas länsgemensamma höstkongress samt det politiska budgetarbetet i respektive kommun. Se skiss nedan.

Återkoppling av resultat

Ett paket med återkopplingsmaterial framställdes för att hjälpa varje boende att själva arbeta med sina resultat. Materialet består av en resultatsammanställning med vissa möjligheter att jämföra verksamhetens förutsättningar med länets genomsnitt; "Boenderapport" samt dokumentet "Att arbeta med resultatet från Brukarenkäten – Mitt boende". Det sistnämnda materialet beskriver ett förslag till arbetsgång samt innehåller diskussionsfrågor utifrån sex teman som kvalitetsindikatorerna kan delas in i; Bemötande, Delaktighet och medbestämmande, Stöd, Information, Trivsel samt Trygghet.

Inspiration till detta metodmaterial är hämtad ur "Delaktighetsmodellen" som utvecklats på FoU Velfärd i Skåne¹¹. Delaktighetsmodellen är en dialogform för jämlika möten mellan personer med olika möjligheter till inflytande i gemensamma frågor. Den engagerar brukare, personal och chefer och används inom flera av socialtjänstens områden.

I återkopplingen får ungdomarna möjlighet att själva diskutera sina temafrågor som valts ut utifrån resultaten av enkäterna och personalen diskuterar utifrån sina temafrågor. Därefter träffas man tillsammans och diskuterar olika förslag till förbättringar som kommit fram i ungdomsgruppen och personalgruppen. Se bilaga 7.

Slutligen ingår även länsrapporten "Uppföljning EKB av mottagandet av ensamkommande barn i Västerbotten" i återkopplingsmaterialet. Rapporten kommer att beskriva länets resultat och viss analys av intresse på kommunnivå. Syftet med den är att man kan få en överblick hur det ser ut i länet och på länsnivå diskutera och komma fram till vilka förbättringsarbeten man vill göra gemensamt i länet. Till exempel utbildningssatsningar, ändringar i boendestrukturer m.m.

¹¹ Gullaksen, A-C. & Hejdedal, R. (2014). Delaktighetsmodellen – En väg mot empowerment. Lund: Kommunförbundet Skåne.

Erfarenheter och reflektioner

Projektets syfte var att ta fram en modell för uppföljning av mottagandet av ensamkommande barn. Modellen skall ge underlag för utveckling och förbättring av mottagandet samt ge möjlighet till deltagande kommuner att göra jämförelser över tid och möjlighet att säkerställa kvalitet. Modellen består av fyra enkäter; Kommuninformation, Boendebeskrivning, Brukarenkät - Mitt boende och Uppföljningsenkät - Frågor om dig. Till enkäterna följer vägledningsmaterial, översättningar och instruktioner. För utvecklingsarbete med stöd av uppföljningen utarbetades ett återkopplingsmaterial. Den framtagna modellen ger möjlighet att följa upp mottagandet för ensamkommande barn och ungdomar som bor på HVB-hem, stödboende eller träningslägenheter men är inte anpassad för uppföljning av ensamkommande barn som är placerade i familjehem. Fem pilotkommuner med spridning över länet deltog i arbetet för att erfarenheter och kunskap om kommuners olika förutsättningar skulle beaktas.

Ett av projektets mål var att möjliggöra jämförelser mellan kommunerna och på så sätt uppmuntra erfarenhetsutbyte. Då modellen nu är förankrad i länets alla kommuner och redovisning av resultaten planeras i en länsgemensam rapport i slutet av året hoppas vi kunna nå det målet. Brukarperspektivet har haft en central position i arbetet med modellen och utformningen med brukarenkäter ger ungdomarna möjlighet att komma till tals. Om ungdomarna vid respektive boende får del av uppföljningens resultat kan deras synpunkter bidra till förbättringar av verksamheten.

Att kunna redovisa uppföljningens resultat utifrån kön var ytterligare ett mål. Andelen flickor som bor på länets olika boenden är låg och med hänsyn till vikten av anonymitet kan resultaten inte redovisas särskilt för pojkar och flickor i de resultat som redovisas för varje boende. I länsrapporten är det däremot möjligt att redovisa resultat utifrån kön. Vid återkoppling av resultat kan man få kunskap om det finns skillnader i mottagandet mellan flickor och pojkar.

