

Utvärdering av

Familjecentrerat arbete
i Uppsala kommun

Förord

Under år 2010 ska beslut fattas av Socialnämnden för barn och unga liksom av Barn- och ungdomsnämnden, båda inom Uppsala kommun, samt av Landstinget Uppsala län om fortsatt samverkan för det familjecentrerade arbetet. Som underlag för tecknande av ett nytt avtal har Teknik & service fått i uppdrag att genomföra en utvärdering av verksamheten. Uppdraget har genomförts tillsammans med konsultföretaget Sweco Eurofutures AB.

Den huvudsakliga metoden för genomförandet har bestått i intervjuer med personer som professionellt arbetar inom verksamheten samt intervjuer och enkäter riktade till föräldrar.

februari 2010

Charlotte Sävås Nicolaisen

Seniorkonsult, Sweco Eurofutures AB

Jonny Eliasson

Teknik & service

Sammanfattning

Teknik & service har på uppdrag av Kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad (UAK) och av Landstingets beställarenhet genomfört en utvärdering av det familjecentrerade arbetet som sker i Uppsala. Uppdraget har dels haft till uppgift att utvärdera effekten av samverkan vad gäller flöden och tillgänglighet, dels att visa vad de familjer som kommer i kontakt med verksamheten upplever att den tillför familjerna i sitt föräldraskap.

Tyngdpunkten i datainsamlingen har legat på information som inhämtats i samband med intervjuer och enkätundersökning som genomförts med föräldrar, liksom intervjuer med professionella aktörer som arbetar familjecentrerat i något av de fem områden som verksamheten omfattar. Totalt har intervjuer genomförts med 113 personer varav 69 föräldrar och 44 personer som professionellt arbetar med målgruppen antingen på MVC, BVC, Råd och stöd eller på någon av de Öppna förskolor som arbetar familjecentrerat. Föräldrarna tillfrågades både i intervjuer i samband med besök på de öppna förskolorna och i enkäter som distribuerades ut i de olika verksamheterna. Antalet enkätsvar i föräldraundersökningen var 261. Skälet för att använda såväl intervjuer och enkäter riktad mot föräldrarna hängde samman med en ambition att så många föräldrar som möjligt skulle ges möjlighet att lämna synpunkter - även föräldrar som inte vanligtvis besöker Öppna förskolan

Resultatet av denna utvärdering visar att flöden som rör organisation och arbetssätt i det familjecentrerade arbetet fungerar i varierande grad i verksamhetens olika geografiska områden. I utvärderingen har det framkommit några grundläggande förutsättningar för att det ska fungera på önskvärt sätt. En viktig förutsättning är att det finns en uttalad viljeriktning hos de berörda, men även samverkansavtalets betydelse har varit tydlig. Slutsatsen som utvärderaren drar av de resultat som framkommit är att det faktum att samverkansavtal tecknas antagligen är av avgörande betydelse för hur väl det familjecentrerade arbetet får genomslag hos de samverkande parterna, men att det även behövs tydliga riktlinjer kring ledningens ansvar. Den personal som utsetts att medverka i det familjecentrerade arbetet bör även ges rimlig tid för att fullgöra sitt uppdrag och att detta även kommuniceras till arbetsplatsens övriga medarbetare. I vilken utsträckning som samverkan lett till avsedda flöden och ökad tillgänglighet är utöver styrningen avhängigt att det finns ett engagemang hos personalen och en reell vilja att hitta vägar att samverka och där alla parter är med. I utvärderingen har det framkommit att det finns vissa brister framförallt när det gäller hur Råd och stöds verksamhet ska fasas in i samarbetet. Positiva exempel på samarbete finns samtidigt, t ex vid Sävja familjecentral där verksamheterna har samverkat länge och dessutom är samlokaliserade.

Uppgifterna som lämnats från föräldrarna på hur de uppfattar de verksamheter som ingår i det familjecentrerade arbetet visar en på klart positiv bild att verksamheterna svarar upp mot familjernas och föräldrarnas behov. Föräldrarna är också i utvärderingen mer nöjda med verksamheten än vad de professionella själva är om verksamheten som helhet. Såväl i enkäter som i intervjuer med föräldrar framgår det tydligt att dessa ser samverkan i formen av familjecentrerat arbete som någonting positivt. För familjer/föräldrar är det en möjlighet till kontakt med adekvat personal som de också i många fall känner förtroende för om de skulle behöva stöd och hjälp. Samvaron med andra föräldrar har även en stärkande effekt. Många gånger är det ett tillräckligt stöd att få höra att andra familjer har likartade problem som de själva har.

I utvärderingen har flera utvecklingsområden identifierats. Utvärderaren ser det som angeläget att verksamheterna prövar hur förutsättningar ser ut just i sin del av samarbetet, för att om möjligt kunna utveckla sin verksamhet. Utvärderaren vill i detta sammanhang lyfta fram följande:

- Att tydliggöra förutsättningarna utifrån gällande avtal om vad som förväntas av olika parter. (T ex mål, roller och ansvar, samt tid för arbetet) när det gäller olika aktörers medverkan i arbetet.
- Att verka för samlokalisering är önskvärt då detta underlättar samverkan kring familjerna.
- Att verka för att kvinnor med invandrabakgrund lockas till de Öppna förskolorna. Detta är nödvändigt om det familjecentrerade arbetet ska utgöra ett reellt stöd för denna målgrupp.
- Att arbeta för att väcka behovet av delaktighet och inflytande - "empowerment" - hos föräldrarna och att i förekommande fall tillgodose föräldrarnas önskemål om inflytande.
- Att Öppna förskolan anpassar sina tider mer efter de tider som finns i förskolorna. Utvärderarens bedömning är att en större anpassning efter familjernas behov kan behöva ses över i en årlig uppföljning för att få en större kontroll över de behov och önskemål som finns och som kan utgöra underlag för planeringen av det familjecentrerade arbetet i olika områden.
- Att hitta former för en löpande systematisk uppföljning av verksamheten och för att kvalitetssäkra verksamhetens olika aktiviteter och metoder. I annat fall finns en risk att man tappar erfarenheter i takt med att eldsjälar som är engagerade i det familjecentrerade arbetet byter arbetsuppgifter. Uppgifterna om att ett arbete för att ta fram nya nyckeltal som stöd för uppföljning av det familjecentrerade arbetet, ser utvärderaren som en positiv insats som stöd för verksamhetens fortsatta utveckling.

Innehåll

1. Inledning	1
1.1 UPPDRAGET	1
1.2 UPPDRAGETS SYFTE	2
<i>Del 1 - Utvärdering av effekterna av samverkan</i>	3
<i>Del 2 - Utvärdering av vad det familjecentrerade arbetet tillför familjerna</i>	3
<i>Del 3 – Utveckling av uppföljningsrutiner</i>	3
1.3 UTVÄRDERINGENS METOD OCH DISPOSITION	3
 2. Bakgrunds- och målanalys	 4
2.1 BAKGRUND TILL VERKSAMHETEN	6
2.2 VERKSAMHETENS MÅL OCH PROGRAMLOGIK	6
2.3 VERKSAMHETENS ORGANISATION	8
2.4 RESULTAT FRÅN EN OMFATTANDE UTVÄRDERING AV FAMILJECENTRERAT ARBETE I VÄSTRA GÖTALAND	9
 3. Resultat	 10
3.1 GENOMFÖRDA INTERVJUER OCH ENKÄTER	11
3.1.1 Intervjuer	11
3.1.2 Enkät till föräldrar	12
3.2 UTVÄRDERING AV EFFEKTER AV SAMVERKAN	15
3.2.1 Samverkansavtalet och styrningens betydelse	15
3.2.2 Samverkan som stöd för kunskapsutveckling	15
3.2.3 De professionella om effekterna av att arbeta familjecentrerat	16
3.3 UTVÄRDERING AV VAD DET FAMILJECENTRERADE TILLFÖR FAMILJERNA	17
3.3.1 Verksamhet och aktiviteter på de olika familjecentralerna	17
3.3.2 Familjerna om Öppna förskolan och det familjecentrerade arbetet	20
3.4 PROFESSIONELLA AKTÖRERS BEDÖMNING AV FAMILJECENTRERAT ARBETE	29
3.4.1 Kvalitativ bedömning SWOT- styrkor, svagheter, hinder, möjligheter	29
3.4.2 Kvantitativ bedömning av det familjecentrerade arbetet	31
3.5 FÖRSLAG PÅ FORTSATT UPPFÖLJNING	33
 4. Diskussion och slutsatser	 36
4.1 EFFEKTER AV SAMVERKAN	36
4.1.1 Styrning, ledning och ansvar	36
4.1.2 Lokalernas betydelse för samverkan	38
4.1.3 Behovs- och nyttoanpassning av det familjecentrerade arbetet	38
4.2 EFFEKTERNA AV FAMILJECENTRERAT ARBETE PÅ FAMILJERNA	39
4.3 UTVECKLING AV UPPFÖLJNINGSRUTINER	41
4.4 RESULTAT KOPPLAT TILL MÅL OCH VERKSAMHETSLOGIK	42
4.5 RÄTT SAKER PÅ RÄTT SÄTT – EN SLUTLIG BEDÖMNING	44
Bilaga	45

1. Inledning

Uppsala kommun och Landstinget i Uppsala län har tecknat ett samarbetsavtal för att arbeta familjecentrerat. Avtalet har som målsättning att parterna ska samverka för att på olika sätt stödja familjer, föräldrar och barn i åldrarna 0-5 år. Det familjecentrerade arbetet är koncentrerat till ett antal prioriterade områden i kommunen. I dagsläget pågår familjecentrerat arbete i Ekeby-Flogsta, Gamla Uppsala, Gottsunda, Stenhagen och Sävja. Nuvarande samarbetsavtal gäller under perioden 2008-01-01 till 2010-12-31 men har funnits löpande sedan år 2004. Samverkan sker för respektive geografiskt område mellan Mödravårdscentralen (MVC) och Barnavårdscentralen (BVC), samt kommunens Öppna förskola respektive Råd och stödverksamhet.

Familjecentrerat arbete innebär möten med barnfamiljer där olika professioner samverkar för att erbjuda tidigt stöd och tidiga insatser och där familjens hela livssituation uppmärksammas. Centrala begrepp som ska prägla verksamheten är samverkan, helhetssyn, delaktighet och inflytande. I syfte att motverka mer långtgående stöd- och hjälpinsatser ska verksamhetens aktiviteter, allt från information till gruppverksamhet, genomsyras av att främja och lyfta fram skyddsfaktorer, samt att minska riskfaktorer.

Som ett led i det familjecentrerade arbetet finns för kommunens öppna förskolor och förebyggande socialtjänst inom Råd och stöd ett uppdrag från Barn- och ungdomsnämnden och Socialnämnden för barn och unga att i samverkan med Landstingets allmänna mödra- och barnhälsovård fortsätta att utveckla det familjecentrerade arbetet. En styrgrupp följer fortlöpande det familjecentrerade arbetet i kommunen. Detta uppdrag ligger till grund för genomförandet av den utvärdering som presenteras i denna rapport.

1.1 Uppdraget

Teknik & service har fått i uppdrag av Kontoret för barn- och unga (UAK) och av Landstingets beställarenhet att genomföra en utvärdering av familjecentrerat arbete. Utvärderingen ska dels utvärdera effekten av samverkan vad gäller flöden och tillgänglighet, dels visa vad de familjer som kommer i kontakt med verksamheten upplever att verksamheten tillför familjerna i sitt föräldraskap.

Så som utvärderaren uppfattat uppdraget har utvärderingen sin utgångspunkt i två skilda utvärderingsmodeller. Den ena gäller en bedömning av verksamhetens effekter relaterat till uppnådda mål för samverkan i det familjecentrerade arbetet. I denna del försöker utvärderaren ge svar på frågor som rör effekterna av den samverkan som finns inom ramen för det familjecentrerade arbetet. Den andra modellen har

fokus på processen. Här har utvärderingen fokus på hur verksamheten upplevs fungera under pågående avtalsperiod. I denna del visar utvärderaren på styrkor och svagheter i genomförandet utifrån preciserade flöden, samt hinder och möjligheter inför fortsatt samverkan. Ett särskilt fokus ligger på brukarnyttan, dvs. frågeställningar om vad det familjecentrerade arbetet tillför familjerna. Utvärderingen har även ett tredje syfte; att bidra till utveckling av hur det familjecentrerade arbetet kan följas upp kontinuerligt. I denna del ska utvärderingen lämna förslag på data som kan följas upp, samt möjliga enkätfrågor som kan ställas kontinuerligt till berörda.

Sammantaget är det huvudsakliga syftet med utvärderingen att de resultat som framkommer ska kunna användas som stöd inför beslut som ska fattas om kommande avtal för det familjecentrerade arbetet.

1.2 Uppdragets syfte

Det övergripande syftet med utvärderingen är att ta fram kunskap om verksamhetens genomförande när det gäller framförallt flöden mellan berörda verksamheter och föräldrarna samt verksamhetens tillgänglighet. Utvärderingen ska kunna användas som utgångspunkt för kommande samarbetsavtal avseende familjecentrerat arbete.

Resultat och lärdomar som framkommer ska presenteras för uppdragsgivaren och för de professionella aktörer som har ansvar för verksamheten. I detta ligger att utvärderingen ska utgöra ett stöd för den pågående processen att kontinuerligt utveckla verksamheten och dra lärdom från upplevda erfarenheter. Utvärderingen ska i linje med detta ge ökad kunskap om hur aktörer inom ramen för samverkan kan arbeta för att verksamheten ska utvecklas så effektivt som möjligt i förhållande till familjernas behov av stöd. Utvärderingen ska också visa på viktiga framgångsfaktorer och verktyg som kan användas i det fortsatta arbetet.

I enlighet med uppdragsbeskrivningen ska uppgifter redovisas för det familjecentrerade arbetet som helhet, men också uppdelat på respektive område där ett familjecentrerat arbete bedrivs.

Enligt uppdragsbeskrivningen/åtagandet för utvärderingen av familjecentrerat arbete ska följande frågeställningar belysas inom uppdragets tre huvudområden:

Del 1 - Utvärdering av effekterna av samverkan

- A. Belysa i vilken omfattning samverkan har lett till avsedda flöden och ökad tillgänglighet
- B. Belysa hur arbetssätt och organisering främjar avsedda flöden och tillgänglighet.
- C. Belysa i vilken mån utfallet skiljer sig åt beroende på hur samverkan är utformad på de olika familjecentralerna.
- D. Belysa resultatet vad gäller upplevd nytta för olika grupper
- E. Belysa hur processer och strukturer anpassats utifrån olika gruppers behov och förutsättningar
- F. Redovisa utfallet för respektive enhet för samtliga undersökta aspekter.

Del 2 - Utvärdering av vad det familjecentrerade arbetet tillför familjerna

- A. Belysa hur besökarna på öppna förskolan upplever effekterna av öppna förskolan avseende:
 - välbefinnande för förälder och barn
 - hur öppna förskolan fungerar som mötesplats
 - om och hur det sociala nätverket runt barnet stärkts
 - om och hur familjen får den stöd den behöver
 - om och hur familjen får den kunskap och den information de behöver
 - om och hur föräldrar och barn är delaktiga i verksamheten
- B. Belysa vilka arbetssätt som krävs för att uppnå avsedda effekter med verksamheten.
- C. Belysa i vilken mån utfallen skiljer sig beroende hur samverkan är utformad på de olika familjecentralerna.
- D. Belysa vilka skäl som finns för att familjer besöker öppna förskolan .
- E. Belysa vilka faktorer som främjar och motverkar att familjer besöker verksamheten. (Dels att de kommer till verksamheten och dels att de förblir besökare).
- F. Redovisa utfallet för respektive enhet för samtliga undersökta aspekter.

Del 3 - Utveckling av uppföljningsrutiner

Utvärderingens tredje del syftar till att ge bidrag till att utveckla den kontinuerliga uppföljningen av det familjecentrerade arbetets resultat. En sammanställning ska göras av förslag på data att följa upp och enkätfrågor att ställa.

1.3 Utvärderingens metod och disposition

Inledningsvis i utvärderingen har en studie gjorts av befintlig dokumentation som tillhandahållits genom uppdraget t ex uppdrag och åtagande, Verksamhetsuppföljning/ kvalitetsredovisningar från olika områden som arbetar familjecentrerat, ut-

värderingar som genomförts kring familjecentrerat arbete som bedrivs i andra delar av landet samt information om det familjecentrerade arbete som finns tillgänglig på Uppsala kommuns webbplats.

Tyngdpunkten i datainsamlingen har legat på information som inhämtats i samband med intervjuer som genomförts med föräldrar och professionella aktörer som arbetar familjecentrerat i de fem områden som verksamheten omfattar. Inledningsvis var tanken att genomföra en gruppintervju med de professionella aktörerna och en gruppintervju per område med föräldrar. Då det visade sig att denna metod inte var möjlig att genomföra överallt har en anpassning skett som innebär att utvärderingen både omfattat gruppintervjuer i större eller mindre sammansättningar och individuella intervjuer. Totalt har intervjuer genomförts med 113 personer varav 69 föräldrar och 44 personer som professionellt arbetar med målgruppen antingen på BVC, MVC, Råd och stöd eller på någon av de Öppna förskolor som arbetar familjecentrerat. Föräldrarna tillfrågades både i intervjuer i samband med besök på de öppna förskolorna och i enkäter som distribuerades ut i de olika verksamheterna. Skälet för att använda båda dessa metoder var att så många föräldrar som möjligt skulle ges möjlighet att lämna synpunkter, även föräldrar som inte vanligtvis besöker Öppna förskolan. En mer utförlig beskrivning av intervjuer och enkäter som genomförts presenteras inledningsvis i resultatredovisningen i kapitel 3.

