

Västermodellen – för barns brukarmedverkan

Metodguide

Bakgrund till barns brukarmedverkan

Enhetschefsnätverket Individ- och familjeomsorg (IFO) barn och unga, fattade under våren 2015 beslut om att föreslå barns delaktighet som tema för gemensam uppföljning och utvärdering av den sociala barnvården. Det fanns ingen samlad kunskap kring hur barn i Göteborg uppfattar sitt möte med socialtjänsten och i vilken utsträckning de känner sig delaktiga i de åtgärder som berör dem. Erfarenheter visar att det finns ett glapp mellan vad socialsekreterare tror att de gör och hur barn uppfattar att det blir (Hyvönen och Alexandersson, 2014).

Nätverket föreslog att Västernorrlandsmodellen skulle prövas (se nedan). Områdescheferna ställde sig bakom förslaget och under första halvåret 2017 kunde medel frigöras till att påbörja samarbetet med Göteborgsregionen, FoU i Väst och ett avtal tecknades av parterna i augusti 2017. Vissa anpassningar har gjorts till den lokala kontexten och modellen kallas därför Västermodellen.

Västernorrlandsmodellen

Bakgrunden till Västernorrlandsmodellen är att några kommuner från Västernorrlands län tillsammans med Allmänna Barnhuset och 33 andra kommuner i landet arbetat för att synliggöra barns perspektiv inom den sociala barnvården. Syftet var att utveckla arbetssätt för att tillvarata barns synpunkter och erfarenheter i mötet med socialtjänsten.

Den nu föreslagna uppföljningsmodellen tar sikte både på barns brukarmedverkan och att synliggöra och systematisera socialarbetarnas erfarenheter. Modellen ger en samlad kunskap om barns erfarenheter av mötet med den sociala barnvården, samt synliggör professionellas erfarenhet. Detta ligger sedan till grund för utveckling av verksamheten. Begreppet evidensbaserad praktik används där de tre kunskapskällorna *brukares kunskaper*, *socialarbetarnas erfarenheter* samt *bästa tillgängliga forskning* möts, Västermodellen ger stöd i alla dessa områden. Modellen ligger också i linje med socialtjänstlagens och barnkonventionens intentioner om barns delaktighet.

I Västernorrlands län resulterade arbetet i *Västernorrlandsmodellen*, en modell 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 (se figur nedan), där respektive steg innebär;

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.



Genomförande av Västermodellen

Västermodellen följer modellen som beskrivs ovan, men vissa justeringar har gjorts i materialet. Allt material finns tillgängligt på www.grkom.se/vastermodellen

Nedan följer en beskrivning av samtliga delar av modellen.



1. Förankring och förberedelse

Innan uppstart är det viktigt att det sker ett förankrings- och förberedelsearbete på enheten. Det är viktigt att få tid att lära sig om metoden och göra sig förtrogen med materialet innan genomförandet startar. Att samtala om områden som delaktighet och barnsamtal på enheten kan vara en utgångspunkt. Processledare Gun Olsson och Ingrid Brännström, forskare Jeanette Olsson samt lokala verksamhetsutvecklare kan ge stöd i denna process. Det finns också en kunskapsbank på projektsidan www.grkom.se/vastermodellen.

2. Urval och kontakt

Syftet med modellen är att lyssna på barnen så att deras röster ligger till grund för analys under seminariet som sedan ska leda till utveckling av verksamheten. Syftet är alltså inte att utvärdera socialtjänstens arbete. Därför är det inte så avgörande hur urvalet görs, det viktigaste är att det finns barn och ungdomar som vill bli intervjuade. De som tillfrågas bör vara mellan 7 och 18 år, gärna både pojkar och flickor. Det kan handla om både avslutade och pågående ärenden inom olika verksamheter. Olika verksamheter kan sedan göra egna överväganden som är viktiga för dem vad gäller urval. En del enheter har till exempel beslutat att de löpande kommer att tillfråga de barn och unga vars ärenden blir avslutade om de vill bli intervjuade.

Erfarenheten från pilotomgången är att det är bra att välja ut fler barn och ungdomar än vad man önskar intervjua eftersom det kommer finnas en del som inte vill delta. En annan erfarenhet är att det inte behövs så många intervjuer för att få ett bra underlag inför seminariet. Det verkar räcka med cirka sju-tio intervjuer per enhet.