En implementeringsplan togs fram och implementering har skett under projektiden. Stödpersoner och ansvariga boendechef i kommunens verksamheter har tydliga roller i genomförandet vilket ger möjlighet till kontinuitet i den fortsatta uppföljningen. Målet var att minst tio kommuner skulle delta i uppföljningen. Under 2016 deltog 11 kommuner i den första mätomgången under våren. När denna rapport publiceras står vi inför att genomföra den andra enkätomgången under året. Alla 15 kommunerna har anmält intresse att vara med.

Stödpersonernas erfarenheter från första mätomgången

Vid stödpersonernas andra utbildningsomgång under hösten 2016 diskuterades erfarenheter från första enkätinsamlingen. I de flesta kommuner har ungdomarna varit intresserade av att svara på enkäten. Stödpersonerna poängterade att motivationen blev högre bland ungdomarna när de fick utförlig information om varför de skulle svara på frågorna och vad enkäten sedan skulle användas till.

När det gäller förutsättningar att svara för de ungdomar som inte ännu lärt sig svenska, kunde stödpersonerna berätta att de löst problemet på olika sätt på olika boenden. De poängterade att det var viktigt att man inte tummade på anonymitetsskydd och att ungdomarnas integritet måste skyddas. På ett boende hade de samlat 5-6 ungdomar tillsammans med en tolk vilket upplevdes

problematiskt då ungdomarna påverkade varandra och det var inte så säkert att det blev deras individuella synpunkt som kom fram. Stödpersonerna önskade att vi nästa år översätter frågorna i enkäten för att undvika att varje boende tog fram egna översättningar som kunde bli olika beroende på vem som översatte. När det gäller kommentarer kan man uppmana ungdomarna att skriva dem på svenska.

Stödpersonerna betonade också vikten av att få tillräckligt med tid för enkätinsamlingen för att hinna få en bra förankring i personalgrupperna. Efter den första mätperioden gjordes återkoppling av resultaten i de flesta personalgrupper, däremot var det inte lika vanligt med återkoppling till ungdomarna. Stödpersonerna tyckte att det var viktigt att ungdomarna fick ta del av resultaten och befarade att de annars skulle tappa motivationen att fylla i enkäten igen.

Erfarenheter under arbetsprocessen

I inledningsskedet arbetade vi med att ge deltagarna i styrgrupp och arbetsgrupp möjligheter att problematisera runt begreppen utvärdering, uppföljning och kvalitet. Detta var nödvändigt för att kunna formulera vad de egentligen ville få ut av en uppföljningsmodell. Arbetsgruppens deltagare tyckte att det var nyttigt att fundera över vad deras verksamhet är till för och formulera tankar omkring verksamhetens mål och resultat. Samtidigt som modellen växte fram blev det en viktig läroprocess för de medverkande.

Det har varit en styrka att ha många olika arbetsgrupper med deltagare av chefer, boendepersonal, strateger och integrationssamordnare. Digitala verktyg har varit helt nödvändigt att använda och en fördel var att målgruppens ungdomar hade datavana och tillgång till tekniska hjälpmedel (telefoner) för att besvara enkäter.

Delaktighet – Ungdomarna som kunskapskälla

I Brukarenkät – Mitt boende finns en fråga som lyder: "Får du vara med och bestämma om... regler, aktiviteter och maten". Vid framtagandet av frågan i arbetsgruppen och vid mötet med stödpersonerna uppstod en livlig diskussion om frågan var bra eller dålig att ställa. Frågan ställde begreppet delaktighet på sin spets. Vad kan ungdomarna egentligen vara med och bestämma om? Kan frågan innebära att ungdomarna får felaktiga förväntningar? Vilken delaktighet eller medbestämmande vill vi ha? Hur tar man tillvara ungdomarnas erfarenheter och synpunkter?

Ungdomarnas delaktighet blir en central fråga vid återkoppling av resultaten i vår uppföljningsmodell. Shier har utarbetat en modell för att beakta barns delaktighet vid beslutsfattande i enlighet med artikel 12.1 i barnkonventionen om mänskliga rättigheter¹².