I den följande återslaggning redovisas först en bakgrunds- och målanalys som ligger till grund för det familjecentrerade arbetet i Uppsala. Denna beskrivning bygger på dokumentation som tillhandahållits av uppdragsansvariga på Kontoret för Barn- ungdom och arbetsmarknad. Resultatredovisningen är därefter indelad efter de tre delar som uppdraget omfattar; effekterna av samverkan, brukarnyttan av öppna förskolan som ett led i det familjecentrerade arbetet samt till sist underlag för utveckling av en kontinuerlig uppföljning av det familjecentrerade arbetet. Avslutningsvis förs en diskussion kring resultat och effekter av det familjecentrerade arbetet. Dessutom presenteras olika utvecklingsområden som framkommit i utvärderingen.

2. Bakgrunds- och målanalys

I bakgrunds- och målanalysen tydliggörs verksamhetens övergripande struktur och den problembild som verksamheten vuxit fram ur. Här tydliggörs också målsättningar och metoder för genomförandet. Detta är ett sätt att visa på verksamhetens programlogik. Egentligen handlar det om en redogörelse av hur verksamheten är tänkt att fungera. Den ger underlag till att bedöma förutsättningar och möjligheter att uppnå verksamhetens målsättningar och effekter. Analysen är viktig i utvärderingar eftersom resultaten av en verksamhet inte enbart beror på hur genomföran-

det har fungerat, utan även i högsta grad är avhängigt de förutsättningar som omger verksamheten. *Är det kort sagt möjligt att uppnå de uppsatta målen med rådande förutsättningar?* När en verksamhet inte uppnår sina målsättningar är det vanligt att brister i genomförandet fokuseras, trots att problemen i många fall är relaterade till verksamhetens grundförutsättningar. Det kan handla om att t ex målsättningar inte är relevanta i relation till den bakomliggande problematiken, det finns logiska brister i den övergripande strategin/arbetsmetoden, de organisatoriska förutsättningarna i form av tid, personella och ekonomiska resurser är otillräckliga inom den tidsram som verksamheten bedrivs. Det kan därmed finnas brister i programlogiken som gör att en verksamhet av olika anledningar – trots ett kanske effektivt genomförande – inte har de förutsättningar som krävs för att verksamheten ska fungera optimalt relaterat till de mål som finns.

Nedan följer exempel på frågor som ofta blir belysta i en inledande bakgrunds- och målanalys i syfte att bedöma en verksamhets förutsättningar att nå framgång:

- *Bakgrund och övergripande inriktning*

Ur vilket sammanhang har verksamheten vuxit fram? Finns det en tydlig kausalitet mellan grundproblemet och verksamhetens övergripande syfte och inriktning? Kan det antas att man genom den aktuella verksamhetens insatser ska kunna lösa eller påverka grundproblemet i en positiv riktning?

- *Målstrukturen*

Vilka mål finns för verksamheten? Är de uppsatta målen relevanta mot verksamhetens syften och den bakomliggande problembilden? Är målen realistiska att uppnå under avtalsperioden? Är målen uppdelade i olika målnivåer (programmål, områdesmål, aktivitetsmål etc.) och finns det en logisk koppling mellan de olika målnivåerna?

- *Strategi/arbetsmetoder*

Hur ska man arbeta för att uppnå målen? Hur pass genomarbetad och förankrad är verksamhetens övergripande strategi och de arbetsmetoder som verksamheten omfattar?

- *Organisatoriska förutsättningar*

Vilka resurser finns för att genomföra avsedda aktiviteter? I vilken utsträckning är de organisatoriska förutsättningarna tillräckliga för att uppnå målsättningen i termer av personella och ekonomiska resurser, samt inom ramen för avtalsperioden.

I denna utvärdering ges en översiktlig beskrivning av de förutsättningar som finns för att arbeta familjecentrerat. Beskrivningen gör dock inga anspråk på att vara heltäckande.

2.1 Bakgrund till verksamheten

Barn och ungdomsnämnden respektive Socialnämnden för barn och unga i Uppsala kommun samt Hälso- och sjukvårdsstyrelsen, Landstinget i Uppsala län, utgör samverkansparter i det familjecentrerade arbetet. Verksamheten har bedrivits sedan januari år 2004.

Verksamheten vänder sig till målgruppen familjer med barn mellan 0 och 5 år. Inriktningen är att ett helhetstänkande kring familjens livssituation ska prägla arbetet. Begreppen samverkan, helhetssyn, delaktighet och inflytande är centrala i verksamheten. Enligt samverkansavtalet ska verksamhetens aktiviteter genomsyras av att främja och lyfta fram skyddsfaktorer, samt att minska riskfaktorer i syfte att motverka mer långtgående stöd- och hjälpinsatser. Detta ska prägla såväl information som gruppverksamhet

En tanke med verksamheten är att olika professioner som är verksamma runt familjer tillsammans ska verka för att skapa förutsättningar för barn och föräldrar till en stimulerande och utvecklande tid under barnens uppväxtår. Det finns även en intention att det samspel som det familjecentrerade arbetssättet genererar mellan de olika yrkesgrupper som arbetar familjecentrerat också stärker respektive yrkesgrupp i mötet med barn och föräldrar vilket medför att alla på ett tydligt sätt kan profilera sin kompetens och profession.

Det ursprungliga avtalet som tecknades år 2004 har förnyats vid ett tillfälle, år 2007. Inför år 2011 är det åter dags att teckna ett nytt avtal för verksamheten. Detta förhållande ligger till grund för att denna utvärdering genomförs.

2.2 Verksamhetens mål och programlogik

Det övergripande målet för det familjecentrerade arbetet handlar om att utifrån hela familjens livssituation främja god hälsa och förebygga ohälsa hos föräldrar och barn genom tidiga insatser. Detta ska ske genom att i samverkan:

- göra öppna förskolorna till en nära mötesplats
- utveckla de olika professionernas yrkesroller
- erbjuda lättillgängligt stöd bland annat via ett uppsökande arbetssätt där MVC och BVC har ett särskilt ansvar
- vara kunskaps- och informationskälla
- stärka det sociala nätverket runt barnen och familjerna för att uppmuntra och stödja föräldrarnas egna initiativ
- utveckla arbetsformer där föräldrar och barn är delaktiga
- använda befintliga resurser effektivt

Kontoret för barn- ungdom och arbetsmarknad har tillsammans med sin motpart från landstinget arbetat fram en verksamhetslogik för det familjecentrerade arbetet dels när det gäller de professionella aktörerna, dels för brukarna (familjerna). Denna programlogik ligger bland annat till grund för frågor som ställts i intervjuer och enkäter inom ramen för utvärderingen.

Följande verksamhetslogik har identifierats avseende de professionella aktörer som arbetar familjecentrerat:

1. Avtalet om samverkan leder till ökad kontakt mellan verksamheterna.
2. Verksamheterna får mer kännedom om varandras kompetenser, funktion och ansvar. Tilliten till varandras verksamheter utvecklas. Möjligheterna att bidra till och dra nytta av varandras verksamheter synliggörs (process).
3. MVC, BVC och Råd och stöd främjar att familjer får kontakt med öppna förskolans verksamhet (arbetssätt), vilket leder till att familjerna besöker öppna förskolan (flöde).
4. "Råd och stöd" informerar om öppna förskolan som ett alternativ/komplement för sina familjer (arbetssätt), vilket leder till att familjerna besöker öppna förskolan (flöde).
5. MVC och BVC informerar och uppmuntrar föräldrar att delta i Råd och stöds verksamhet (arbetssätt), vilket leder till att familjerna deltar i Råd och stöds verksamhet (flöde).
6. Öppna förskolan underlättar för familjen att ta kontakt med Råd och stöd, verksamhet (arbetssätt), vilket leder till att familjerna deltar i Råd och stöds verksamhet (flöde).
7. Råd och stöd ger tjänster på öppna förskolan, vilket leder till att familjerna erhåller deras tjänster (prestation).
8. Samlokalisering innebär ökad tillgänglighet till de olika tjänsterna för familjerna. (tillgänglighet), vilket leder till att familjerna nyttjar tjänsterna.
9. Flöden mellan verksamheterna och ökad tillgänglighet genom samlokalisering medför mer tidigt stöd och tidiga insatser än om flödena inte funnits och tillgängligheten varit mindre (effekt).
10. Genom att ta del av vad det familjecentrerade arbetet erbjuder förväntas familjernas resurser stärkas, vilket bland annat leder till mindre behov av mer långtgående stöd- och hjälpinsatser (långsiktig effekt).

Följande verksamhetslogik har identifierats avseende familjerna:

1. En öppen förskola med verksamhet av god kvalitet och i samverkan med förebyggande socialtjänst samt mödra- och barnhälsovård är en nära mötesplats där familjerna skapar kontakter och får lättillgängligt stöd. (prestation)
2. Effekter för familjerna blir: (effekt)
 - Vistelsen på öppna förskolan bidrar till ökat välbefinnande för föräldrar och barn.

- Det sociala nätverket runt barnen och familjerna stärks.
 - Familjerna får den kunskap och den information de behöver.
3. Effekter på lång sikt förväntas bli att familjernas resurser stärks, vilket bland annat leder till mindre behov av mer långtgående stöd- och hjälpinsatser. (långsiktig effekt)
 4. Genom att det är en nära mötesplats där sociala nätverk stärks utvecklas även områdets sociala hållbarhet. (långsiktig effekt)
 5. Genom vad som tillförs familjerna främjas en hållbar utveckling i enlighet med övergripande inriktningsmål i Uppsala kommuns hållbarhetspolicy: (långsiktig effekt)
 - Uppsalaborna är delaktiga i samhällsutvecklingen och har förtroende för demokratin
 - Uppsalaborna har arbete
 - Uppsalaborna känner sig trygga
 - Uppsalaborna är jämställda
 - Uppsalaborna har ett hälsosamt liv

2.3 Verksamhetens organisation

I det familjecentrerade arbetet ingår:

- Vård & bildning:
Öppen förskola respektive Råd och stöd
- Landstinget i Uppsala län:
Barnhälsovård samt Mödrahälsovård

De olika aktörernas ansvar inom det familjecentrerade arbetet regleras i fastställd åtagande/verksamhetsplan för respektive verksamhet. Mellan samverkande parter i det familjecentrerade arbetet gäller sekretess. Denna kan endast upphävas om en enskild familj eller person tillåter det.

Det familjecentrerade arbetet i Uppsala kommun leds och samordnas av en styrgrupp. Denna grupp omfattar representanter från varje ingående avtalspart. Styrgruppen har till uppgift att följa upp hur det familjecentrerade arbetet fungerar inom de prioriterade geografiska områdena, liksom att utse personer till samordnarfunktionerna. Styrgruppen ska även fatta beslut i ärenden som rör förändring av samordnarfunktionernas omfattning, samt att för varje budgetår följa upp och fastställa åtagande/verksamhetsplan och budget för vart och ett av de prioriterade områdena.

För varje geografiskt prioriterat område finns en lokal arbetsgrupp samt en utsedd samordnare. Samordnaren kan antingen ha en anställning inom kommunen eller landstinget. Samordnarens uppgift är att i samverkan med lokala arbetsgruppen fortlöpande leda och samordna processen kring det familjecentrerade arbetet. Denne har även ansvar för att åtagande/verksamhetsplan inklusive driftsbudget utarbetas årligen samt att det sker en årlig uppföljning av åtagande/verksamhetsplan.

De lokala arbetsgrupperna består av personer som aktivt arbetar i det familjecentrerade arbetet lokalt inom BVC, MVC, Råd och stöd eller på Öppna förskolan. Minst en person från respektive enhet ingår i arbetsgruppen. Arbetsgruppernas uppgift är att lokalt verka för genomförande och utveckling av det familjecentrerade arbetet.

Kostnader som hänger samman med verksamheten finansieras enligt en princip som framgår av samverkansavtalet och som innebär att förskoleverksamheten och Råd och stödverksamheten står för 25 procent vardera medan primärvården står för 50 procent. Medel som anslås ska bekosta lönekostnader för samordnarfunktionerna, administrativa omkostnader, utvecklingskostnader (t ex fortbildning, handledning, litteratur) samt verksamhetskostnader för verksamheter som drivs gemensamt av de samverkande aktörerna (t ex föräldrautbildning, aktiviteter för familjer, visst material). Utöver detta står respektive verksamhet för lokalkostnader för verksamheten.

2.4 Resultat från en omfattande utvärdering av familjecentrerat arbete i Västra Götaland

En större studie av familjecentrerat arbete har nyligen genomförts i Västra Götaland. Denna studie har vissa likheter med den utvärdering som genomförts i Uppsala.¹ Inom Västra Götalandsregionen har Folkhälsokommittén som en del av en uppföljning av Handlingsprogram för folkhälsoarbetet 2002-2006 uppdragit åt forskare vid högskolorna i Borås och Kristianstad att utvärdera det familjecentrerade arbetet. Detta har gjorts ur två perspektiv, dels ett medborgarperspektiv, dels ett styrningsperspektiv. Den första delen i utvärderingen belyser familjecentralernas arbetssätt, hur verksamheten når föräldrarna och hur dessa gynnas av den verksamhet som bedrivs. Den andra delen belyser styrningens betydelse för det familjecentrerade arbetet som bedrivs.

Den del av studien som belyser medborgarperspektivet, föräldrarnas uppfattning om verksamheten, visar att man i första hand besöker Öppna förskolan för barnens skull. Andra skäl är att föräldrar har behov av att träffa andra föräldrar, men också att få tillgång till hjälp och stöd i det egna föräldraskapet. Särskilt invandrarföräldrar som bor i förorter uttrycker att Öppna förskolan är en värdefull mötesplats där man träffar svenskar och får möjlighet att tala svenska. Personalen i det familjecentrerade arbetet uppger att familjecentraler lett till att tidigare arbetssätt i hög grad har förändrats och att kvaliteten i mötet med föräldrar har ökat. Att det familjecentrerade arbetet är samlokaliserat är något som enligt den analys som gjorts i Västra Götaland bidrar till att hälsoklyftor bland familjer med olika socioekonomisk bakgrund jämnas ut vilket på så sätt är hälsofrämjande.

¹ Familjecentraler i Västra Götaland, Folkhälsokommittén Västra Götalandsregionen, oktober 2009.

Den del av studien som belyser styrningen av det familjecentrerade arbetet visar att det krävs långsiktiga och strukturella satsningar som stöd för verksamheten om denna ska nå framgång. Det handlar t ex om att personer i ledande befattning i rollen som politiker eller chefer försvarar verksamhetens existens både finansiellt och strategiskt. Personalens och ledningens engagemang är en annan avgörande faktor. Att personalen och då inte minst samordnarna genom överenskommen finansiering garanteras tid för arbetet är viktigt, liksom att det finns tydligt definierade operativa mål som också följs upp kontinuerligt.

3. Resultat

I detta kapitel redovisas resultat som framkommit om det familjecentrerade arbetet. Beskrivningen syftar huvudsakligen till att belysa samverkan kring olika aktiviteter för att på sikt uppnå måluppfyllelse och avsedda effekter när det gäller flöden och tillgänglighet. I kapitlet redovisas huvudsakligen de intervjuades utsagor om hur de uppfattar aktiviteter som erbjuds i verksamheten och arbetsmodeller och arbetssätt; *dvs. vad har man gjort och hur har man gjort det?* I utvärderingstermer brukar genomförandet analyseras i form av en verksamhets *inre* respektive *yttre* effektivitet. Enkelt uttryckt handlar det om att bedöma i vilken utsträckning verksamheten *gör/har gjort rätt saker* och om man *gör/har gjort saker på rätt sätt?*

Yttre effektivitet – att göra rätt saker

Att göra rätt saker handlar om *vad* man gör/har gjort och i vilken utsträckning det arbete som bedrivs stämmer överens med verksamhetens programlogik. Genom detta kan en värdering av i vilken utsträckning man gjort det som avsågs att göra. Förutsatt att programlogiken är riktig kommer i så fall verksamheten att arbeta i rätt riktning för att kunna uppnå uppsatta mål och effekter.

Inre effektivitet – att göra saker rätt

Att göra saker rätt handlar om *hur* genomförandet går/gått till. Genom detta kan en värdering göras av hur effektiv en verksamhet är och därmed organisationens funktionalitet. Ett effektivt genomförande tillsammans med god yttre effektivitet skapar förutsättningar för en god måluppfyllelse.

I den följande resultatredovisningen görs en belysning av hur de professionella aktörerna bedömer sin verksamhet inom olika områden med fokus på utvärderingens två huvudfrågor; flöden och tillgänglighet. I anslutning till olika frågeställningar redovisas även resultat som framkommit i intervjuer med föräldrar och enkäter som genomförts i olika områden och verksamheter. Kapitlet ligger som grund för den slutliga analysen av det familjecentrerade arbetet i Uppsala kommun.

3.1 Genomförda intervjuer och enkäter

3.1.1 Intervjuer

Intervjuer har genomförts med totalt 44 personer som professionellt är verksamma inom ramen för det familjecentrerade arbetet. Principen var att genomföra en gruppintervju i samband med ett ordinarie möte i gruppen för respektive område där familjecentrerat arbete bedrivs. Detta visade sig fungera väl i tre områden. I övriga områden har utvärderaren besökt olika aktörer vid olika tillfällen, vilket bidrog till att intervjuer genomfördes vid totalt elva tillfällen. Alla personer som professionellt arbetar inom ramen för det familjecentrerade arbetet har getts möjlighet att delta vid intervjuerna. Samtliga intervjuade utom en var kvinnor. I intervjuerna med de professionella aktörerna ställdes frågor inom följande områden:

- Samverkansavtalets betydelse
- Kunskap och erfarenhetsutbyte mellan aktörer
- Arbetssätt – anpassning till olika målgruppers behov
- Information – synliggörande av olika verksamheter som arbetar familjecentrerat
- Aktiviteter
- Samlokaliseringens betydelse
- Samverkandets effekter för familjerna
- Samhällsekonomiska effekter – antal hänvisningar till Råd och stöd
- SWOT-analys (styrkor, svagheter, hinder, möjligheter)

Intervjuerna med de professionella aktörerna avslutades med att de medverkande fick bedöma ett antal påståenden i en tiogradig skala. Metoden som användes innebar att de medverkande fick uppdraget att enas om en gemensam bedömning. I de fall flera intervjuer har genomförts inom ett område har en sammanvägning gjorts av de svarandes svar i proportionalitet till antalet svarande. I ett fall, Gottsunda familjecentral, har samma frågor skickats via e-post till samordnaren för verksamheten. Uppgiften var att ta ställning till dessa påståenden, vid behov i samråd med andra medarbetare i arbetsgruppen. Frågorna som ställdes i denna mer kvantitativa del av utvärderingen var hämtade från de målsättningar som verksamheten ska svara upp mot. De kvantitativa resultaten som framkommit med de professionella aktörerna presenteras i rapporten i form av spindeldiagram. Detta görs dels för samtliga familjecentraler gemensamt, dels fördelat på respektive prioriterat geografiskt område.