Ta kontakt med barnets vårdnadshavare

Enheten väljer ut vem som ska kontakta vårdnadshavarna till de barn och ungdomar som man planerar att intervjua. I Västernorrland har man valt att den socialsekreterare som haft kontakt med familjen kontaktar barnets vårdnadshavare för att informera om modellen samt inhämta samtycke till att barnet intervjuas. Erfarenheten från pilotomgången visar att den personen kanske har lämnat sin tjänst och därför kan det vara enklare att antingen välja ut en person som får i uppdrag att ringa de som ska intervjuas, alternativt att den som ska intervjua själv ringer upp vårdnadshavaren. Detta kan enheterna själva besluta utifrån vad som fungerar bäst för deras verksamhet.

Lämna information muntligt med utgångspunkt i *informationsbrevet riktat till vårdnadshavare*. Brevet bör också sedan skickas hem till vårdnadshavarna så att de har kvar informationen och kan kontakta enheten vid frågor.

Inhämta information

Inhämta information (exempelvis från ansvarig socialsekreterare eller förälder) om det finns behov av tolk eller om barnet har särskilda behov som påverkar intervjun. Till exempel kan barn med funktionsnedsättning behöva vissa anpassningar, exempelvis kan de med koncentrationssvårigheter behöva pauser.

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 och skriftligt med utgångspunkt i *informationsbrevet riktat till barn*. Det är

viktigt att barnet får veta syftet med intervjun, att det tar cirka 30 minuter, 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 samt att du har anmälningsskyldighet om barnet berättar att hen far illa i sin nuvarande situation.

Om barnet samtycker, så 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 en kommunal lokal av något slag. Det är viktigt att barnet själv får komma med förslag på mötesplatser. Om intervjun inte ska ske under de närmaste dagarna efter telefonkontakten är det bra att skicka information om tid och plats (exempelvis via sms) 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.

3. Att tänka på inför och under intervjun

Läs igenom intervjuguiden innan intervjun och rollspela gärna tillsammans med en kollega för att få vana av intervjusituationen och bli förtrogen med materialet. Se till att vara ute i god tid inför mötet med barnet. Ta med intervjuguiden, smileyskalan, fika, papper och penna, teknik för att spela in samtalet (mobil med inspelningsmöjligheter), samt två bio-biljetter.

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.

När barnet använder icke-verbal kommunikation, exempelvis pekar på smiley-skalan, nickar eller skakar på huvudet så försök bekräfta det du ser verbalt så att det finns med på inspelningen.

Kom ihåg att detta är ett tillfälle för barn att berätta om deras erfarenheter. Lägg inte för stort fokus på att intervjua ”korrekt” eller att inhämta så mycket material som möjligt. Det ska vara roligt för barn och socialsekreterare!

Erbjud de som blivit intervjuade att de kan få läsa intervjun när den har blivit transkriberad och att de kan få justera om det är något de vill ändra. Informera också om att både ljudfilen och den transkriberade intervjun kommer att raderas/strimlas efter seminariet och att det då inte längre går att få ta del av den.

Efter intervjun: Reflektera över hur det var att intervjua och över vilka kunskaper du känner att intervjun gav. Skriv ner detta inför seminariet.

4. Transkribera

Intervjun ska skrivas ut. Den bör skrivas ut ordagrant, men pauser etc. behöver inte nödvändigtvis stå med. Inte heller behöver det som sägs innan själva intervjun startar skrivas ut, eller om det under intervjun blir utvecklingar som inte handlar om frågorna. Namn och annan personlig, känslig information ska inte heller skrivas ut.

Överst på sidan skrivs bakgrundsinformationen ned:

1. Barnets ålder.
2. Barnets kön.
3. I vilken fas barnet befinner sig 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 barnet har haft kontakt med socialtjänsten.
5. Om tolk används vid intervjun.

Den transkriberade intervjun ska sedan lämnas till personen som är ansvarig för organisationen av seminariet. Innan intervjuerna skickas ut till de som ska delta på seminariet numreras de så att det är enkelt att hitta rätt intervju.

Under pilotomgången transkriberade de flesta sina intervjuer själva, och på vissa enheter gjorde en administratör transkriberingen. De som gjorde det själva beskrev att det var ett lärande i sig och tyckte att det gick bra. Det tog dem i snitt sex gånger längre att transkribera än vad intervjun var lång, det vill säga om intervjun tog 20–30 minuter så tog transkriberingen 2–3 timmar.