Modellen grundar sig på fem delaktighetsnivåer:

1. Barn blir lyssnade till
2. Barn får stöd för att uttrycka sina åsikter och synpunkter
3. Barns åsikter och synpunkter beaktas
4. Barn involveras i beslutsfattande processer
5. Barn delar inflytande och ansvar över beslutsfattande

¹² Shier, H. (2001). *Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations. A model for Enhancing Children's Participation in Decision-making, in line with Article 12.1 of United Nations Convention on Rights of the Child. Children & Society Volume 15(2001) pp. 107-117*

Nivå 4 är, enligt Shier, minimigränsen för barns delaktighet enligt FN:s konvention om barnets rättigheter.

De här frågorna är viktiga att diskutera i återkopplingen av resultat från uppföljningsmodellen. Shiers delaktighetsmodell kan vara en tankeram som kan utgöra stöd i diskussionen kring ungdomarnas delaktighet i utformningen av verksamheten på boenden och när det gäller deras möjligheter att påverka.

Integration/etablering

Vid första mötet med medarbetare i Skellefteå, som är den kommun som har längst erfarenhet av att ta emot ensamkommande barn, diskuterade vi innebörden av ett gott mottagande med boendechefen. En av deltagarna menade att det inte spelar någon roll hur duktiga vi är på att ta hand om ungdomarna i boenden om det inte finns beredskap att ta vara på deras resurser när de kommer ut i samhället. Det måste finnas arbetsplatser eller praktikplatser som är villiga att anställa ungdomarna och bostäder för dem att bo i. Ungdomarna behöver också få möjlighet att komma in i sociala sammanhang för att trivas. Skellefteå har arbetat mycket med att lokalsamhället skall vara engagerade i de ungdomar som kommer.

För oss innebar det en tankeställare att mottagandet av ensamkommande barn och deras möjligheter att på boenden få det som de behöver är avhängigt många olika faktorer. Dels de grundförutsättningar ungdomarna har när de kommer och dels vilka sociala sammanhang de hamnar i samt hur samhället kan möta upp och ta emot. Begrepp som integration, eller etablering, har diskuterats ingående i alla grupper under arbetet med uppföljningsmodellen. Betyder integration att ungdomarna har ett arbete och kan försörja sig själva? Är integration tillgång till sociala sammanhang? Handlar integration om att tillvarata ungdomarnas resurser? När tycker ungdomar själva att de är integrerade och vad är det som gör att de i så fall blir det? I modellen har vi försökt fånga de faktorer som personal, ungdomar och boendechefen identifierat som betydelsefulla för integration. Arbetet har inte lett till en entydig definition av begreppet, men däremot att vi nu kan testa arbetsgruppernas antaganden och på så sätt bilda ny kunskap inom området.

Det har varit spännande att göra denna resa tillsammans med deltagarna i pilotkommunerna och andra viktiga nyckelpersoner. Vi kan konstatera att verksamheterna ute i kommunerna har ett ansvarsfullt åtagande. För att ungdomar som lever utan sina föräldrar och anhöriga skall få goda chanser att utvecklas behöver de ett tryggt mottagande med omtanke, respekt och ett fokus på att tillvarata den enskildes resurser och kompetenser. Uppföljningsmodellen växte fram ur behovet av att ta reda på om mottagandet för de ungdomar som kommer hit till Västerbotten innebär just detta. I en relativt ny verksamhet, är det högst väsentligt att fundera på om insatserna leder till att ungdomarna kan klara sig i det svenska samhället. På vilket sätt behöver verksamheterna utvecklas för att garantera att de får en god start i det nya landet? Under projektiden har vi som projektledning fått en god inblick i vad arbetet med just dessa ungdomar kan betyda. Det hade inte varit möjligt att skapa en relevant uppföljningsmodell utan den kunskap om verksamheten som deltagarna har bidragit med.