Antalet föräldrar som har intervjuats uppgår till totalt 69 personer. Intervjuerna genomfördes i samband med ordinarie verksamhet på de öppna förskolorna. Intervjuerna genomfördes antingen i grupp eller enskilt/individuell utifrån föräldrarnas önskemål. Tillvägagångssättet var att utvärderaren besökte de öppna förskolorna under en halv dag per område. Alla närvarande föräldrar gavs möjlighet att bli intervjuade och flertalet av dem valde att ställa upp för en intervju. Utöver detta bokades en intervju med invandrarkvinnor i Sävja.

Vid intervjuer som genomfördes med grupper av invandrarkvinnor deltog tolk vid intervjun i Sävja. Vid denna intervju var även gruppansvarig personal närvarande som tolk i arabiska. I Gottsunda genomfördes intervjuer med invandrarkvinnor som läser Sfi på Kristallen. Vid denna intervju hade utvärderaren stöd av ansvarig lärare i Sfi då de medverkandes språkkunskaper i svenska var låg. Även bland övriga intervjuade fanns personer med invandrarbakgrund. Dessa hade dock relativt goda kunskaper i svenska.

Det fanns en tydlig övervikt av kvinnor (mammor) som deltog i intervjuer gentemot andelen män. På en av de öppna förskolorna, Disponentvillan i Ekeby-Flogsta var sju av nitton intervjuade pappor. I Gamla Uppsala var hälften pappor och hälften mammor, vardera fem personer. I Gottsunda var en av totalt 15 föräldrar pappa. På denna enhet deltog 9 kvinnor i Sfi. I Stenhagen var två av totalt sju intervjuade pappor och i Sävja var en av 18 intervjuade pappor. Nio av dem som intervjuades var en grupp med invandrarkvinnor. I gruppen med invandrarkvinnor hade en person barn mellan 0 och 5 år. Övriga hade äldre barn, i vissa fall vuxna barn. Hur antalet intervjuade varierar mellan de olika geografiska områdena framgår av tabell 1.

Tabell 1. Antal personer som intervjuats i olika områden

"Familjecentral"	Antal föräldrar	Antal personal
Flogsta-Ekeby	19	7
Gamla Uppsala	10	10
Gottsunda	15 (varav 9 invandrarkvinnor i grupp)	15
Stenhagen	7	4
Sävja	18 (varav 9 invandrarkvinnor i grupp)	8

Föräldrarna fick vid intervjuerna besvara frågor som framförallt hade fokus på:

- Besök och besöksfrekvenser i Öppna förskolan
- Information och informationsvägar om det familjecentrerade arbetet
- Kontakter med olika verksamheter som arbetar familjecentrerat
- Delaktighet – möjligheter att påverka olika verksamheter
- Bemötande – Tillgänglighet – Fysisk miljö
- Öppna förskolan som mötesplats
- Familjecentralen som stöd för familjen
- Kunskapsförmedling
- Samlokalisering
- Bra och dåligt i verksamheten – utvecklingsområden

3.1.2 Enkät till föräldrar

I samband med att föräldrar har besökt olika verksamheter som arbetar familjecentrerat har de haft möjlighet att besvara en enkät om hur de uppfattar servicen på den verksamhet de just besökt men också om det familjecentrerade arbetet som helhet. Enkäten återfinns i bilaga 1. En svarssammanställning utöver utvärderingens resultatredovisning finns i bilaga 4.

Tillvägagångssättet som tillämpades var att enkäterna distribuerades ut till de olika enheterna som arbetar familjecentrerat i de fem prioriterade områdena dvs. MVC, BVC, Råd och stöd och Öppna förskolan vid undersökningens start. I samband med distributionen fick respektive samordnare på områdesnivå uppskatta hur många enkäter området behövde. Enkäterna skickades därefter ut. Representanter från de olika verksamheterna kunde därefter återkoppla via telefon eller e-post om behov fanns att få ytterligare enkäter. Samordnarna fick dessutom påminnelse via e-post att vid behov signalera önskan om fler enkäter. I någon verksamhet där svarsfrekvensen relativt sett varit låg kan en orsak vara att sistnämnda rutin inte förlöpt helt tillfredsställande. För stora flertalet av de berörda enheterna har återkopplingen som skett till utvärderaren varit positiv, såtillvida att den indikerat att rutinen fungerat så som var planerat. Undersökningen genomfördes under de tre första veckorna i februari 2010. Antalet svarande varierar mellan verksamheterna och är generellt så pass liten att det inte är möjligt att särredovisa både för område och för verksamhet. I området Gottsunda har personal, främst relaterat till en av de Öppna förskolorna, i samband med undersökningens gång signalerat att enkäten språkligt varit för svårt för många av deras brukare, vilket påtagligt skall ha påverkat svarsfrekvensen negativt i nämnda område. Totalt har svar inkommit från 261 föräldrar. I tabell 2 redovisas antal svarande totalt, för olika geografiska områden och för olika verksamheter.

Tabell 2a. Antal avlämnade svar totalt, samt per områden och verksamhet

Område/verksamhet	Antal totalt*	varav	varav	varav	varav Öppna
		MVC	BVC	Råd o stöd	förskolan
Umeå-Flogsta	47	8	3	0	34
Gamla Uppsala	86	6	2	7	70
Gottsunda	23	0	4	0	17
Stenhagen	65	24	15	2	22
Sävja	40	0	6	2	25
*Totalt	261	38	30	11	168

*Skillnaden mellan totalt antal och övriga svar beror på att föräldrar ibland angett flera svar. Dessa räknas som bortfall vid fördelningen mellan olika verksamheter då de inte går att härleda. Totalsumman är dock korrekt.

Observera att det huvudsakliga syftet med tabell 2a är att beskriva var den svarande befunnit sig vid tillfället när denne lämnade in sitt enkätsvar. Enkätens konstruktion har dock varit uppbyggd utifrån att den svarande även skall kunna lämna sina synpunkter på andra verksamheter inom det familjecentrerade samarbete som föräldern har besökt. I tabell 2b åskådliggörs hur många av de 261 svarande som besökt verksamheterna under senaste året.

Tabell 2b. Antal besökare totalt per verksamhet

Område/verksamhet	Antal totalt
MVC	161
BVC	236
Råd och stöd	34
Öppna förskolan	209

I vissa av enkätsvaren har föräldrarna avstått från att lämna omdömen om någon verksamhet, trots att denne besökt verksamheten senaste året. Stora flertalet av föräldrarna har emellertid i sina enkätsvar lämnat omdömen om samtliga de verksamheter de besökt senaste året. Detta upplägg i undersökningen gör att utvärderingen t ex har tillgång till över tvåhundra svar från BVC trots att enbart 30 stycken av enkätsvaren lämnades in vid någon av de berörda BVC. Överhuvudtaget kan vid en analys av tabellerna 2a och 2b konstateras att enkätifyllandet som skett vid de Öppna förskolorna har varit motorn i själva undersökningen. För samtliga fyra verksamheter har en överväldigande majoritet av svaren lämnats vid en Öppen förskola. Orsaken till att så är fallet beror sannolikt på flera faktorer. En orsak kan antas vara att flertalet föräldrar besöker Öppna förskolan mer frekvent än de andra verksamheterna, och därigenom haft fler tillfällen att fylla i enkäten. En annan orsak kan vara att själva besöket på den Öppna förskolan innebär en smidigare miljö för att fylla i enkäten än vad som är fallet vid de övriga verksamheterna.

Undersökningen har till sin karaktär varit frivillig för föräldrarna, vilket inneburit att enkäterna funnits tillgängliga vid de olika verksamheterna, men att ingen förälder aktivt behövt avböja att delta i undersökningen. Utifrån detta upplägg går det inte att på något bra sätt fastställa hur stor del av målgruppen som faktiskt besvarat enkäten. Detta gör i sin tur att utvärderaren inte är benägen att fastslå att de svarande ur ett statistiskt perspektiv skulle vara representativa för hela målgruppen föräldrar som besöker MVC, BVC, Råd och stöd eller Öppna förskolan i de olika geografiska områdena. Dock är den återkoppling som utvärderaren fått från verksamheterna, och i synnerhet från de Öppna förskolorna (Gottsunda undantaget) att intresset och förmågan av att besvara enkäten varit hög. Uppfattningen utvärderaren har utifrån den genomförda undersökningen är att de omdömen som lyfts fram i undersökningen angående de respektive verksamheterna (Råd och stöd exkluderat) bör kunna betraktas som förhållandevis tillförlitliga. När det däremot gäller jämförelser ur ett geografiskt perspektiv, där område ställs mot område, så finns en tydlig svaghet i svarsmaterialet, i form av ojämnheten i erhållna svar mellan de olika områdena. Det faktum att föräldrar som besöker den öppna förskolan i Gottsunda uppgivit att de inte hade språkliga förutsättningar att besvara enkäten, påverkar inte bara antalet svar för den Öppna förskolan i området, utan innebär även att de övriga verksamheterna i området får tydligt färre svarsuppgifter i undersökningen. Detta gör att sammanställningarna av enkätsvaren, tillsammans med intervjueredovisningarna, snarast skall nyttjas som indikatorer utifrån de frågor som ställts när det gäller jämförelser mellan de geografiska områdena, och inte uppfattas som kvitton på mer exakta siffrvärden

Fördelningen mellan kvinnor och män bland dem som besvarat enkäten är 216 kvinnor (83 %) och 45 män (17 %). Åldersfördelningen i målgruppen visar att tio procent är under 25 år, 27 procent är mellan 26-30 år, 38 procent är mellan 31-35 år, 20 procent är mellan 36 och 40 år och resterande fem procent är över 40 år. Papporna är i

genomsnitt några år äldre än mammorna. Relaterat till de olika områdena framgår att Gamla Uppsala har en större andel föräldrar under 30 år som besvarat enkäten (48 %) än övriga områden där cirka var tredje förälder är under 30 år. Sävja är annars det område där svarsgruppen omfattar störst andel (15 %) av de allra yngsta föräldrarna dvs. 25 år eller yngre.

De svarande har uppgett att de har upp till åtta barn. Merparten av de svarande, 60 procent, har ett barn. 25 procent har två barn och sju procent har tre barn. Bland övriga har sex procent fler än tre barn. Två procent har svarat att de inte har barn.

3.2 Utvärdering av effekter av samverkan

3.2.1 Samverkansavtalet och styrningens betydelse

I intervjuerna med de professionella aktörerna framkommer att det råder total enighet om att det avtal som tecknats mellan kommunen och landstinget har stor betydelse för arbetet. Det ligger till grund för att säkerställa att det finns förutsättningar för att arbeta familjecentrerat. I flera intervjuer finns en osäkerhet om det går att fortsätta arbeta så här utan ett avtal. Trots avtalet finns dock vissa svårigheter som flera menar skulle kunna förbättras i kommande avtal. Framförallt handlar det om att precisera mer att de som arbetar familjecentrerat har ett gemensamt uppdrag som innebär att dessa måste ha tid till förfogande för att säkerställa att de genomför sitt uppdrag på ett önskvärt sätt. Framförallt inom Landstinget men även inom Råd och stöd omfattar deras respektive uppdrag alla medborgare som är kopplade till verksamheten där personen är knuten. Här finns internt inte alltid den förståelse för att personalen prioriterar det familjecentrerade arbetet vilket medför att arbetssituationen i vissa fall blir motstridig.

3.2.2 Samverkan som stöd för kunskapsutveckling

Den samverkan som är en grundläggande förutsättning i det familjecentrerade arbetet anses av stort värde för att utveckla och förtydliga den egna yrkesrollen. Framförallt framhålls att olika aktörer "fått ansikten på varandra" vilket har en mycket stor betydelse för arbetet. Inom flera av de geografiska områden som arbetar familjecentrerat vittnar personalen om att de tidigare i princip använde sig av telefonkatalogen för att hänvisa till andra aktörer. Detta var i högsta grad opersonligt och personalen hade inte kontroll över varandras olika roller och kompetens. Det var heller inte ovanligt att aktörer på olika håll erbjöd liknande insatser för familjerna eller att personal som egentligen saknade rätt kompetens gav stöd och hjälp som inte var professionellt korrekt, personalen så att säga "kvackade" på någons annars professionella område. Genom att personalen arbetar familjecentrerat har de fått kunskap om vem som kan ge det bästa stödet; "det är bara att lyfta på luren". Landstingets personal i Ekeby-Flogsta och i Stenhagen bedriver sin verksamhet på Flogsta vårdcentral. De intervjuade inom Landstinget är eniga om att det är bra att det är två se-

parata familjecentraler i Ekeby och Stenhagen då området annars skulle bli för stort. Viss samverkan sker dock mellan olika professioner.

På frågor som ställts om hur informationen om de olika verksamheterna sker framkommer att olika verksamheter har tagit fram broschyrer kring den egna verksamheten som delas ut till familjerna. Inom ett av de geografiska områdena påpekas att dessa broschyrer inte alltid är översatta till de språk som är relevanta för området. I ett annat område önskar de intervjuade att det fanns tid att ta fram en gemensam informationsbroschyr för att det på ett tydligt sätt skulle framgå för familjerna att verksamheterna faktiskt arbetar i samverkan för att stödja dem i deras föräldraskap. Detta är personalen inte alltid säker på att familjerna faktiskt förstått trots att det informeras av detta från olika håll. Framförallt har BVC och MVC en viktig funktion för att tidigt ge denna information. Det är vanligt att Öppna förskolan och Råd och stöd bjuds in vid olika tillfällen under föräldrautbildningen. Enigheten är dock stor om att det här med att informera är svårt. Trots att det informeras på många olika sätt om de olika verksamheterna är det inte säkert att detta nått familjerna på önskvärt sätt. Erfarenheten är att familjer däremot ofta informerar sig själva när ett sådant behov föreligger. Vid besöken ute på de Öppna förskolorna har utvärderaren noterat att det ofta finns information anslagen på anslagstavlor både på de Öppna förskolorna och på Vårdcentralerna hos BVC och MVC mottagningarna. På en av de besökta Öppna förskolorna fanns även informationsbroschyrer av mer känslig karaktär att tillgå på toaletten. Det gällde information om våld mot kvinnor.

3.2.3 De professionella om effekterna av att arbeta familjecentrerat

En av frågeställningarna i utvärderingen handlar om i vilken omfattning samverkan har lett till att flera familjer/föräldrar kommer i kontakt, besöker eller deltar i verksamheterna som erbjuds av Öppna förskolan/Råd och stöd. En annan central fråga i utvärderingen handlar om hur det familjecentrerade arbetet som erbjuds bidrar till att minska ett mer långtgående stöd och hjälpinsatser till familjerna och vilka samhällsekonomiska effekter det ger. Med samhällsekonomiska effekter menas här att ju mindre stödbehov som krävs i ett längre tidsperspektiv för familjerna ju lägre kostnader hänger samman med familjernas stödbehov. Detta minskar kostnaden totalt sett för samhället.

I de intervjuer som har gjorts med de professionella aktörerna framkommer att det inte finns någon samlad bild över dessa frågor. I flera intervjuer är just svaret "det är svårt att svara på" eller "vi för inte statistik på det sättet". Representanterna från ett par av verksamheterna som arbetar familjecentrerat gör ytterst osäkra försök till att uppskatta hur många familjer det kan handla om.

I *Ekeby-Flogsta* uppskattar personalen att det rör sig om ca 10-15 familjer på ett år. Råd och stöds personal menar att det sker lite stötvís och att det periodvis kommer många från framförallt MVC. Sköterskan där är duktig på att ställa de rätta frågorna som lockar dem till att besöka Råd och stöd. Enigheten är stor om att det görs mer överföringar av information om personer i behov av stöd nu än innan avtalet. MVC och BVC gör dock bara överföringar till Råd och stöd som föräldrarna gått med på. Innan avtalet slog man upp ett telefonnummer i telefonkatalogen. I *Gamla Uppsala* har de tillfrågade inte så mycket koll på hur mycket avtalet styr egentligen. Ofta är det snarare vänner till familjerna som gör att de söker sig till Råd och stöd. Det finns ingen uppgift om antalet familjer där det sker en hänvisning. Inte heller i *Gottsunda* förs det någon statistik som visar på effekterna. *Stenhagen* har ingen statistik över hur många familjer som har hänvisats, men upplevelsen är att det är mer ärenden än tidigare. MVC uppger att de hänvisade två fall förra halvåret vidare till Råd och stöd, men uppgiften är inte säker. Det är inte möjligt att säga om den förändring personalen känner av beror på avtalet eller inte. I *Sävja* uppger Råd och stöd att de har fått åtta familjer hänvisade till sig från MVC och BVC, medan två är hänvisade från Öppna förskolan. År 2010 kommer man dock här att börja föra statistik på hur familjer slussas. Hittills har det bara förts statistik över antal besökare till Öppna förskolan.