5. Att tänka på inför och under seminariet

Inför seminariet

Tid för seminariet bestäms förslagsvis på ett APT för att alla ska kunna planera in intervjuer i god tid. Fundera över hur lång tid som behövs, vanligtvis är det bra att avsätta cirka fyra timmar till seminariet. Det är viktigt att inte ha alltför stora grupper. Om arbetslaget omfattar fler än 15 personer kan det vara bra att dela upp sig i två grupper. Kom ihåg att det ska vara en trevlig stund med möjlighet för reflektion och kollegialt lärande. Bestäm vem som ska vara ordförande under seminariet, vem som ska vara sekreterare (fylla i årsrapporten) samt vem som ska återrapportera till individutskott och socialnämnden (förslagsvis den som är ordförande tillsammans med den som är chef).

Minst en vecka innan seminariet ska alla som ska delta i seminariet ha tillgång till de transkriberade intervjuerna. Skicka inte intervjuerna via e-post utan skriv ut dem och ge till deltagarna. Även intervjuguiden och årsrapportmallen bör skickas ut tillsammans med intervjuerna. Inför seminariet ska alla läsa igenom intervjuerna och reflektera över barnens svar inom de tre områdena; kontakt, kunskap och delaktighet. Markera gärna det viktigaste i texten.

Under seminariet

På seminariet går man förslagsvis igenom ett område i taget, det vill säga först området kontakt, sedan kunskap och till sist delaktighet.

Vid varje område börjar man med att lyfta fram barnens röster. Alla ska vara aktiva i att ta fram det som varit viktigast i intervjuerna, men den som har intervjuat har ett särskilt ansvar för att lyfta fram det väsentliga ur sin egen intervju.

Detta förs in under kolumnen barnens röster i årsrapporten. Barnens röster bör i så hög utsträckning som möjligt skrivas in med de ord som barnen själva använder, använd gärna citat.

Lägg in logga här

När detta är gjort för ett område så går man vidare till att reflektera och analysera det som barnen lyft upp och diskutera vad detta innebär för verksamheten. Det är viktigt att fokusera både på det som uppfattas som bra och områden där det kan behövas förändring. Detta förs in under kolumnen socialarbetarnas röster.

Till sist diskuteras om det finns behov av förändringar och vem eller vilka som ska vara ansvariga för att detta genomförs. Detta förs in i kolumnen som handlar om detta.

Den som är sekreterare under seminariet kan skriva direkt i årsrapporten och ha det speglat på en skärm så att alla kan läsa det som förs in.

När samtliga dessa steg har genomförts görs en avslutande reflektionsrunda för att ta reda på om det är något som bör justeras i det som har skrivits in i årsrapportens kolumner.

Det kan vara bra att antingen i början eller slutet av mötet genomföra en reflektionsrunda för att få en bild av hur det gick att planera och genomföra intervjuerna, och vad man själv tar med sig av erfarenheten.

Efter seminariet

Alla intervjuer ska strimlas efter avslutat seminarium.

6. Årsrapport och återkoppling

Efter seminariet justeras årsrapporten. Återkoppling till individutskottet/socialnämnden görs en gång per år, till exempel vid det nämndmöte som kommer efter seminariet. Återkopplingen görs med utgångspunkt i årsrapporten. Det kan också finnas behov av att återkoppla till andra inom verksamheten. Glöm inte att ta med era erfarenheter från Västermodellens i kvalitetsrapporten.

De barn som medverkat bör också få en återkoppling. Efter pilotomgången har en mall på en poster som kan sättas upp i väntrummet tagits fram, samt ett tackbrev. Poster och tackbrev anpassas utifrån de förändringsförslag som respektive enhet tagit fram.

7. Uppföljning

Det är viktigt att redan vid seminariet och vid efterföljande APT besluta om hur arbetet ska följas upp, speciellt förändringsförslagen. För både medarbetare och de barn som medverkat är det viktigt att arbetet inte slutar i och med seminariet utan att det finns en tydlig plan för uppföljning.

Kontakt

Om ni har frågor så kontakta

Gun Olsson, Processledare barn och unga/IFO

Tel. 0728-565019, e-post: gun.olsson.ekstrom@ostra.goteborg.se

Ingrid Brännström, Processledare Funktionshinder

Tel. 031-3664390, e-post: ingrid.brannstrom@vastra.goteborg.se

Lägg in logga här

Allt material finns tillgängligt på www.grkom.se/vastermodellen