Beprövad erfarenhet

Vi frågade de stödpersoner som utbildades under hösten 2016 vad de ville ha belyst i den kommande länsrapporten. Det blev tydligt att de resultat som framkommit i deras egna boenden väckt många frågor och de att önskade att, med länsresultaten som grund, få möjlighet att diskutera skillnader och likheter mellan olika sätt att organisera arbetet. Dessutom ville de förstå mer hur lokalsamhällets förutsättningar kan påverka den enskilde ungdomens upplevelse av sitt boende. Några exempel på de frågor som lyftes:

- Finns det skillnader mellan stora och små kommuner när det gäller ungdomarnas nöjdhet med fritiden?
- Finns det samband mellan känslan av trygghet och storlek på boende, personalens sammansättning samt stora/små kommuner?
- Finns det samband mellan boendets förutsättningar (personaltäthet, sovande eller vaken natt) och ungdomarnas känsla av att finns där när de behöver dem?
- Bidrar byte av boende till ökad otrygghet?
- Hur påverkar personalomsättning trivseln?
- Kan man se teman i ungdomarnas kommentarer?
- Kan man i kommentarerna ana hur personalomsättning påverkar ungdomarna?

I arbetet med uppföljning ger resultat i form av siffror och tabeller inte alltid svar på de frågor som ställts. I stället kan ett synliggjort resultat kopplas ihop med verksamhetens antaganden och väcka nya frågor. Genom systematisk uppföljning på verksamhetsnivå ges dock förutsättningar att pröva nya arbetssätt och metoder, dokumentera resultatet av dessa, kritiskt granska samt sprida professionens erfarenheter. Vår förhoppning är att den uppföljningsmodell som nu tagit form ska bidra till utveckling och kunskapsbildning i arbetet med ensamkommande barn.



Kommuninformation – Uppföljning EKB

Uppgifter om lokalsamhället att ange en gång per år (september).

1. Kommun

Datum: _____

Demografi

2. Antal invånare i kommunen (Kolada)

3. Antal invånare 0-18 år i kommunen (Kolada)

4. Andel befolkning 20-64 år efter ursprung (Västerbottensdatabasen)

- a) Sverige
- b) Övriga Europa
- c) Övriga världen

5. Andel utrikesfödda efter ursprung (Västerbottensdatabasen)

- a) Norden
- b) EU28 utom Norden
- c) Övriga Europa utom EU28 och Norden
- d) Afrika
- e) Nord- och Sydamerika
- f) Indien, Iran, Irak, Libanon, Syrien och Vietnam
- g) Thailand
- h) Övriga

Utbildning

6. Finns gymnasieskola i kommunen?

Arbetsmarknad

7. Andel sysselsatta efter kommunen, bakgrund och invandringsår (Västerbottensdatabasen)

- Inrikes född – Total
- Utrikes född - <2010
- Utrikes född - 2010 – 2013
- Utrikes född - Alla invandringsår

8. Andel akademiker där yrke kräver högskolekompetens efter bakgrund och utbildningsnivå

- (Västerbottensdatabasen)
- Inrikes född (Total) Yrke högskolekompetens
- Utrikes född (<2010) Yrke högskolekompetens

9. Arbetslöshet, % av befolkningen (Kolada)

10. Arbetslöshet 16-24 år i kommunen, andel (%) av befolkningen (Kolada)

11. Möjlighet till feriejobb via kommunen (Erbjuder kommunen feriepraktik till ensamkommande barn med PUT) (Information från kommunen)

12. Möjlighet till praktikplatser via kommunen (Information från kommunen)

13. Antal utannonserade jobb via Arbetsförmedlingen (Arbetsförmedlingens statistik)

Boende

14. Andel lediga lägenheter i flerbostadshus, allmännyttiga (1:or och 2:or) (SCB)

15. Bostadsmarknadsläget i kommunen, (Överskott=2, Balans=1, Underskott=0) (Kolada)

Enkätens svar skall registreras via denna länk:

[LÄNK TILL WEBBENKÄT](#)

Vägledning för "Boendebeskrivning"

Som en del i uppföljningsmodellen för ensamkommande barn i Västerbotten skall boendecheferna svara på frågor om de olika boendena. Enkäten är både ett underlag för erfarenhetsutbyte med liknande boenden i Västerbotten och för arbetet med boendenas egen verksamhetsutveckling. Denna text ger några tips för hur boendecheferna ska hantera enkätförfarandet.