3.3 Utvärdering av vad det familjecentrerade tillför familjerna

3.3.1 Verksamhet och aktiviteter på de olika familjecentralerna

Personalen i *Ekeby-Flogsta* uppger att det är föräldrarnas efterfrågan som styr vilka aktiviteter som anordnas. Tidigare fanns pappagrupper vilket var uppskattat. Men av olika skäl lades verksamheten ner. De professionella aktörerna är eniga om att det vore önskvärt att verksamheten startar upp på nytt. En annan sak som har förändrats från tidigare är öppettiderna. Förut var det öppet på fredagar, vilket hängde samman med pappagruppens verksamhet dessa dagar. Ett område som nämns där det borde ske en utveckling är aktiviteter för invandrarföräldrar. Personalen i *Ekeby-Flogsta* ger också exempel på aktiviteter som anordnas i samverkan. Ett exempel som nämns är babymassage som Öppna förskolans personal anordnar hos Råd och stöd. Råd och stöd anordnar träffar för flerbarnsföräldrar om syskonkonflikter. Ibland hålls fokusgrupper om samspel och relationer och erbjuder även familjesamtal. På en av föräldraträffarna som anordnas av MVC bjuds Råd och stöd in. MVC har sina efterträffar i föräldrautbildningen på Öppna förskolan där de berättar om sin verksamhet. Även BVC personalen informerar om sin verksamhet vid olika tillfällen. Trycket på Öppna förskolan är förhållandevis stort vilket har medfört att personalen begränsar besöken till de föräldrar som bor i närområdet. Besöker en förälder, som inte bor i området, Disponentvillan får de vara med den aktuella dagen men hänvi-

sas därefter till Öppna förskolor närmare hemmet. Personalen påpekar att detta är helt i enlighet med det regelverk som finns i kommunen, även fast de egentligen önskar att de sluppit tillämpa den så strikt.

I *Gamla Uppsala* familjecentral är Pumpens Förskola placerad i samma hus som BVC och MVC i Gränby, medan Råd och stöd har sin verksamhet lokaliserad på annat håll i närheten av Heidenstams torg. Det framförs att detta inte fungerar optimalt. Avståndet mellan verksamheterna kräver planering och Råd och stöd är generellt ganska osynlig i verksamheten. Råd och stödpersonalen uppger att deras upptagningsområde inte är begränsat till området för familjecentralen vilket medför att det ibland är svårt att prioritera detta arbete.

Gruppen inom det familjecentrerade arbetet i Gamla Uppsala beslutar gemensamt om verksamhetens höst respektive vårschema. Ett exempel på aktiviteter där olika verksamheter anordnas är MVC:s grupper för mödravård vilka anordnas på Öppna förskolan. Försök har gjorts att anordna en arabisktalande föräldragrupp, men detta lades ned då det inte kom tillräckligt med föräldrar till denna grupp. Ett önskemål är att det ges möjlighet att anordna Sfi undervisning på Pumpens Öppna förskola. På Pumpens Öppna förskola är många besökare från andra områden och det kommer fortlöpande många nya besökare. I anslutning till Heidenstams torg finns Heidenstams Öppna förskola, som är den andra Öppna förskolan i Gamla Uppsala. Heidenstams Öppna förskola har delvis en annan verksamhetssituation än Pumpen. Medarbetarna på Heidenstams Öppna förskola beskriver att de skulle kunna ta emot fler besökare än vad som faktiskt kommer till verksamheten, och ser förklarande omständigheter dels i en ofördelaktig lokalisering, dels i att BVC inte fullt ut upplevs mäkta med att sprida information om Öppna förskolan på ett bra sätt till sina besökare. Konsekvenser av sistnämnda är, enligt personalen, att det finns föräldrar som naturligt skulle höra till målgruppen för verksamheten, men som inte känner till att förskolan finns.

Gottsunda familjecentral bedriver Öppen förskola inom ramen för det familjecentrerade arbetet i tillfälliga lokaler i tidigare Bäcklösaskolan. Dessa lokaler är generellt inte anpassade till verksamheten och är inte alltid ändamålsenliga. Att verksamheten tillfälligt har flyttat har gett en del negativa konsekvenser på så sätt att antalet föräldrar som besöker verksamheten har minskat mot tidigare. Råd och stöd verksamheten samt MVC/BVC verksamheten har sina verksamheter i anslutning till Gottsunda centrum. Senare under år 2010 kommer verksamheterna att flytta till nya lokaler i ett Kulturcentrum som byggs i anslutning till Treklängens skola och Gottsunda centrum. Detta är något som alla ser fram emot. Exempel på aktiviteter som anordnas i Gottsunda är att Kristallen bedriver Sfi undervisning i anslutning till Öppna förskolan. Sfi-gruppen och Öppna förskolan har gemensamma sångstunder. Försök har

gjorts att driva aktiviteter för män, men det har inte lyckats. Detta är något det pratas mycket om. Vissa pappor når man via föräldrautbildningen och BVC har mycket kontakter med pappor i samband med besöken där. Det är också en hel del pappor som besöker den Öppna förskolan. I Gottsunda anordnas grupper för unga föräldrar. Sedan tio år tillbaka finns en modersmålspedagog tillgänglig i verksamheten en gång per vecka för att prata med familjer som är två eller flerspråkliga. BVC anordnar olika aktiviteter såsom första hembesök. De bjuder också in till föräldragrupper och föräldrautbildningar.

Stenhagen har sina verksamheter utspridda på olika platser. Öppna förskolan är förlagd i Stenhagen. Råd och stöd verksamheten har sina lokaler i Tiunda i Luthagen men har också en lokal att tillgå i Stenhagen. BVC och MVC bedriver sin verksamhet i Flogsta vårdcentral. Personalen är överlag missnöjd med lokallösningen. Verksamheterna är alltför långt ifrån varandra för att de ska kunna samarbeta på ett bra sätt. Framförallt är det för Öppna förskolan som det finns ett problem. De upplevs inte ha ändamålsenliga lokaler för att kunna bedriva gruppverksamhet och geografiskt ligger de långt bort både för personalen och för de föräldrar som bor inom upptagningsområdet. Samlokalisering är ett tydligt önskemål. Exempel på aktiviteter som anordnas i Stenhagen är att familjeenheten har en spädbarnsgrupp med en liten grupp föräldrar som hålls i de egna lokalerna. Familjeenhetens besök på Öppna förskolan har varierat över tid. Tidigare besöktes verksamheten varannan vecka. Nu besöker Råd och stöd verksamheten endast vid inbokade möten då detta, enligt berörd personal, känns mer professionellt. Orsaken till förändringen i arbetssätt beror delvis på förändringar i bemanningen inom Råd och stöd, men har även att göra med ett resonemang från medarbetare inom Råd och stöd att inte "smygvägen", genom uppsökande verksamhet, etablera kontakter med föräldrar. MVC och BVC däremot erbjuder Babygrupper på Öppna förskolan. Föräldrar med invandrarbakgrund kommer inte på BVC grupperna vilket är ett problem. Ihärdiga försök har gjorts för att ordna en riktad grupp mot invandrare, men det har inte fungerat. Inte heller en grupp som var planerad under förra året riktad till föräldrar med barn nummer två har kommit till stånd som det var planerat.

I *Sävja* familjecentral har personalen lång erfarenhet av att arbeta utifrån en organisation där verksamheterna är samlokaliserade i anslutning till Sävja vårdcentral. Verksamheten har de senaste åren blivit alltmer självgående och det finns en tydlig struktur för verksamheten. Vårdcentralen har övergått från Landstinget till Carema sedan något år och effekterna av detta har snarast varit positiva på så sätt att roller-na upplevs ha blivit tydligare. Verksamheten karaktäriseras av att det är ett nära samarbete mellan de olika aktörerna som arbetar familjecentrerat. En viss grad av samarbete sker även inom närområdet med Sävja kyrka och med förskolorna i området. Den Öppna förskolan har blivit en mötesplats för familjer. MVC och BVC er-

bjuder föräldraträffar på Öppna förskolan och bedriver även uppsökande verksamhet. Öppna förskolan har en babygrupp och erbjuder baby massage. I Sävja erbjuds också aktiviteter för unga mammor och för invandrarkvinnor. Ytterligare en aktivitet består i att det anordnas föreläsningar. Det finns en strävan att utveckla en grupp som är riktad till papporna. Alla som arbetar på familjecentralen är involverade i olika teman som man beslutar om tillsammans i gruppen. Första gången personalen träffar föräldrarna försöker de även inhämta önskemål från dem.

3.3.2 Familjerna om Öppna förskolan och det familjecentrerade arbetet

I intervjuerna med föräldrar ställdes inledningsvis en fråga om de känner till att olika verksamheter i området arbetar familjecentrerat som stöd för familjer. Det framkom att det inte var så väldigt vanligt. Det var dock något vanligare att mammor kände till det familjecentrerade arbetet i området än att pappor gjorde det. En förklaring till att fler mammor än pappor känner till samverkan är att en stor del av samverkan sker på babygruppen, där det främst är mammor som deltar. Huvudfokus i intervjuerna var att ta reda på hur föräldrarna uppfattar olika flöden, t ex att de får information och stöd genom sina besök på den Öppna förskolan och hur de har haft kontakt med övriga verksamheter som arbetar familjecentrerat. Vid en fråga om hur ofta föräldrar och barn besöker Öppna förskolan var det vanligaste svaret "flera gånger i veckan". Orsaker till att man inte går dit handlade oftast om att barnet varit sjukt. Flertalet föräldrar besöker endast den Öppna förskola som de intervjuades på. I några fall besöker de intervjuade föräldrarna även andra Öppna förskolor som bedrivs i kommunens eller kyrkans regi. Ofta handlar det då om att den egna Öppna förskolan är stängd varför alternativet att gå dit inte finns. Ganska många av de intervjuade betonar vikten av att verksamheten finns nära hemmet så att det är lätt att ta sig dit.

Av de totalt 168 föräldrar som besvarade enkäten i samband med ett besök på Öppna förskolan har 27 procent angett att de besöker Öppna förskolan flera gånger per vecka. 36 procent uppskattar att de besöker Öppna förskolan en gång i veckan. 18 procent har svarat att de gör sådana besök några gånger per månad och 10 procent någon gång om året. Övriga nio procent lämnade frågan obesvarad.

Information

På en fråga i intervjuerna om hur föräldrarna har fått information om Öppna förskolan framkommer att föräldrarna oavsett vilket område de hör till ofta har fått sådan information vid sina besök på BVC eller under en föräldrautbildning som leds av MVC. En ännu vanligare informationskälla är via vänner eller grannar. Ytterligare en informationskanal som nämns är Internet. När det gäller målgruppen pappor är den vanligaste informationskällan mamman till barnen. Information om den verksamhet som bedrivs hittar de intervjuade oftast på anslagstavlor eller genom att personalen

berättar vad som är på gång. Kvinnorna i invandrargrupper som intervjuats i Sävja och i Gottsunda har ofta fått information om verksamheten från BVC, MVC eller någon på Vårdcentralen, men även i denna grupp nämns Internet eller genom sin man.

I föräldraenkäten ställdes en fråga om i vilken mån föräldrarna har fått information om att MVC, BVC, Råd och stöd och Öppna förskolan arbetar tillsammans för att stödja familjer och föräldrar, liksom hur de hade fått informationen. 60 procent av de svarande uppger att de känner till att olika verksamheter arbetar familjecentrat. På frågan hur de svarande hade kunskap om samarbetet, kunde ifyllaren ange flera svarsalternativ angående detta. Stora flertalet, 89 procent, av dem som kände till samarbetet uppgav att de fått muntligt information. Via anslagstavla uppgav 18 procent av dem som kände till samarbetet tagit del av informationen. Något färre, 17 procent hade fått information från broschyrer. Tolv procent av de svarande som kände till samarbetet uppgav att de fått information från vänner och bekanta. Nio procent hade hämtat information på webben. Ett fåtal svarande uppgav andra sätt, i form av hembesök, brev eller från massmedia.

Det ställdes frågor i enkäten om hur föräldrarna hade fått information om de olika verksamheter som ingår i det familjecentrerade arbetet. I tabell 3 redovisas andelen föräldrar för olika informationsvägar.

Tabell 3. Föräldrarnas uppgifter om hur de fått information om de olika verksamheterna inom det familjecentrerade arbetet Svaren visar den procentuella andelen svarande för respektive informationskanal. (De svarande har kunnat ange flera svarsalternativ)

Informationskanal	MVC	BVC	Råd o stöd	Öppna förskolan
Muntlig information från personalen	48	64	23	60
Information på anslagstavla	9	14	7	40
Via brev	14	24	2	5
Broschyr	12	16	12	26
Hemsida på webben	20	20	3	33
Via hembesök	3	22	1	3
Via vänner och bekanta	11	13	6	46
Från massmedia	2	3	1	1
Jag har inte fått någon information	8	2	19	2

Tabellen visar att muntlig information från personalen är den vanligaste informationskanalen oavsett vilken verksamhet det gäller. Var femte förälder uppger att de inte fått någon information alls om Råd och stödverksamheten.

Aktiviteter

På en fråga i intervjuerna om vilka aktiviteter de intervjuade föräldrarna deltar i framkommer det att många enbart besöker de dagliga aktiviteterna på Öppna förskolan. Föräldrarna

ser Öppna förskolan som en mötesplats där de träffar vuxna, där barnen får leka och man som förälder kan ta det lite lugnt. Föräldrarna uttrycker inte särskilt höga krav på verksamhetens aktiviteter. "Det är skönt att ta en fika, kanske läsa tidningen och småprata lite med andra vuxna medan barnen leker", "vad skulle man annars göra med sina barn?" Ett annat vanligt svar är att föräldrarna ser den öppna förskolan som en förberedelse för barnet att senare börja på dagis. Något som många framhåller som riktigt bra med Öppna förskolan är sångstunderna. Ganska många nämner att det varit kul när det anordnats uteaktiviteter eller då man gemensamt har besökt "kuddrummet" på Fyrishov. Andra aktiviteter som uppskattas är de som är möjliga i målarrummen. Det finns ofta gott om material för pyssel som framförallt är lämpliga för de äldre syskonen.

På en fråga om mer riktade aktiviteter till föräldrarna i form av föreläsningar eller särskilt inriktade grupper är det ovanligt att papporna har någon mer aktiv roll att ta reda på vad som är på gång. Om de nämner någon aktivitet som de känner till är det ofta för att de hört av sin fru eller sambo att hon har varit med på något. Enstaka pappor har tidigare deltagit i riktade pappagrupper som funnits. Detta är en verksamhet som uppskattats och som gärna kunde få komma tillbaka. Det finns även mammor som efterfrågar pappagrupper då de tror att detta skulle vara till nytta för familjen och framförallt för pappan. Enstaka mammor har deltagit i Ung förälder. Det är relativt vanligt att mammorna besökt Babycafé, eller att de har tagit del av babymassage eller annan verksamhet som vänder sig till förstagångsföräldrar. I samtliga fall har föräldern varit nöjd med dessa aktiviteter. "Det är ofta bra teman". Vissa föreläsningar upplever föräldrarna har varit givande t ex om barn och mat eller relationer. Att det oftast är mammorna som deltagit i de mer riktade aktiviteterna är att dessa oftast erbjuds i grupper där föräldrarna har små barn. I och med att det oftast är mamman som är ledig just den perioden är det naturligt att det även är mammorna som tar del av dessa aktiviteter.

Målgruppen invandrarkvinnor

Mammorna i invandrargrupperna som har intervjuats är generellt mycket positiva till verksamheten. I Sävja ligger mycket fokus på att diskutera olika samhällsfrågor och att samtala om olika områden som rör kvinnornas liv. Detta tycker kvinnorna själva är jätteviktigt, men framförallt är det värdefullt att de får en möjlighet att tala svenska. Många har inga kontakter med svenskar utanför den Öppna förskolan

De kvinnor som har möjlighet att läsa Sfi i Gottsunda är generellt sett mycket nöjda med det. Det är bra att få läsa Sfi och ha med sig sina barn. Flera menar att de skulle vilja ha ännu mer Sfi om det var möjligt. De kan däremot oftast inte tänka sig att åka till någon annan Öppen förskola för att läsa Sfi om det vore möjligt. Några i denna grupp nämner också att det är positivt att de får hjälp med läxläsning för sina barn.

Ett exempel på hur en av de invandrade kvinnorna beskriver sin upplevelse av det familjecentrerade arbetet:

En av de invandrade kvinnorna från Kenya berättar att hon hade varit över fyra år i Sverige första gången hon besökte Öppna förskolan. Aktörer som arbetar familjecentrerat hade berättat för henne att det fanns men det var hennes mamma som var på tillfälligt besök som till sist fick henne att gå dit. I dag är verksamheten på Kristallen och Öppna förskolan det bästa hon vet. Hon längtar hela helgen på att det ska öppnas. Hon menar att hon genom detta fått ett nytt liv. Idag känner hon sig trygg på ett helt annat sätt än tidigare. Hon kan tala ganska bra svenska och har lärt mycket nytt om hur det är att leva och bo i Sverige. Hon har fått vänner och behöver inte bara vara ensam hemma och vänta på sin man.