Enkäten skall besvaras vid två tillfällen under året. Första perioden är **v. 11-13** och vi vill ha era **registrerade svar senast fredagen v. 13**. Den andra enkätperioden är **v. 37-39** och vi vill ha de **registrerade svaren senast fredagen v. 39**. Se instruktion nedan för registrering.

- **Registrering via webb**

Enkäten finns bara i en webbversion. Webbversionen fylls i via en webbläsare på exempelvis en dator eller mobiltelefon av boendechefen. Nedan finns länken till webbversionen.

[LÄNK TILL WEBBENKÄT](#)

- **Vilka skall räknas in i personalgruppen?**

I enkäten ställs frågor om personalgruppens sammansättning. När dessa besvaras ska personal med fast anställning eller vikariat på 6 månader eller längre inkluderas. Endast i den allra sista frågan ska springvikarier eller personer med vikariat på kortare tid än 6 månader räknas.

- **Återkoppling av resultat**

En sammanställning av boendets resultat får ni i samband med att resultaten från "Brukarenkät – Mitt boende" lämnas ut. Resultaten används också för den Länsrapport som kommer efter v. 40.

- **Hör av er med frågor**

Om ni har frågor eller funderingar kring enkäten eller dess ifyllande – tveka inte att höra av er till oss!

Maria Clausén Edman

maria.edman@regionvasterbotten.se

070-516 57 22

Daniel Örnberg

daniel.ornberg@regionvasterbotten.se

070-575 75 81

Boendebeskrivning

Här fyller du som chef/arbetsledare i aktuella uppgifter om boendet två gånger per år.

Datum: _____

1. Namn på boende

2. Kommun

3. Boendeform

a) HVB – Asyl

☐

e) Träningslägenhet

☐

b) HVB – PUT

☐

f) Eget boende (med stöd)

☐

c) HVB – Asyl och PUT

☐

g) Stödboende enligt SoL

☐

d) Mellanboende/Stödboende HVB
(handlar/lagar mat själv, under 18 år)

☐

4. Ange totalt antal platser i boendet

5. Har boendet haft överbeläggning under det senaste sex månaderna?

6. Ange aktuellt antal ungdomar i boendet

a) Antal flickor

b) Antal pojkar

7. Lagar ni mat på boendet?

a) Ja

☐

b) Nej

☐

c) Både och

☐

8. Har ni vaken natt?

a) Ja

☐

b) Nej

☐

9. Har ungdomarna egna rum?

a) Ja

☐

b) Nej

☐

FoU Valfärd, Region Västerbotten
Maria Clausén Edman
Daniel Örnberg

maria.edman@regionvasterbotten.se
daniel.ornberg@regionvasterbotten.se

10. Beskrivning av personalgruppens utbildning och kompetens

(ange antal)

a) Behandlings- eller socialpedagoger		f) Integrationshandledare	
b) Socionomer		g) Annan högskoleutbildning	
c) Fritidspedagoger		h) Yrkesutbildning	
d) Lärare		i) Övriga	
e) Beteendevetare			

11. Ange eventuella yrkesutbildningar hos personalen.

12. Har personalen någon särskild kompetens som befrämjar ungdomarnas utveckling? (ex. språk, samtalsmetodik) Ange i så fall detta.

13. Ge exempel på eventuell kompetensutveckling under året.

14. Ser ni behov av ytterligare kompetensutveckling som skulle kunna förbättra boendet?

15. Ser ni något annat som skulle kunna förbättra boendet?

16. Beskrivning av personalgruppens åldersfördelning

(ange antal)

a) - 25 år	
b) 26 - 35 år	
c) 36 - 45 år	
d) 46 - 55 år	
e) 56 år och uppåt	

17. Beskrivning av personalgruppens könsfördelning

(ange antal)

a) Kvinnor	
b) Män	
c) Annan könstillhörighet	

18. Beskrivning av personalgruppens bakgrund

(ange antal)

a) Nordisk bakgrund	
b) Europeisk bakgrund	
c) Utomeuropeisk bakgrund	

19. Beskrivning av personalgruppens anställningsformer

(ange antal)

a) Tillsvidare-/månadsanställning	
b) Timanställning	
c) Nyanställda personer de senaste 12 månaderna (räkna alla nyanställningar, även om de inte arbetar kvar i boendet)	