Kontakter med Råd och stöd

I intervjuerna ställdes en fråga om föräldrarna i något sammanhang haft kontakt med personal från Råd och stödverksamheten och hur de i dessa fall har upplevt kontakten. Bilden ser likartad ut oavsett vilket område föräldern tillhör. I många fall vet de tillfrågade inte vilka det är som arbetar inom verksamheten. De är inte kända ansikten. I ett fall, Sävja, nämns att det var någon som var här en del förut, "en kvinna med mörkt hår, men henne ser man inte längre. Hon kanske har slutat?" Enstaka personer uppger att de har haft kontakt med Råd och stöd t ex när det gäller Ungföräldergrupp. I dessa fall har föräldrarna tyckt att det har varit en positiv kontakt. Den generella uppfattningen bland föräldrarna är att det är bra att det sker en samverkan med Råd och stödverksamheten. "Det ger trygghet". Många menar också att de inte skulle tveka att fråga personalen på Öppna förskolan om det skulle uppstå ett behov av att få hjälp eller rådgivning i någon fråga. Ett flertal föräldrar nämner också i sammanhanget att de får mycket stöd bara av att prata med och lyssna på andra föräldrar. "Att höra att andra har liknande problematik som en själv när det gäller t ex att få barnet att sova underlättar rollen som förälder. "Det är inte bara jag eller mitt barn som har det här problemet utan det är ganska vanligt". Detta bidrar också till att det kan upplevas lättare att hantera olika problem i familjelivet. På familjecentraler som är samlokaliserade är det vanligare än annars att föräldrarna uppger sig ha koll på vilka personer det är som arbetar familjecentrerat. Men om det påverkar vilka föräldrarna tar kontakt med eller inte är mer osäkert. Möjligen finns en känsla att det är lättare att få en tidigare kontakt än vad man annars skulle få. Ytterligare någon menar att denne hellre skulle vända sig utanför familjecentralen för att få stöd. "Att få det på en mer anonym plats".

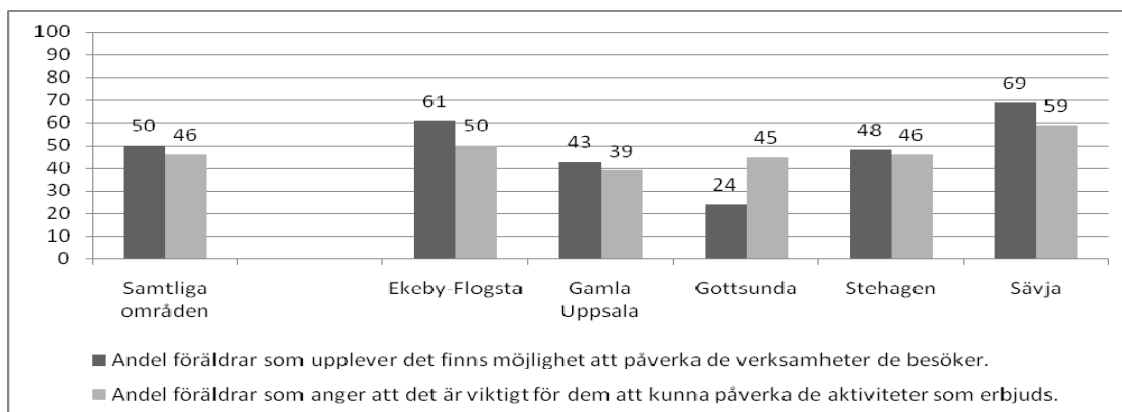
Delaktighet

En av frågorna i intervjuerna handlade om delaktighet och föräldrarnas möjligheter att påverka verksamheten och de olika aktiviteter som erbjuds. Oavsett vilken Öppen förskola som föräldern besöker svarar föräldrarna att de säkert skulle kunna påverka verksamheten om de vill. Det finns generellt en öppenhet hos verksamhetens personal. I något fall finns en synpunktslåda på Öppna förskolan där förslag kan lämnas. Viljan att påverka är dock låg hos merparten av de intervjuade. "Det är skönt att slippa tänka och att istället låta någon annan göra det". Föräldrarna är på det hela taget nöjda med den verksamhet som erbjuds. Vid en senare fråga i intervjuerna framkommer det dock att det finns en fråga där många har åsikter. Det är frågan om Öppna förskolans öppettider. Framförallt finns en missnöjsamhet med att vissa av förskolorna har stängt på fredagarna. I andra fall skulle de önska att det var mer öppet på eftermiddagarna. "Alla har inte barn som vaknar tidigt och då kan det bli svårt att hinna gå dit över huvudtaget".

Några frågor i enkäten handlade om föräldrarnas möjligheter att påverka olika verksamheter inom det familjecentrerade arbetet och vilket förtroende de känner för personalen som arbetar familjecentrerat. På frågan om det finns möjligheter att påverka de verksamheter man besöker uppgav hälften av de svarande ett positivt svar i mycket hög grad (8 %) eller i hög grad (42 %). Övriga uppgav ett negativt svar. På en följdfråga om det är viktigt att kunna påverka uppgav 46 procent ett positivt svar i mycket hög grad (7 %) eller i hög grad (39 %). På frågan om föräldrarna känner så pass stort förtroende för den personal som arbetar familjecentrerat att de skulle prata med dem i fall de skulle hamna i en situation där de är i behov av stöd uppgav 94 procent ett positivt svar i mycket hög grad (51 %) eller i hög grad (42 %).

I tabell 4 redovisas en jämförelse mellan hur mycket föräldrarna upplever att de kan påverka verksamheten med deras vilja att påverka fördelat på de svarandes geografiska tillhörighet till de olika områden som arbetar familjecentrerat.

Tabell 4. Föräldrarnas möjligheter till påverkan och vilja att påverka verksamheten inom det familjecentrerade arbetet.



Av tabellen framgår att andelen föräldrar som svarar att de kan påverka verksamheten är högst i Sävja med 69 procent. I Ekeby-Flogsta uppger 61 procent att de kan påverka verksamheten. Gottsunda omfattar lägst andel föräldrar som anger att de kan påverka verksamheten. Här har ca var fjärde förälder (24 %) angett att de kan påverka i mycket hög grad eller hög grad. I Stenhagen uppger 48 procent och i Gamla Uppsala uppger 43 procent att de kan påverka verksamheten. Viljan att påverka varierar. Högst andel av de svarande som vill kunna påverka återfinns i Sävja (59 %). Lägst andel föräldrar som vill påverka är de som har tillhörighet till Gamla Uppsala. I resultatet för Gottsunda framkommer att 24 procent av de svarande upplever att de kan påverka, samtidigt som 45 procent av de svarande vill kunna påverka verksamheten. Viktigt är dock här att vara medveten om att antalet svar i Gottsunda är numerärt lågt, (17 svar), vilket gör det angeläget att inte dra långtgående slutsatser av resultatet.

Bemötande och lokaler

Det positiva bemötandet från personalen på Öppna förskolan är något som många föräldrar påtalar. "Jag kan inte fatta att personalen kan komma ihåg alla namn på oss föräldrar och barn", uttrycker en förälder en annan säger att "det känns välkomnande när man kommer att de vet vad vi heter".

Även miljön på de öppna förskolorna upplevs vara hyfsad men med viss variation. Särskilt är det föräldrar som besöker Gottsunda familjecentral som har vissa tveksamheter kring detta. Samtidigt menar dessa föräldrar att det ju faktiskt är tillfälligt då verksamheten snart skall flytta till nya lokaler. Även föräldrar på Disponentvillan i Ekeby påtalar brister. Det handlar framförallt om att det är kallt och dragigt i lokalerna. Om Stenhagens Öppna förskola nämns både positivt och negativt om att lokalen är så öppen "samtidigt som man har överblick, finns det ingenstans att gå undan om man skulle vilja ha det lite lugnare". Föräldrarna som besöker Sävja och Gamla Uppsala Öppna förskola Pumpen tycker generellt att det är bra lokaler.

I tabell 5 redovisas för varje verksamhetsområde andelen föräldrar som i enkäten uppgett ett positivt svar angående frågor som rör deras nöjdhet kring olika servicefaktorer i verksamheten. För att få jämförbarhet redovisas resultaten i tabellen i procent. Det är dock viktigt att notera att ett svar kan motsvara betydligt fler procent t ex när det gäller Råd och stöd där det är färre svarande.

Tabell 5. Föräldrarnas synpunkter om olika serviceaspekter av familjecentrerat arbete/verksamhet

Vad tycker du om...	MVC	BVC	Råd o stöd	Öppna förskolan
Bemötandet från personalen?	89	88	65	96
Hur lokalerna är?	82	79	52	86
Verksamhetens kvalitet?	83	79	58	94
Verksamheten motsvarar ert behov?	85	80	57	91
Möjlighet att få kontakt per telefon?	60	63	54	34
Möjligheter att få en personlig kontakt?	71	74	58	80

Föräldrarna på Öppna förskolan var enligt enkätresultaten mest nöjda med verksamhetens service, särskilt bemötandet från personalen, men också kvaliteten i övrigt. Minst nöjda var de föräldrar som hade varit i kontakt med Råd och stöd. Samtidigt är Råd och stöd den verksamhet som haft minst antal svar i undersökningen, och där det därför är extra väsentligt att vara försiktig med långtgående slutsatser av resultaten. Ett värde som utmärker sig i förhållande till andra värden i tabellen är andelen föräldrar som angett ett positivt svar när det gäller möjligheten att få kontakt med Öppna förskolan via telefon. Det är klart färre som anger ett positivt betyg än på andra frågeområden. Vid en analys av svaren framkommer att en stor andel svarande på denna fråga har angett svarsalternativet "ingen åsikt", vilket motsvarar 58 procent av de svarande för Öppna förskolan. Ett enda svar, motsvarande en halv procent av dem som berörs av Öppna förskolan angav ett negativt omdöme.

Sociala kontakter och stöd

De intervjuade föräldrarna uppger att det är ovanligt att de knyter kontakter med andra vuxna på Öppna förskolan som de umgås med privat. Om sådan kontakt sker har kontakten oftast knutits under föräldrautbildningen. Många vittnar däremot om att det skulle vara fullt möjligt att knyta kontakter om de skulle önska det. Många av de intervjuade går ofta på Öppna förskolan och menar att de rentav träffar föräldrarna på Öppna förskolan oftare än sina privata vänner. På så sätt är Öppna förskolan ett socialt forum – en mötesplats.

På en fråga om föräldrar har utvecklat kontakter med andra vuxna som en följd av sina besök på MVC, BVC, Råd och stöd eller den Öppna förskolan svarade 45 procent att de hade fått flera nya kontakter, 37 procent svarade att de hade fått enstaka nya kontakter medan 17 procent svarade att det inte hade gett några sådana effekter.

En fråga i intervjuerna handlade om familjecentralen och den Öppna förskolan utgör ett stöd för familjen och om det är en tillgång för familjen att det sker en samverkan. På denna fråga är svaret från flertalet intervjuade att det absolut är en tillgång. "Man har fått ansikten på personer". "Man kan ställa frågor och få klarhet i vem man kan vända sig till". "Gränsen har blivit mindre". Många upplever att det är bra

att möjligheten finns, även om de generellt inte kan peka på något som de behöver eller har behövt stöd i.

Kunskap

Enligt de intervjuade är det inte särskilt vanligt att föräldrarna genom sina besök på Öppna förskolan har fått någon egentlig ny kunskap i frågor som gäller familjen och föräldraskapet. Det vanligaste svaret är att föräldrarna anser att de inte har fått så mycket ny kunskap, men en del tips och framförallt en bekräftelse på att de inte är ensamma om sina funderingar. "Det är bra att få påminnelser om sådant man egentligen redan vet". Föreläsningar som hållits på olika teman t ex "mat och barn eller relationer" anges som exempel på kunskapsgivande aktiviteter. Att ha möjligheten att prata med andra vuxna och andra föräldrar om sina små bekymmer i vardagen är annars något som flera menar ger mer användbar kunskap vilket oftast utgör ett tillräckligt stöd i föräldraskapet.

Omdöme om verksamheten och utvecklingsområden

Avslutningsvis i intervjuerna fick föräldrarna ta ställning till vad de tyckte var bra respektive vad som kan förbättras i verksamheten. Framförallt är föräldrarna nöjda med personalen och deras bemötande. I tabell 6 redovisas sådant som föräldrarna uppgett är bra i verksamheten på de olika Öppna förskolorna.

Tabell 6. Saker som fungerar bra på Öppna förskolan

Ekeby-Flogsta	Gamla Uppsala	Gottsunda	Stenhagen	Sävja
Lokalen Atmosfären Personal Sångstund Fika när man vill Det finns fika och nybakat bröd trivsamt Öppna förskolans dag Bra uppfångad vid första mötet Personalen hjälper till med barnen Stort utbud av saker att göra	Sångstund Fräscha lokaler Närhet Varmt klimat Välkomnande Att träffa andra föräldrar Barn att leka med Dagisträning en avlastning Miljöombyte Samlokalisering	Personalen trevlig Sångstunden Kristallen - Sfi	Närheten Personalen Att man kan gå flera gånger i veckan Leksakerna Bra förberedelse till dagis Plats att gå till Flexibelt utifrån behov Sångstunden	Att ha en plats att gå till Bra bemötande av personalen Bra samarbete mellan personalen som märks Gemensam samling Träffar andra föräldrar

Gemensamt för de olika svaren som lämnats av föräldrarna är att man framförallt uppskattar personalen och deras bemötande. Annat som framhålls som positivt är sångstunderna och att barn och vuxna får möjlighet att umgås i en trevlig miljö.

De intervjuade fick också möjlighet att ange förbättringsområden för verksamheten. De svar som lämnats redovisas i tabell 7 uppdelat mellan olika familjecentraler.

Tabell 7. Förbättringsområden på Öppna förskolan

Ekeby-Flogsta	Gamla Uppsala	Gottsunda	Stenhagen	Sävja
Öppettiderna Dragiga lokaler Trångt i köket Bättre lekredskap ute Borde vara fre- dagsöppet Pappagrupper igen	Lite anpassning till större barn Behövs fler Öpp- na förskolor Mer aktiviteter Öppna eftermid- dagar Öppet på som- maren	Trång tillfällig lokal Mer aktiviteter Personalen osyn- lig Mer Sfi och data	Social grupp under gravidite- ten inte bara föräldragrupp Öppettider Mer uteaktivite- ter	Bra om det såldes smörgåsar till fikat En gång i veckan med unga grup- pen är för lite Tydligare regler för städning och undanplockning Saknar lekplats utomhus

Ett förbättringsområde som är generellt återkommande är öppettiderna. Invandrargruppen som intervjuades i Sävja föreslog också ”nya” aktiviteter som de gärna skulle önska t ex data, Sfi, sommarverksamhet, gympass, körkortsteori, samt möjligheter till sömnad och handarbete.

I föräldraenkäten ställdes också några mer generella frågor om hur föräldrarna uppfattar Familjecentraler som företeelse. Rent generellt var 97 procent av de svarande positiva till att olika aktörer samarbetar för att bättre kunna stödja familjer och föräldrar. 86 procent av de svarande var också positiva till idén att MVC, BVC, Råd och stöd samt Öppna förskolan strävar efter att dela lokaler där detta är möjligt. Tolv procent uppgav att det varken är positivt eller negativt, medan en procent uppger sig vara negativa till detta.

Avslutningsvis i enkäten fick föräldrarna lämna egna synpunkter och förslag utifrån de frågor som ställts i enkäten. Framförallt var det föräldrar som fyllde i enkäten på Öppna förskolan som lämnade egna synpunkter. Följande svar lämnades:

Bra idé med samarbetet. Har inte behövt så mycket mer än lek och samvaro på olika Öppna förskolor + hälso- och vaccinationsbesök på BVC, så jag har inte mycket att säga. Men det är härligt med öppna förskolor vi besöker. Disponentvillan är väl den som ni är mest intresserade av- superbra! Personalen kunde inte vara bättre!

Som relativt nyinflyttad i Uppsala hade jag önskat mera info och hjälp till kontakter redan på BVC de 1:a veckorna, hade önskat att BVC sköterska hade varit mer engagerad i föräldragruppen och att den varit mer delad utefter var man bodde. Jag känner att det är först på Öppna förskolan jag träffat andra barn och föräldrar som gett ett umgänge. Tack Pumpen.

Personalen på Öppna förskolan är mycket bra. Jag är glad att det finns sådan här verksamhet. På grund av separation har vi besökt familjestödsenheten där vi bor. det är bra att sådana finns, men jag kände att det fanns ett ganska begränsat stöd att få där. Personalen verkar lite fast i en modell som ska tillämpas, inte så mycket möjlighet att prata om det man vill.

Öppna förskolan var en positiv överraskning, mycket bra service för kommuninvånare!

Eftersom jag inte ens fått info om detta med Råd och stöd är samarbetet knappast förankrat. Plus för engagerad personal på Öppna förskolan som minns personliga detaljer om barnen och deras vardag. Är alltså möjligt att de skulle ge info om de såg behov.

Personal från de olika enheterna borde visa sig oftare inom de andra enheterna.

3.4 Professionella aktörers bedömning av familjecentrerat arbete

3.4.1 Kvalitativ bedömning SWOT- styrkor, svagheter, hinder, möjligheter

För att tydliggöra hur det familjecentrerade arbetet upplevs fungera och kan utvecklas fick de intervjuade professionella aktörerna besvara frågor inom ramen för en s k SWOT-analys. Detta innebär att de fick ange verksamhetens styrkor och svagheter i nuläget, respektive hinder och möjligheter för det fortsatta arbetet i det familjecentrerade arbetet. I tabellerna 8 och 9 som följer redovisas samtliga svar som lämnats av de professionella aktörerna. Detta innebär att liknande svar kan återkomma flera gånger. Målsättningen med redovisningen är att samtliga uppfattningar om verksamheten som uttryckts skall tydliggöras.

Tabell 8. Verksamhetens styrkor respektive svagheter

Styrkor	Svagheter
Personkännedom om varandra - lätt att ta kontakt Vi kan erbjuda föräldragrupper Ovärderligt med tanke på spädbarnsverksamheten Trygg grupp och vi kan samverka Ser familjen från olika håll "pusselbitar" Positivt att fler jobbar med familjen i fokus – utvecklande Kul med samverkan mellan landsting och kommun Föreläsningar och att vi läser böcker som vi diskuterar ger nya infallsvinklar på hur vi kan arbeta Vi fångar upp barn i riskzon där det är dåligt samspel i familjen Snabbare kontakt Vi får ansikten på varandra Familjen i centrum Fler ögon ser och på olika sätt Möjliggör uppföljning Olika professioner och olika sätt att utnyttja varandras metoder Undviker dubbelarbete att vi vet vilka som har bäst kompetens och kan hänvisa till varandra Att vi har kanaler att tidigt upptäcka problem Strävar mot samma mål Hittat samma språk mellan olika professioner avseende anknytning Motiverande angreppssätt Att vi stärker föräldrar och barn Mötesplats för nätverk mellan föräldrar Kunskap om varandras kompetens gör att hjälpen finns nära Avtalet och cheferna Att vi tidigt når ut med stöd och hjälp Att vi arbetar förebyggande med det "friska" Hög kvalitet på bemötande vid problem – har ansikten på varandra Öppna förskolan är ett ställe att ha roligt på "föräldern kan ta ledigt från sin depression" Hälsofrämjande	Inte samlokaliserade, många kontor Tydligare konkret modell behövs, men det är personbundet hur väl det fungerar Olika engagemang från chefsnivå Samarbete kräver tid vilket måste prioriteras från cheferna Lokalerna är utspridda Tiden Ekonomin – vi har samma anslag idag som vi hade år 2004 Tiden - det tar att slussa vidare Att Råd och stöd sitter i annan lokal – att vi inte är samlokaliserade De ständiga omorganisationerna Tiden – ingen tid för samverkan och för diskussioner Avståndet – lokalerna är långt ifrån varandra Kanske ett stöd för Landstinget med tydligare riktlinjer Att vi inte har en gemensam lokal Öppna förskolan ligger "off" Vi når inte alla t ex invandrarkvinnorna Att det inte framgår hur mycket tid vi ska lägga på familjecentrerat arbete Hög arbetsbelastning – man hinner inte Vi är otillräckliga Svårt att mäta vad vi gör Möjligen tidsbrist pga. svininfluensan

Förebyggande När det fungerar så är det till stöd för familjerna Avtalet Vi känner varandra – trygghet i gruppen Vi har lång erfarenhet Bra grupp och stabil personal Alla är intresserade Vi har lite mer tid för familjerna Samlokalisering Tydligt uppdrag – vi vet varför vi är här Nära kontakter till operativa chefer De flesta har valt att arbeta familjecentrerat Samlokaliseringen Yrkesrollerna har stärkts, man kan hänvisa så att varje ärende tas om hand på rätt ställe, där kompetensen finns Man vet att man kan hänvisa – man vågar fråga Att man enkelt kan hitta möten och tala om problem Bra gruppgemenskap, högt i tak och tillit till varandra	
---	--

Bland styrkorna märks särskilt att samverkan upplevs ha en främjande inverkan som stöd för familjerna och att personalen både har stärkts i sina egna yrkesroller och kunskapen om varandra. Bland svagheter nämns ofta brist på stöd från ledningen, tidsbrist och att verksamheter inte är samlokaliserade.

I tabell 9 redovisas i sammanställd form resultaten av de synpunkter och kommentarer som har lämnats angående hinder och möjligheter för att verksamheten ska bli framgångsrik och uppnå avsedda målsättningar och effekter.

Tabell 9. Hinder och möjligheter inför fortsatt utvecklingsarbete

Hinder	Möjligheter
Ekonomi Politisk styrning Att inte kunna visa resultat Omorganisationer Privatisering (kommer man ihåg samverkan vid upphandling) Att Öppna förskolan inte är en lagstadgad verksamhet Att Öppna förskolans personal inte arbetar heltid Tid Pengar Omorganisationer Ständiga omorganisationer Stort upptagningsområde Hot om nedläggning Om personalomsättningen ökar Brist på kvalitetssäkring av processer Kommande pensionsavgångar Vet inte om/hur man når de rätta familjerna. Finns de och i så fall var? Minskade personalresurser Att avtalet inte förlängs Eget val inom primärvården Segregation Omorganisationer ger osäkerhet	Att vi talar om hur många barn vi fångar upp Att engagemanget kvarstår Samlokalisering Ledningen behöver prioritera mer tid för oss att samverka Kvalitetssäkra metoden Att vi ser till att ingen förälder hamnar mellan stolarna som en följd av den samverkan som sker Att föräldrautbildningen utvecklas ännu mer Anslagsfinansiering med riktat familjestöd Öppna förskolan skall gå utbildning riktad mot familjecentraler i Kristianstad Politiska centrala beslut om stöd till familjer ger samhällsekonomiska effekter Återkommande verksamhet ger kontinuitet Samlokalisering Lusten som har väckts Att bli tydligare med att vi samverkar Att vi lyckas avdramatisera Råd och stödfunktionen för föräldrarna Att få Sfi till Öppna förskolan – då hjälper man alla Anslå mer tid och konkretisera det i kommande avtal Tydligare mål i avtalet som kan följas upp Mer personal på MVC och BVC Ändra tid på dagen för föräldrautbildning så att vi når

Att vi inte får avsatt tid för arbetet Orolig för politiska beslut och sämre ekonomi Att chefer inte stödjer uppdragen Att eldsjälarna försvinner Att vi inte tillräckligt väl kan bevisa att vi kommer in tidigare Statistiken är inte alltid rättvisande Om avtalet inte får fortsätta Organisationsförändringar – ovisshet Politiska beslut på strukturell nivå	fler föräldrar Konkretisera Föräldrastödsutredningen med fler öppna förskolor Fler familjecentraler i staden Fler föräldrar får möjligheten till stödet Att flytta till annan lokal i Stenhagen där det är ett bättre läge och bättre lokaler. Engagemanget när vi träffas Nordisk konferens i vår dit alla får åka Att vi hittar former för samlokalisering Att vi lär oss att se hela familjen Samlokalisering Avtalet nödvändigt för samverkan Sfi – undervisning på Öppna förskolan Förutsättningarna – att vi får ett större samarbete med andra aktörer Att målgruppen blir 0-20 år istället för 0-5 år Samordnade uppdrag med t ex integrationsenheten men även andra enheter Större budget för att utveckla ett familjens hus – ett lärcentrum De styrande förstår vikten av detta Utveckling hela tiden. Unga föräldrars öppenhet att ta emot stöd och hjälp Att man lyckas upprätthålla en flexibel organisation Förebyggande arbete hjälper fler i riskzon vilket leder till samhällsvinster Uppbyggnad av ett småbarnsnätverk (Sävja)
---	--

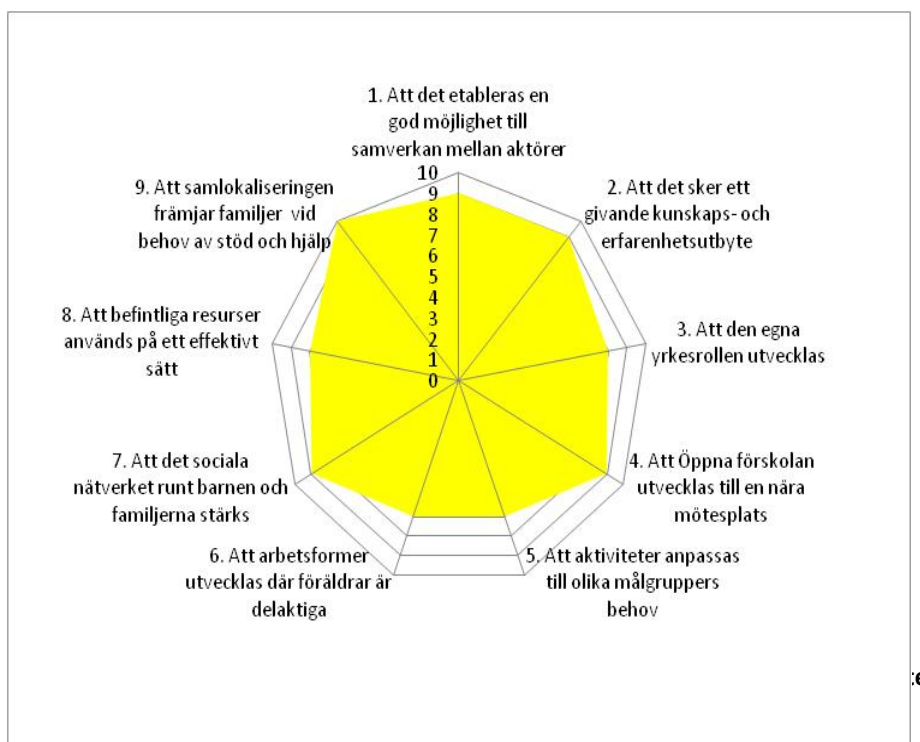
Bland hindren för verksamhetens fortsatta utveckling nämns framförallt politiska beslut, att samverkansavtalet upphör och organisatoriska förändringar. Bland möjligheterna nämns framförallt samlokalisering och att verksamheten lyckas tydliggöra sina resultat relaterat till familjernas behov. Särskilt betonas vikten av att det utvecklas en metod som åskådliggör betydelsen av att arbeta familjecentrerat för dem som beslutar om förutsättningarna för fortsatt arbete.

3.4.2 Kvantitativ bedömning av det familjecentrerade arbetet

I samband med intervjuerna fick de professionella aktörerna ta ställning till nio påståenden om hur de uppfattar det familjecentrerade arbetet. Påståendena hämtades från de styrdokument som ligger till grund för verksamheten. Metoden var att de medverkande vid de gruppintervjuer som gjordes i de olika områdena fick enas om en bedömning på en tiogradig skala. Det lägsta omdömet var 1 och det högsta omdömet var 10. I det fall flera intervjuer genomfördes i samma område har de intervjuades svar vägts ihop relaterat till antalet personer som intervjuades vid olika tillfällen. Detta innebär att svarens tyngd vid olika intervjutillfällen varierar. I spindeldiagram 1 redovisas en sammanställning av kvantitativa svar för samtliga fem områden som arbetar familjecentrerat. Resultat från respektive familjecentral redo-

visas i bilaga 2. I diagrammet utgör det markerade fältet hur utvecklat arbetet upplevs vara utifrån de frågor som ställts.

Diagram 1. De professionellas samlade kvantitativa bild om familjecentrerat arbete

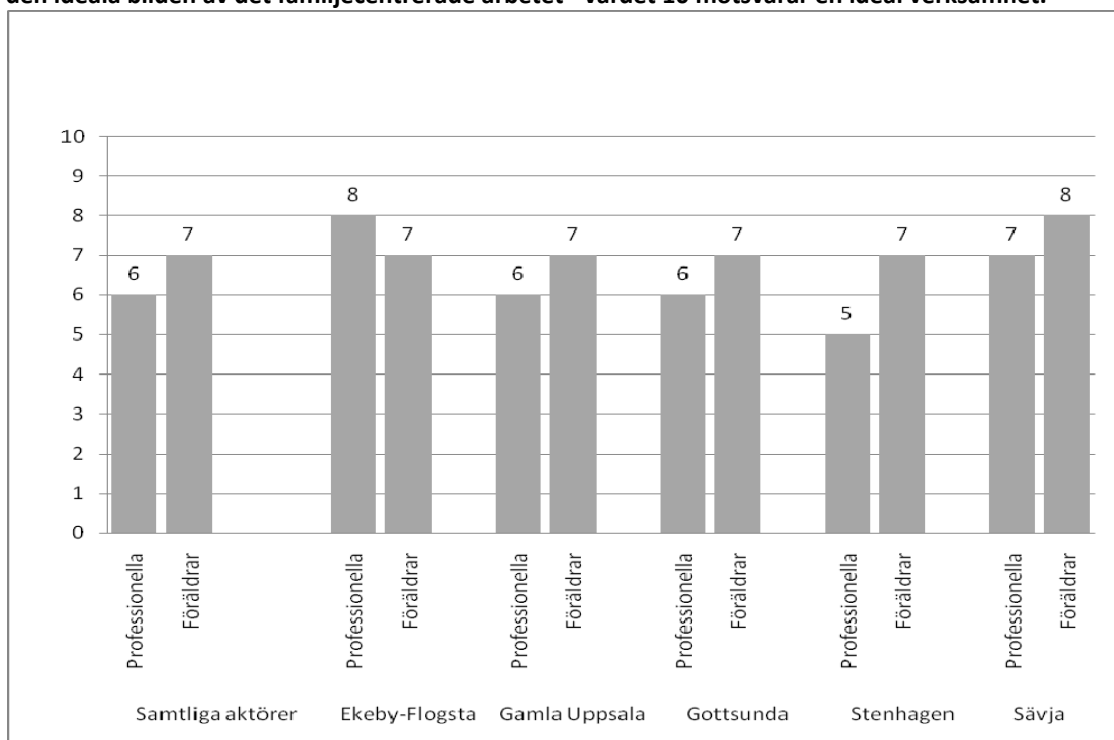


Av diagrammet framgår att samtliga familjecentraler anser att samlokalisering främjar familjer i behov av stöd och hjälp. Lägst värde har angetts på påståendet att arbetsformer utvecklas där föräldrar är delaktiga. Även påståendet att aktiviteter anpassas till olika målgruppers behov får ett lägre värde än övriga påståenden. Detta tyder på att delaktigheten inte alltid är fullt utvecklad i det familjecentrerade arbetet. Den avslutande frågan i den kvantitativa delen i intervjuerna löd så här:

"Om ni tänker er en perfekt verksamhet kring det familjecentrerade arbetet. Hur nära eller långt ifrån anser ni att det arbete som bedrivs på familjecentralen svarar upp mot detta ideal?"

Av diagram 2 framgår de svar som lämnats från de olika Familjecentralerna samt från föräldrar som har besvarat enkäten. Siffran 10 motsvarar en perfekt verksamhet.

Diagram 2. De professionellas och föräldrarnas uppfattning om närhet mellan verksamhet och den ideala bilden av det familjecentrerade arbetet - värdet 10 motsvarar en ideal verksamhet.



Av diagrammet framgår att bland de professionella aktörerna har Ekeby-Flogsta angett högst resultat relaterat till idealbilden, medan Stenhagen angett sig vara längst därifrån. Denna bild överensstämmer inte med föräldrarnas. Bland föräldrarna har verksamheten i Sävja fått högst betyg relaterat till idealbilden. I övrigt är föräldrarnas bedömning jämn mellan olika områden. Det kan också konstateras att föräldrarna i sin helhetsbedömning har en mer positiv bild av det familjecentrerade arbetet än de professionella aktörerna.

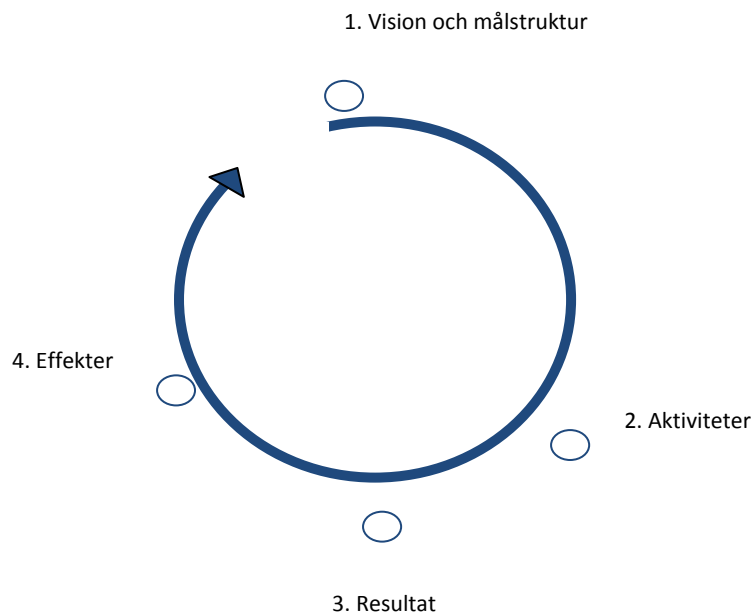
3.5 Förslag på fortsatt uppföljning

Som ett tredje moment i utvärderingsuppdraget har utvärderaren haft uppgiften att se över möjliga kriterier för en fortsatt uppföljning. För att åskådliggöra detta har utvärderaren valt att utifrån en målanalys presentera olika indikatorer som kan följas upp i det fortsatta arbetet.

I bilaga 3 lämnas även ett förslag på frågor som kan ställas i en fortsatt uppföljning av det familjecentrerade arbetet. Dessa frågor är dels hämtade bland indikatorerna i målanalysen dels i den enkät som föräldrarna fått besvara inom ramen för denna utvärdering.

Vid analysering av mål är det centralt att också klargöra den tänkta *programlogik* som styr hur verksamheten är tänkt att bedrivas. Detta illustreras i figur 1.

Figur 1. Programlogik eller förändringsteori



Målsättningen är att tankegångar som ligger till grund för verksamheten klargöras och att olika aktiviteter och delmål som eftersträvas också implementeras hos berörda. På så sätt säkerställs att alla som är delaktiga i verksamheten arbetar i samma riktning.

Utifrån verksamhetens övergripande målsättningar eller effektmål är det angeläget att klargöra vilka aktiviteter som är planerade för att uppnå det som är tänkt samt för att identifiera resultatmål och eventuella delmål för verksamheten. I detta sammanhang kan man ställa sig frågor av följande karaktär kring det familjecentrerade arbetet: *Vilka samhällsproblem avser den organisation som byggts upp för det familjecentrerade arbetet att lösa? Är målen relevanta utifrån den identifierade problem-bilden? Finns en rimlig bild av påverkanslogiken mellan de aktiviteter som erbjuds till familjerna och de resultat som man vill att dessa aktiviteter skall leda till? Är denna logik tydligt och klart beskriven?*

En annan del av detta moment är att undersöka om målen är accepterade och förankrade bland dem som arbetar med eller berörs av verksamheten. En avgörande framgångsfaktor i de flesta verksamheter som bedrivs i samverkan mellan olika aktörer är att det finns en tydlig samsyn kring varför man gör det man gör i förhållande till de övergripande målsättningarna för den samverkan som finns. I de flesta fall har olika aktörer delvis olika motiv och intressen som behöver diskuteras så att det beslutas om en gemensam målbild. En utgångspunkt för sådana diskussioner presente-

ras i följande tabell. Tanken är att denna ska kunna ligga till grund för fortsatta diskussioner om verksamheten mellan berörda aktörer. I tabellen lämnar utvärderaren även förslag på indikatorer som kan följas upp för att se om det arbetet som äger rum faktiskt svarar upp mot de resultatmål och effektmål som eftersträvas. Även dessa indikatorer skall betraktas som exempel som behöver förfinas och förankras hos de ansvariga för det familjecentrerade arbetet och de medarbetare som deltar i detta arbete.