Enkätens svar skall registreras via denna länk:

[LÄNK TILL WEBBENKÄT](#)**FoU Velfärd, Region Västerbotten**

Maria Clausén Edman

Daniel Örnberg

maria.edman@regionvasterbotten.sedaniel.ornberg@regionvasterbotten.se

Vägledning för "Brukarenkäten – Mitt boende"

Som en del i uppföljningsmodellen för ensamkommande barn i Västerbotten låter vi barnen/ungdomarna svara på frågor om hur de upplever sitt boende. Enkäten vill ge er som personal ett underlag för både erfarenhetsutbyte med liknande boenden i Västerbotten och arbete med er egen verksamhetsutveckling. Denna text ger några tips för hur ni kan hantera enkätförfarandet.

Enkäten skall besvaras vid två tillfällen under året. Första perioden är **v. 11-13** och vi vill ha era **registrerade svar senast fredagen v. 13**. Den andra enkätperioden är **v. 37-39** och vi vill ha de **registrerade svaren senast fredagen v. 39**. Se instruktion nedan för registrering.

- **Enkäten skall besvaras anonymt.**

För att ni skall få ett bra material att utgå från när ni vill utveckla er verksamhet är det viktigt att ungdomarna känner att det verkligen kan säga vad det tycker; både det som är bra, men även det som är mindre bra. En förutsättning för detta är att enkäten besvaras anonymt.

Enkäten finns endast på svenska då vi önskar att svar och eventuella kommentarer skrivs på svenska. En introduktionstext och en ordlista finns översatt till de sex vanligaste språken; arabiska, dari, engelska, persiska, somaliska och tigrinia. Texten finns även på svenska. Att använda tolk kan vara svårt under själva ifyllandet eftersom vi vill bevara anonymiteten men kan vara ett alternativ för de ungdomar som är analfabeter. Försök lösa språkförbistringar – men glöm inte att enkäten skall besvaras anonymt och med minimal påverkan av andra.

- **Inga frågor är obligatoriska**

Enkäten är frivillig att fylla i och ingen skall kännas sig tvingad att svara. Detta är viktigt att ni som personal förklarar för ungdomarna och gäller särskilt frågorna med plats för utförligare kommentarer/beskrivningar.

För att vi ändå skall veta om ett eller flera ungdomar valt att INTE svara på frågorna så finns det tre frågor som är obligatoriska (ingen regel utan undantag!). Det är frågorna om "*Datum*", "*Vad heter ditt boende?*" och "*I vilken kommun bor du?*". Om vi får svar på dessa frågor kan vi räkna ut bortfall – vilket är en stor hjälp i sammanställning och analys.

- **Alla på en gång**

Vårt tips är att ni någon gång under enkätperioden avsätter tid för ungdomarna att besvara enkäten. På så sätt tror vi att det blir minst bortfall och minst behov av påminnelser.

- **Papper eller webb?**

Enkäten finns både i pappersversion och en webbversion. Webbversionen fylls i via en webbläsare på exempelvis en dator eller mobiltelefon. Nedan finns länken till webbversionen där introduktion finns att välja på de olika språken.

[LÄNK TILL WEBBENKÄT](#)

- **Registrera svaren**

De enkäter som fylls i med pappersversionen behöver registreras digitalt. En utsedd person i er personalgrupp gör detta via denna länk: [LÄNK TILL WEBBENKÄT](#)

Frågorna finns där uppställda i samma ordning som i pappersversionen och personalen för helt enkelt in ungdomarnas svar – en enkät åt gången.

- **Återkoppling av resultat**

Redovisning av resultaten på boendenivå kan bara lämnas ut vid minst 6 registrerade svar. Om fem eller färre svar inkommit lämnas istället en sammanställning av kommunens resultat. Om det inte inkommit mer än fem svar i kommunen får man endast länets resultat.

- **Hör av er med frågor**

Om ni har frågor eller funderingar kring enkäten eller dess ifyllande – tveka inte att höra av er till oss!