Aktiviteter	Resultatmål	Effektmål
För de professionella aktörerna <i>Avtal</i> <i>Samlokalisering</i> INDIKATOR: Antal områden där aktörer som arbetar familjecentrerat är samlokaliserade För föräldrarna <i>Erbjudande av Öppen förskoleverksamhet</i> <i>Information/hänvisning</i> MVC, BVC och Råd och stöd främjar att familjer får kontakt med Öppna förskolans verksamhet MVC och BVC informerar och uppmuntrar föräldrar att delta i Råd och stöds verksamhet Öppna förskolan underlättar för familjen att ta kontakt med Råd och stöd <i>Utbildning/kunskap</i> Samtliga samverkande aktörer bidrar med kunskap som stöd för föräldrarna Råd och stöd ger tjänster på Öppna förskolan Samverkande aktörer uppmuntrar och stödjer föräldrarnas egna initiativ <i>Uppsökande verksamhet</i> MVC och BVC har ett särskilt ansvar att söka upp familjer INDIKATORER: Antal besökare på Öppen förskola Antal informationstillfällen/aktör Antal utbildningsmoment/aktör	De professionella Ökad kontakt och samverkan mellan professionella aktörer Utveckling av de olika professionernas yrkesroller Ökad kunskap om varandras kompetenser, funktion och ansvar. Ökad tillit till varandras verksamheter Att befintliga resurser används effektivt som stöd för familjerna Att arbetsformer utvecklas där föräldrar och barn är delaktiga Tidiga insatser som stöd för familjer INDIKATORER: Antal hänvisningar till Råd och stöd Antal familjer som tagit del av uppsökande verksamhet Antal/andel medarbetare som upplever att de fått ökad kunskap om samverkande aktörer Antal/andel medarbetare som upplever att den egna yrkesrollen stärkts Föräldrar Att den Öppna förskolan blir en nära mötesplats som präglas av trygghet god kvalitet, tillgänglighet och delaktighet Att familjernas resurser stärks Vistelsen på öppna förskolan bidrar till ökat välbefinnande för föräldrar och barn. Det sociala nätverket runt barnen och familjerna stärks Familjerna får den kunskap och den information de behöver INDIKATORER: Antal/andel föräldrar som upplever att verksamheten är god utifrån	Att främja god hälsa och förebygga ohälsa hos föräldrar och barn utifrån hela familjens livssituation Att behov av mer långtgående stöd- och hjälpinsatser minskar Hållbar utveckling i enlighet med övergripande inriktningsmål i Uppsala kommuns hållbarhetspolicy: Uppsalaborna är delaktiga i samhällsutvecklingen och har förtroende för demokratin Uppsalaborna har arbete Uppsalaborna känner sig trygga Uppsalaborna är jämställda Uppsalaborna har ett hälsosamt liv INDIKATORER: Att samhällsekonomiska kostnader för målgruppen minskar Antal/andel föräldrar som i medborgarundersökningar anser att de känner förtroende för demokratin, känner sig delaktiga, trygga, jämställda och som upplever sig ha god hälsa (sjukhälsotal)

Antal uppsökande verksamhet/ aktör Antal hänvisningar till Råd och stöd samt till Öppna förskolan/aktör	olika servicefaktorer (bemötande, tillgänglighet, information, lokaler, kontakt, behovsanpassat, kvalitet) Antal föräldrar som tagit kontakt med Råd och stöd Antal/andel föräldrar som upplever att stödet är lättillgängligt Antal/andel föräldrar som fått kontakter med andra föräldrar	
--	---	--

4. Diskussion och slutsatser

Det övergripande syftet med utvärderingen handlar om att ta fram kunskap om verksamhetens genomförande när det gäller flöden mellan berörda verksamheter och föräldrarna samt verksamhetens tillgänglighet. Det har också funnits en målsättning att utvärderingen ska ge underlag till ett nytt samarbetsavtal avseende familjecentrerat arbete.

4.1 Effekter av samverkan

4.1.1 Styrning, ledning och ansvar

Resultatet av denna utvärdering visar att flöden som rör organisation och arbetssätt i det familjecentrerade arbetet fungerar i varierande grad i verksamhetens olika geografiska områden. I utvärderingen har det framkommit några grundläggande förutsättningar för att det ska fungera på önskvärt sätt. En viktig förutsättning är att det finns en uttalad viljeriktning hos de berörda, men även samverkansavtalets betydelse har varit tydlig. I princip alla de intervjuade är eniga om att aktörer sannolikt inte skulle avsätta tid i den omfattning som krävs för en reell samverkan utan ett avtal. På så sätt har avtalet en avgörande betydelse. Styrningens inverkan har i utvärderingen särskilt synliggjorts i några av de studerade verksamheterna. Ett exempel Stenhagens familjecentral där landstingets personal ser ett bekymmer i att de inte vet hur mycket tid de bör lägga på det familjecentrerade arbetet vilket försvårar arbetet. Det känns inte alltid legitimt att lägga tid på det familjecentrerade arbetet i förhållande till den totala arbetssituationen på arbetsplatsen. Utvärderaren vill här betona vikten av att tydliggöra förutsättningarna utifrån gällande avtal. Ett alternativ är att samverkansavtalet blir tydligare i sin formulering om vad som förväntas av olika parter. Slutsatsen som utvärderaren drar av de resultat som framkommit är att det faktum att samverkansavtal tecknas antagligen är av avgörande betydelse för hur väl det familjecentrerade arbetet får genomslag hos de samverkande parterna, men att det även behövs tydliga riktlinjer kring ledningens ansvar. Den personal som utsetts att medverka i det familjecentrerade arbetet bör även ges rimlig tid för att fullgöra sitt uppdrag och att detta även kommuniceras till arbetsplatsens övriga medarbetare. Utvärderaren konstaterar att uppgifter som framkommit utifrån ett

styrningsperspektiv stämmer väl överens med de resultat som framkom i den studie som genomförts i Västra Götalandsregionen.

I vilken utsträckning som samverkan lett till avsedda flöden och ökad tillgänglighet är utöver styrningen avhängligt att det finns ett engagemang hos personalen och en reell vilja att hitta vägar att samverka och där alla parter är med. I utvärderingen har det framkommit att det finns vissa brister framförallt när det gäller hur Råd och stöds verksamhet ska fasas in i samarbetet. I Sävja familjecentral där verksamheter har samverkat länge och dessutom är samlokaliserade finns en gemensam plattform där alla verksamheter är mer eller mindre integrerade avseende det familjecentrerade arbetet. Här kan man se att det finns en mognad i organisationen på ett helt annat sätt än exempelvis i Stenhagen. Vad är det då för skillnader mellan dessa områden som är avgörande? Så som utvärderaren ser det handlar mycket om att rollerna relaterat till varandra inte har klargjorts i Stenhagen. Landstingets personal vittnar om att de inte känner att deras uppdrag är tydligt i förhållande till kollegornas vilket medför att de inte arbetar så målinriktat som de skulle kunna göra. Råd och stöd har nyligen tappat en medarbetare som tidigare hade förankring i öppna förskoleverksamheten. Den medarbetare som nu har helhetsansvaret på Råd och stöd har haft sin koppling till Landstingets personal och ser det som svårt att närma sig Öppna förskolans öppna form relaterat till familjerna. Det känns inte bekvämt att bara finnas i verksamheten utan en tydlig uppgift. Till detta kommer problematiken med lokalen för Öppna förskolan som inte är anpassad till en verksamhet där aktiviteter anordnas i olika typer av grupper. Detta har bidragit till att man inte lyckats få till de grupper som varit planerade för t ex flerbarnsföräldrar. I Sävja å andra sidan har det skett en del förändringar som man lyckats hantera. En förändring är omfördelning av resurser från Råd och stöd. I nuläget finns inte lika mycket tid för samverkan som tidigare då personalen regelbundet fanns med i Öppna förskolans verksamhet. Denna skillnad har dock gått att hantera mycket som en följd av att man arbetar i samma lokaler. På så sätt har det funnits en gemensam mötesplats. Att Carema tog över Landstingets verksamhet är en annan förändring mot tidigare som det fanns en viss oro för. Resultatet har dock blivit det motsatta på så sätt att personalen på MVC och BVC fått ett tydligare uppdrag kring det familjecentrerade arbetet jämfört med tidigare. Slutsatsen av detta resonemang är vikten av att tydliggöra mål, roller och ansvar när det gäller olika aktörers medverkan i arbetet. Detta bedömer utvärderaren som en av flera avgörande faktorer för att verksamheten ska nå framgång.

4.1.2 Lokalernas betydelse för samverkan

Lokalmässigt bedrivs verksamheten inom det familjecentrerade arbetet på lite olika sätt. Sävja är helt samlokaliserade. Gamla Uppsala är delvis samlokaliserade, men där Råd och stödverksamheten och en av de Öppna förskolorna, bedrivs på annan plats. Övriga familjecentraler är inte alls samlokaliserade. I Gottsunda kommer dock en samlokalisering att genomföras under året. Bland de intervjuade professionella aktörerna är enigheten stor om att samlokalisering underlättar arbetet. Utvärderaren konstaterar att samlokalisering utgör en viktig förutsättning för olika verksamheters möjligheter till samverkan. Samtidigt är detta inte alltid avgörande för hur väl det fungerar. Det handlar också om hur de samverkande aktörerna lyckas skapa en gemensam målbild och struktur för samarbetet så att inblandade parter får rätt förväntningar på varandras insatser. Verksamheten som bedrivs i Ekeby-Flogsta är ett exempel där detta är tydligt. Här är de samverkande verksamheterna utspridda geografiskt. Trots detta finns en väl fungerande organisation där olika aktörer mer eller mindre har sin givna funktion och där det finns en kontinuerlig dialog. Framförallt kännetecknas verksamheten här av ett stort engagemang hos personalen men där det också finns en tydlig struktur över hur man kan och vill samverka för att stödja familjer.

4.1.3 Behovs- och nyttoanpassning av det familjecentrerade arbetet

I utvärderingen framkommer att det erbjuds en mängd anpassade aktiviteter utifrån olika målgruppers behov. Det handlar exempelvis om grupper riktade till unga mammor eller för flerbarnsföräldrar, föräldrautbildningar, invandrargrupper osv. Det framkommer att man många gånger inom ramen för det familjecentrerade arbetet även bedriver dessa olika aktiviteter hos varandra dvs. att MVC har föräldrautbildning på Öppna förskolan och att Råd och stöd erbjuder föreläsningstillfällen eller samtalsgrupper i relationsfrågor på Öppna förskolan eller på MVC. Utvärderaren noterar att det här finns ett flöde mellan olika verksamheter.

Ofta erbjuds mer kunskapsinriktade aktiviteter till föräldrar med små barn. En reflektion som utvärderaren gjort i intervjuer med pappor är att denna grupp sällan har deltagit i olika kunskapsinriktade aktiviteter som en följd av att det ofta är mammorna som är hemma medan barnen är små. Ur ett jämställdhetsperspektiv är detta olyckligt. Tidigare erbjöds särskilda pappagrupper vilket var uppskattat. Utvärderaren ställer sig frågan om detta borde vara en aktivitet att erbjuda även framöver?

Ytterligare en målgrupp att beakta är invandrarkvinnorna som ofta står långt från arbetsmarknaden och som riskerar ett långvarigt utanförskap. Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv är detta en målgrupp som kräver särskild uppmärksamhet. Med tanke på att Öppna förskolan är en verksamhet som riktar sig till föräldrar med barn mellan 0 och 5 år ser utvärderaren här en begränsning som faktiskt skulle kunna bli

ett hinder i det fall en förälder påbörjar studier i Sfi på en öppen förskola. I de intervjuer som gjorts med invandrarkvinnorna i riktade grupper förefaller det som om dessa kvinnor ofta har många barn och att de har svårt att tänka sig att lämna bostadsområdet för att läsa Sfi "nere på stan". Detta är naturligtvis en fråga som delvis ligger utanför uppdraget för det familjecentrerade arbetet, men som ändå bör diskuteras inte minst mot bakgrund av sammansättningen i den invandrargrupp på Sävja familjecentral som är mycket uppskattad, men där flertalet kvinnor har äldre barn än 5 år. Viljan bland de professionella aktörerna att anordna riktad verksamhet för "invandrargrupper" inom ramen för det familjecentrerade arbetet är generellt stort i samtliga områden. Personalen framför önskemål om att starta Sfi-utbildning på Öppna förskolorna inte minst för att fånga upp dessa kvinnor som ofta avstår från att besöka Öppna förskolan och som är svåra att nå. Att verka för att kvinnor med invandrabakgrund lockas till Öppna förskolorna är ett område där utvärderaren konstaterar att det krävs utvecklingsinsatser. Detta är nödvändigt om det familjecentrerade arbetet ska utgöra ett reellt stöd för denna målgrupp.

4.2 Effekterna av familjecentrerat arbete på familjerna

Uppgifterna som lämnats från föräldrarna på hur de uppfattar det familjecentrerade arbetet och Öppna förskolan framträder en positiv bild av hur väl de olika verksamheterna svarar upp mot familjernas och föräldrarnas behov. Föräldrarna är också mer nöjda med verksamheten än de professionella själva om verksamheten som helhet.

En generell uppfattning bland de föräldrar som har besvarat enkäten och hos dem som har intervjuats i utvärderingen är att framförallt den Öppna förskolan utgör en mötesplats där föräldrar kan träffa andra vuxna och där barnen har möjlighet att leka med andra barn och få stimulans. För föräldrarnas del ser dessa Öppna förskolan som en möjlighet för dem att slappna av, fika och ha en trevlig stund i en trygg och trivsamt miljö. Liknande resultat framkommer också i den studie som genomförts i Västra Götalandsregionen. På frågor om hur föräldrar vill påverka verksamheten framgår av intervjuerna att det inte anses angeläget, det är snarare skönt att personalen erbjuder olika möjligheter för aktiviteter. I den enkät som genomförts framkommer delvis en annan bild, där andelen föräldrar som vill påverka verksamheten relativt sett är fler än vad som framgick ur intervjuerna, och där svaren indikerar att vissa av föräldrarna skulle vilja påverka mer än vad de i nuläget kan göra. Utifrån de målsättningar som finns kring demokrati och inflytande ser utvärderaren här olika problem att fundera kring. Hur ska verksamheten arbeta för att väcka behovet av delaktighet och inflytande - "empowerment" - hos föräldrarna? Och i de fall föräldrarna vill kunna påverka, hur ska de olika verksamheter som arbetar familjecentrerat tillgodose detta önskemål?

Inom ett par områden framkommer synpunkter från föräldrar att det är önskvärt med vissa förändringar. Framförallt handlar det om Öppna förskolornas öppettider. En aspekt är att Öppna förskolan anpassar sina tider mer efter de tider som finns i förskolorna. Detta gäller särskilt för föräldrar som har flera barn och som har femtontimmars plats för det äldre syskonet. Flera föräldrar menar här att det är synd att vissa av de Öppna förskolorna har stängt på exempelvis fredagar. Samtidigt beskriver medarbetare från flera av de Öppna förskolorna att de inom sina respektive geografiska närområden koordinerar öppettiderna så långt detta är möjligt. Detta innebär t ex att Öppna förskolor som geografiskt är belägna nära varandra strävar efter att välja olika vardagar när de har stängt. En annan aspekt är att flertalet Öppna förskolor har aktivitet på förmiddagarna. För familjer som har barn som vaknar sent innebär detta att de kanske inte har möjlighet att besöka den Öppna förskolan. Utvärderarens bedömning är att en större anpassning efter familjernas behov kan behöva ses över i en årlig uppföljning för att få en större kontroll över de behov och önskemål som finns och som kan utgöra underlag för planeringen av det familjecentrerade arbetet i olika områden. Samtidigt kan konstateras att familjerna överlag uttrycker att de generellt sett är väldigt nöjda med verksamheten.

Såväl i enkäter som i intervjuer med föräldrar framgår det tydligt att de ser en samverkan i formen av familjecentrerat arbete som någonting positivt. För familjer/föräldrar är det en möjlighet till kontakt med adekvat personal som de också i många fall känner förtroende för om de skulle behöva stöd och hjälp. Samvaron med andra föräldrar har även en stärkande effekt. Många gånger är det ett tillräckligt stöd att få höra att andra familjer har likartade problem att handskas med t ex när det gäller sovtider eller problem med att barnet inte äter. Detta talar enligt utvärderarens bedömning för att det familjecentrerade arbetssättet i hög grad främjar familjerna. Det ger trygghet och möjlighet till en mer kravlös social samvaro som är uppskattad och där särskilt personalens professionella arbetssätt och engagemang påtalas. "Föräldrarna upplever att de själva och deras barn uppmärksammas och blir sedda".