Maria Clausén Edman

maria.edman@regionvasterbotten.se

070-516 57 22

Daniel Örnberg

daniel.ornberg@regionvasterbotten.se

070-575 75 81

Introduktion ”Brukarenkäten – Mitt boende”

Svenska

Varför en enkät?

Dina åsikter är viktiga. Med hjälp av dina svar i enkäten kan du bidra till att personalen får veta vad du tycker är bra, och vad du tycker är dåligt i ditt boende.

Vad händer med dina svar?

Svaren från ditt boende sammanställs och skickas sedan tillbaka till boendechefen. Eftersom alla svarar anonymt så kan boendechefen inte veta vad enskilda personer svarat men får en bra bild av vad ni alla tycker om boendet. Med hjälp av enkätresultaten kan ni sedan diskutera både vad som fungerar bra, och vilka förbättringar som ni vill göra på boendet.

Till vissa frågor finns det möjlighet att skriva kommentarer. Kommentarer är värdefulla och viktiga. De ska också vara anonyma, så undvik att namnge personer eller annat som kan göra att man kan känna igen vem som svarat.

Så här gör du!

Ringa in det alternativ som du tycker passar bäst som svar på frågan.

Frågor märkta med en stjärna måste du fylla i.

Brukarenkät – Mitt boende

Ringa in det alternativ som du tycker passar bäst som svar på frågan.

***Obligatoriska frågor**

Datum: * _____

1. Jag är..

Flicka

Pojke

2. Hur gammal är du?

14 år eller yngre

15 – 17 år

18 år eller äldre

3. Hur många år har du varit i Sverige?

Mindre än 1 år

1 år

2 år

3 år

4 år eller mer

4. Har du uppehållstillstånd?

Ja

Nej

5. I vilken kommun bor du? *

6. Vad heter ditt boende? *

7. Hur länge har du bott här i detta boende?

0 – 3 månader

4 – 6 månader

7 – 12 månader

1 år eller mer

8. Hur trivs du i ditt boende just nu?

Dåligt	Inte så bra	Bra	Mycket bra
--------	-------------	-----	------------

a) Vad är bra?

b) Vad är dåligt?

9. Känner du dig trygg i boendet?

Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
-------------	--------	------	------------

a) Kommentar:

10. Blir du bemött med respekt av personalen?

Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
-------------	--------	------	------------

11. Upplever du att personalen lyssnar på dig?

Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
-------------	--------	------	------------

12. Finns personalen där när du behöver dem?

Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
-------------	--------	------	------------

13. Verkar de vuxna runt dig samarbeta?

Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
-------------	--------	------	------------

14. Får du vara med och bestämma om..

a) ..regler i ditt boende?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
b) ..aktiviteter i ditt boende?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
c) ..maten i ditt boende?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid

15. Får du den hjälp du behöver..

a) ..med läxläsning?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
b) ..med att sköta ett hushåll? (laga mat, städa, tvätta)	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
c) ..för att kunna klara dig själv?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid

16. Får du den information du behöver..

a) ..om det svenska samhället?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid
b) ..om aktiviteter på boendet?	Nej, aldrig	Ibland	Ofta	Ja, alltid

17. Vet du vad du skall göra..

a) ..om det börjar brinna?	Nej	Ja
b) ..för att framföra klagomål?	Nej	Ja

18. Är du nöjd med din lediga tid? (fritid)

Nej, aldrig

Ibland

Ofta

Ja, alltid

a) Kommentar:

19. Vad skulle du vilja berätta för en ny ungdom som kommer till vårt boende? Ge tips!

Enkätens svar skall registreras via:

[LÄNK TILL WEBBENKÄT](#)

Att arbeta med resultatet från "Brukarenkäten – Mitt boende"

Som en del i uppföljningsmodellen för ensamkommande barn i Västerbotten låter vi barnen/ungdomarna svara på frågor om hur de upplever sitt boende. Enkäten vill ge er som personal ett underlag för både erfarenhetsutbyte med liknande boenden i Västerbotten och arbete med er egen verksamhetsutveckling. Denna text ger några tips för hur ni kan arbeta med resultatet av enkäten för just ert boende.

Boendechefens förberedelse

- Analysera resultatet och identifiera förbättringsområden. Jämför gärna med tidigare mätningar för att se förändring.

Presentera resultaten

- Presentera resultaten för ungdomarna och personalen.
- Glöm inte att poängtera det som är bra resultat vid presentationen.
- Kom överens med ungdomar och personal om vilka förbättringsområden man vill arbeta med. (Obs! Prioritera och välj inte för många områden!)

Diskutera resultaten

- Nedan finns förslag på frågor att diskutera utifrån olika teman. Frågorna är lite olika för ungdomarna respektive personalen. Välj det tema som passar era prioriterade förbättringsområden.
- Ungdomarna och personalen kan efter presentationen var för sig diskutera de utvalda förbättringsområdena (Boendechefen kan sitta med ungdomarna om det känns lämpligt och de behöver stöd.)
- Efter en timmes grupparbete samlas man och redovisar för varandra vad man kommit fram till.
- Eventuellt kan ungdomar och personal dela upp sig igen och formulera ett förslag till handlingsplan eller förändringar.
- Förslagen skall sedan utmynnas i en gemensam handlingsplan som formuleras tillsammans.

Ungdomarnas temafrågor

Bemötande (Fråga 10, 11)

- Vad är ett bra bemötande och kan det bli bättre?
- Hur ska en bra personal vara?
- Hur kan man bemöta varandra? Ungdomar-ungdomar eller ungdomar- personal?

Delaktighet och medbestämmande (Fråga 11, 14)

- Hur delaktig är man i besluten på boendet?
- Får ni alla vara med och bestämma på boendemötena?
- Hur kan delaktigheten bli bättre på boendet?
- Har ni möjlighet att framföra klagomål

Stöd (Fråga 12, 13, 15)

- Får ni det stöd ni behöver för att klara av vardagen?

Information (Fråga 16, 17)

- Får ni den information ni behöver?
- Hur kan informationen bli bättre till er ungdomar?

Trivsel (Fråga 8, 18)

- Vad gör vi för bra som ökar trivselen?
- Trivs du med ditt liv och får du bestämma över det?
- Vad är viktigt/viktigast att få bestämma över i sitt liv?
- Vad är en meningsfull vardag för er?
- Trivselregler?
- Önskemål kring aktiviteter?
- Synpunkter på matsituationen, matsedel och måltidsmiljö.

Trygghet (Fråga 9, 12)

- Hur ska boendet vara för att man ska känna sig trygg?
- Hur kan man ha det bra på boendet?

Personalens temafrågor

Bemötande (Fråga 10, 11)

- Hur kan vi som personal ha ett gott bemötande?
- Hur fungerar ungdomarna tillsammans?
- Behöver de bemöta varandra på ett bättre sätt?
- Vad kan vi som personal göra för att ungdomarna skall känna att vi lyssnar på dem?

Delaktighet och medbestämmande (Fråga 11, 14)

- Hur och vilka frågor kan ungdomarna vara med och bestämma om?
- Hur kan ungdomarnas delaktighet och synpunkter tas tillvara?
- Hur framförs klagomål och hur kan vi möta klagomålen?

Stöd (Fråga 12, 13, 15)

- Hur kan vi förbättra stödet till ungdomarna?

Information (Fråga 16, 17)

- Får ungdomarna den information de behöver?
- Vad kan vi förbättra?

Trivsel (Fråga 8, 18)

- Verkar ungdomarna trivas på boendet?
- Om inte Identifiera vad problemen med trivsel kan vara?
- Har vi bra trivselregler?
- Aktiviteter – Bra /Dåliga aktiviteter
- Har vi bra matsituation, matsedel och måltidsmiljö?
- Vad kan förbättras?

Trygghet (Fråga 9, 12)

- Hur ska boendet vara för att ungdomarna skall känna sig trygga?
- Vad kan vi som personal göra för att tryggheten skall öka?



REGION
VÄSTERBOTTEN

FoU Välfärd, Region Västerbotten

En regional aktör för forskning och
utveckling inom socialtjänst och
berörda delar av hälso- och sjukvården