När en förälder väljer att avstå från att komma till Öppna förskolan är det främsta skälet för detta att barnet eller man själv är sjuk. Ett annat hinder som kan bidra till att föräldrar struntar i att besöka verksamheten (och som en del föräldrar snarare påtalar som en anledning till att man besöker den Öppna förskolan) är att den inte ligger bra till med närhet till hemmet. Utvärderaren bedömer att detta är ett område väl värt att se över inte minst när det gäller den verksamhet som är placerad i Stenhagen. Här är både personalen och i någon mån också föräldrar tveksamma till den geografiska placeringen. Ytterligare en Öppen förskola med ett annat problem som rör tillgänglighet är Disponentvillan i Ekeby-Flogsta. Här är besöksstrycket så pass stort att man tydligare än de andra Öppna förskolorna ser sig tvungna att strikt följa det uppdrag som de fått från politiskt håll. Detta innebär att Disponentvillan

begränsar besökarna till dem som bor i närområdet. Utvärderaren bedömer att dessa begränsningar även fast de följer regelverket, kan ha en hämmande social effekt i det fall en förälder har vänner privat som de vill träffa på Öppna förskolan tillsammans med sina barn, men där denna möjlighet begränsas.

4.3 Utveckling av uppföljningsrutiner

Ett resultat är att det saknas tydliga uppföljningsrutiner. Inom ramen för det familjecentrerade arbetet finns inte någon uppföljning att tala om när det gäller effekter av det arbete som bedrivs kopplat till samhällsekonomiska effekter. Detta innebär att det saknas uppgifter om antal familjer som fått tidigt stöd, vilket i sin tur omöjliggör möjligheten till bedömningar angående vilka minskade kostnader samhället får i ett längre tidsperspektiv. För närvarande pågår ett arbete inom det familjecentrerade arbetet för att utveckla nya nyckeltal som är anpassade efter de behov som finns för arbetets fortsatta uppföljning. På frågor som rör resultat när det gäller antalet familjer som hänvisas mellan aktörer som arbetar familjecentrerat framkommer att det är brister hur arbetet bedrivs. Det är egentligen ingen av dem som intervjuats som har en överblick. Ett par familjecentraler nämner att det kanske kan röra sig om ett tiotal personer per familjecentral och år. En annan visar mer blygsamma resultat. De återstående två uppger att de inte vet. Att det inte är helt enkelt att härleda vad som hör samman med den familjecentrerade verksamheten och vad som hör samman med annan ordinarie verksamhet som Råd och stöd ansvarar för är ett argument för att det inte görs. Utvärderaren menar att okunskapen om verksamhetens effekter för familjerna är anmärkningsvärd. Skälet för denna åsikt är att det enligt utvärderaren är svårt att långsiktigt motivera verksamhetens existens om man inte kan påvisa att det leder till avsedda effekter, dvs. färre familjer som hamnar i långvarig problematik. Inom detta område är det angeläget att inför kommande samverkansavtal definiera på ett tydligt sätt hur uppföljning av verksamheten ska genomföras och detta tydliggörs för berörda parter. Att hitta former för en löpande systematisk uppföljning av verksamheten medför även möjligheter att påvisa samhällsekonomiska effekter. Utvärderingen presenterar i kapitel 3.5 ett förslag på målanalys med aktiviteter, resultatmål och effektmål som kan användas som underlag för fortsatt uppföljning av verksamheten.

Ytterligare ett område där det framkommit att verksamheterna inte utvecklat så mycket rutiner handlar om dokumentation kopplad till det familjecentrerade arbetet och de processer som verksamheten omfattar. Utvärderaren menar att det finns ett behov av att hitta former för att kvalitetssäkra verksamhetens olika aktiviteter och metoder. I annat fall finns en risk att man tappar erfarenheter i takt med att eldsjälarna som är engagerade i det familjecentrerade arbetet byter arbetsuppgifter. Det gäller både arbetets processer och uppgifter kopplade till resultatmål. Flera av de

professionella påpekar i intervjuerna att det är en brist att verksamheten inte kan visa resultat då detta innebär att de heller inte kan beräkna de samhällsekonomiska effekterna av vinsterna med ett tidigt stöd. Detta är ett område där personal har uttryckt att det finns en utvecklingspotential. Detta problem framhålls också som en förutsättning för att politiken ska satsa på den här typen av verksamhet. Utvärderaren konstaterar att problematiken är känd hos de professionella aktörerna inom det familjecentrerade arbetet. De uppgifter som framkommit om att man, arbetar för att ta fram nya nyckeltal som stöd för uppföljning av det familjecentrerade arbetet, ser utvärderaren som en positiv insats som stöd för verksamhetens fortsatta utveckling.

4.4 Resultat kopplat till mål och verksamhetslogik

Sammantaget visar utvärderingen att det familjecentrerade arbetet helt eller delvis uppfyller de målsättningar som presenteras i de programlogiker som tagits fram inom Uppsala kommun och som avser de professionella aktörerna respektive familjerna. Utifrån resultat som framkommit i utvärderingen gör utvärderaren en bedömning av utfallet från det familjecentrerade arbetet vilket redovisas i tabell 10 och 11.

Tabell 10. Programlogik för professionella aktörer – familjecentrerat arbete

Avtalet om samverkan leder till ökad kontakt mellan verksamheterna.	Ja
Verksamheterna får mer kännedom om varandras kompetenser, funktion och ansvar. Tilliten till varandras verksamheter utvecklas. Möjligheterna att bidra till och dra nytta av varandras verksamheter synliggörs.	Ja
MVC, BVC och Råd och stöd främjar att familjer får kontakt med Öppna förskolans verksamhet vilket leder till att familjerna besöker Öppna förskolan.	Ja
”Råd och stöd” informerar om Öppna förskolan som ett alternativ/komplement för sina familjer, vilket leder till att familjerna besöker Öppna förskolan.	Ja, delvis
MVC och BVC informerar och uppmuntrar föräldrar att delta i Råd och stöd, vilket leder till att familjerna deltar i Råd och stöds verksamhet.	Ja, delvis
Öppna förskolan underlättar för familjen att ta kontakt med Råd och stöd, verksamhet, vilket leder till att familjerna deltar i deras verksamhet.	Ja, delvis
Råd och stöd ger tjänster på öppna förskolan, vilket leder till att familjerna erhåller deras tjänster.	Ja, delvis
Samlokalisering innebär ökad tillgänglighet till de olika tjänsterna för familjerna, vilket leder till att familjerna nyttjar tjänsterna.	Ja, där verksamhet är samlokaliserad
Flöden mellan verksamheterna och ökad tillgänglighet genom samlokalisering medför mer tidigt stöd och tidiga insatser än om flödena inte funnits och tillgängligheten varit mindre.	Ja
Genom att ta del av vad det familjecentrerade arbetet erbjuder förväntas familjernas resurser stärkas, vilket bland annat leder till mindre behov av mer långtgående stöd- och hjälpsatser.	Ja

Av tabellen framgår att det familjecentrerade arbetet genomförs i linje med den programlogik som tagits fram för de professionella aktörerna. Flödet till Råd och stöd kan dock utvecklas ytterligare för att verksamheten skall svara upp mot den tänkta logiken. I några fall har utvärderaren gjort bedömningen "ja, delvis". Med detta menas att det pågår arbete i enlighet med de tänkta aktiviteterna, men där det finns en variation mellan områden och det varierar också hur väl förankrade de olika aktiviteterna är hos berörda aktörer.

Tabell 11. Programlogik för familjerna – familjecentrerat arbete

En öppen förskola med verksamhet av god kvalitet och i samverkan med förebyggande socialtjänst samt mödra- och barnhälsovård är en nära mötesplats där familjerna skapar kontakter och får lättillgängligt stöd.	Ja
Effekter för familjerna blir: • Vistelsen på Öppna förskolan bidrar till ökat välbefinnande för föräldrar och barn. • Det sociala nätverket runt barnen och familjerna stärks. • Familjerna får den kunskap och den information de behöver.	Ja Ja Ja, delvis
Effekter på lång sikt förväntas bli att familjernas resurser stärks, vilket bland annat leder till mindre behov av mer långtgående stöd- och hjälpinsatser.	Ja, delvis
Genom att det är en nära mötesplats där sociala nätverk stärks utvecklas även områdets sociala hållbarhet.	Ej möjligt att bedöma
Genom vad som tillförs familjerna främjas en hållbar utveckling i enlighet med övergripande inriktningsmål i Uppsala kommuns hållbarhetspolicy: • Uppsalaborna är delaktiga i samhällsutvecklingen och har förtroende för demokratin • Uppsalaborna har arbete • Uppsalaborna känner sig trygga • Uppsalaborna är jämställda • Uppsalaborna har ett hälsosamt liv	Ej möjligt att bedöma

När det gäller programlogiken för familjerna är det framförallt två frågeställningar som aktualiseras. Det ena handlar om verksamhetens förmåga att generera användbar kunskap till familjerna. I intervjuerna har det framkommit att de riktade insatserna inte alltid bidrar med så mycket ny kunskap även om den trots detta har värde som en påminnelse. Föräldrarna betonar också att de som besöker Öppna förskolan även har stor behållning av erfarenhetsutbytet med andra föräldrar, vilket talar för att det sker ett användbart kunskapsöverförande inom ramen för det familjecentrerade arbetet.

Påståenden i programlogiken som rör social hållbarhet och kommunens hållbarhetspolicy är områden där utvärderaren anser att det krävs mer fördjupade studier om det ska vara möjligt att bedöma effekterna av det familjecentrerade arbetets betydelse. Utvärderaren menar dock att det finns tendenser i de resultat som framkommit att det familjecentrerade arbetet ligger i linje med dessa målsättningar. Den uppföljning som idag sker har dock uppvisat brister som kräver utveckling om det ska bli möjligt att visa kvantitativa resultat av verksamhetens effekter.

4.5 Rätt saker på rätt sätt – en slutlig bedömning

Sammantaget framkommer en bild av att man i det familjecentrerade arbetet inom flertalet målområden hittills har arbetat med rätt saker på rätt sätt, medan det inom några områden återstår en del att utveckla. Analysen bygger på uppgifter som lämnats vid intervjuer med olika professionella aktörer samt föräldraintervjuer och enkäter utifrån de målsättningar som finns för verksamheten och föräldrarnas önskemål och behov.

Olika områden där man arbetar familjecentrerat har kommit olika långt. Även om det finns en hel del positiva erfarenheter i samtliga områden inte minst när det gäller inställningen till att det här är en bra väg att gå som stöd för familjerna. I några områden, framförallt i Sävja har arbetet kommit längre och i andra områden återstår fortfarande saker att utveckla. Detta gäller såväl organisationen i stort, som den samverkan som sker mellan olika verksamheter, liksom verksamhetens genomförande relaterat till föräldrarnas behov och önskemål. I utvärderingen har det framkommit att de målsättningar som finns för verksamheten i varierande grad är implementerade och tydliga för olika aktörer och deras respektive chefer. Utvärderaren bedömer dock samtidigt att det pågår ett relevant arbete för att utveckla verksamheten så att den på sikt arbetar med "rätt saker och på rätt sätt".

Bilaga 1

Datum
2010-01-29

Enkät

Samarbete mellan MVC, BVC, Socialtjänstens Råd och stöd, Öppna förskolan - Familjecentrerat arbete (5)

En undersökning genomförs just nu av Uppsala kommun angående hur MVC, BVC, Socialtjänstens Råd och stöd samt Öppna förskolans verksamheter upplevs fungera enligt sina besökare.

Vi är därför mycket tacksamma om du har möjlighet att besvara denna enkät, och sedan lägga den ifyllda enkäten i ett svarskuvert och lämna det igenklistrat på anvisad plats.

Har du frågor som gäller denna enkät går det utmärkt att ta kontakt med Jonny Eliasson, utvärderare tel 018-727 22 12 som ansvarar för undersökningen.

Tack på förhand!

Om dig och din familj

-
- 1 Kön (gäller dig som förälder) ☐ Kvinna
☐ Man
- 2 Din ålder ☐ under 20 år
☐ 20-25 år
☐ 26-30 år
☐ 31-35 år
☐ 36-40 år
☐ över 40 år
- 3 Hur många barn har du?
- 4 Vilka år är dina barn födda?
-

Besök och kontakter

- 5 Vilken verksamhet har du besökt just idag? ☐ MVC
☐ BVC
☐ Råd och stöd
☐ Öppna förskolan
- 6 Kryssa för om du det senaste året haft kontakt med andra verksamheter?
(Du kan kryssa för flera svarsalternativ) ☐ MVC
☐ BVC
☐ Råd och stöd
☐ Öppna förskolan

Om Öppna förskolan (Om du inte har besökt Öppna förskolan senaste året - gå vidare till fråga 15)

Hur ofta besöker du i genomsnitt den Öppna förskolan...

		flera gånger/ vecka	en gång/ vecka	några gånger/ månad	några gånger om året	aldrig
7	i närområdet där du bor?	☐	☐	☐	☐	☐
8	i andra delar av kommunen?	☐	☐	☐	☐	☐

För den Öppna förskola som du oftast besökt senaste året: Vad tycker du om....

		bra	varken bra eller dåligt	dåligt	ingen åsikt
9	bemötandet från personalen?	☐	☐	☐	☐
10	hur lokalerna är?	☐	☐	☐	☐
11	verksamhetens kvalitet?	☐	☐	☐	☐
12	verksamheten motsvarar ert behov?	☐	☐	☐	☐
13	möjlighet att få kontakt per telefon?	☐	☐	☐	☐
14	möjligheter att få en personlig kontakt?	☐	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

Om MVC (Om du inte har besökt MVC senaste året - gå vidare till fråga 21)

Om du besökt MVC senaste året: Vad tycker du om....

		bra	varken bra eller dåligt	dåligt	ingen åsikt
15	bemötandet från personalen?	☐	☐	☐	☐
16	hur lokalerna är?	☐	☐	☐	☐
17	verksamhetens kvalitet?	☐	☐	☐	☐
18	verksamheten motsvarar ert behov?	☐	☐	☐	☐
19	möjlighet att få kontakt per telefon?	☐	☐	☐	☐
20	möjligheter att få en personlig kontakt?	☐	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

Om BVC (Om du inte har besökt BVC senaste året - gå vidare till fråga 27)

Om du besökt BVC senaste året: Vad tycker du om....

	bra	varken bra eller dåligt	dåligt	ingen åsikt
21 bemötandet från personalen?	☐	☐	☐	☐
22 hur lokalerna är?	☐	☐	☐	☐
23 verksamhetens kvalitet?	☐	☐	☐	☐
24 verksamheten motsvarar ert behov?	☐	☐	☐	☐
25 möjlighet att få kontakt per telefon?	☐	☐	☐	☐
26 möjligheter att få en personlig kontakt?	☐	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

Om Råd och stöd (Om du inte har besökt Råd och stöd senaste året - gå vidare till fråga 33)

Om du besökt Råd och stöd senaste året: Vad tycker du om....

	bra	varken bra eller dåligt	dåligt	ingen åsikt
27 bemötandet från personalen?	☐	☐	☐	☐
28 hur lokalerna är?	☐	☐	☐	☐
29 verksamhetens kvalitet?	☐	☐	☐	☐
30 verksamheten motsvarar ert behov?	☐	☐	☐	☐
31 möjlighet att få kontakt per telefon?	☐	☐	☐	☐
32 möjligheter att få en personlig kontakt?	☐	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

Information om MVC, BVC, Råd och stöd och Öppna förskolan

Hur har du fått information om de olika verksamheterna? (flera svarsalternativ kan anges)

	MVC	BVC	Råd och stöd	Öppna förskolan
33 Muntlig information från personalen	☐	☐	☐	☐
34 Information på anslagstavla	☐	☐	☐	☐
35 Via brev	☐	☐	☐	☐
36 Broschyr	☐	☐	☐	☐
37 Hemsida på webben	☐	☐	☐	☐
38 Via hembesök	☐	☐	☐	☐
39 Via vänner och bekanta	☐	☐	☐	☐
40 Från massmedia	☐	☐	☐	☐
41 Jag har inte fått någon information	☐	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

Påverkan och förtroende

	i mycket hög grad	i hög grad	i låg grad	i mycket låg grad
42 Upplever du att det finns möjlighet att påverka de verksamheter (MVC, BVC, Råd och stöd och/eller Öppna förskolan) du besöker?	☐	☐	☐	☐
43 Är det viktigt för dig att kunna påverka de aktiviteter som erbjuds?	☐	☐	☐	☐
44 Om något skulle inträffa i din föräldraroll där du behöver stöd: Känner du förtroende för personalen (på någon av MVC, BVC, Råd och stöd och/eller Öppna förskolan) så att du skulle prata med dem om detta?	☐	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

Inom Uppsala kommun finns en tanke i form av att MVC, BVC, Socialtjänstens Råd och stöd samt Öppna förskolan ska samarbeta med varandra (s k Familjecentraler). Där det är möjligt finns även ambitionen att verksamheterna geografiskt/fysiskt ska ligga nära varandra. Vinsten med denna samverkan mellan olika yrkesgrupper kring barn och barnfamiljer är att möjligheten att ge föräldrar och familjer en bra hjälp antas öka.

Familjecentraler

-
- 45 Kände du till (innan du fick denna enkät) att MVC, BVC, Råd och stöd och Öppna förskolan samarbetar för att ge stöd till föräldrar? ☐ Ja ☐ Nej
- 46 Hur har du fått information om att detta samarbete finns? (Du kan kryssa för flera svarsalternativ)
- Kommentera gärna dina svar:
- ☐ muntlig information från personalen
 - ☐ information på anslagstavla
 - ☐ via brev
 - ☐ broschyr
 - ☐ hemsida på webben
 - ☐ via hembesök
 - ☐ via vänner och bekanta
 - ☐ från massmedia
 - ☐ har inte fått någon information

-
- | | positivt | varken positivt eller negativt | negativt |
|--|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 47 Hur ser du på idén att BVC, MVC, Råd och stöd samt Öppna förskolan samarbetar för att bättre kunna stödja familjer och föräldrar? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 48 Hur ser du på idén att BVC, MVC, Råd och stöd samt Öppna förskolan strävar efter att dela lokaler där detta är möjligt? | ☐ | ☐ | ☐ |

Kommentera gärna dina svar:

Övrigt

		Ja, flera nya kontakter	Ja, enstaka nya kontakter	Nej, inga nya kontakter
49	Har dina besök på MVC, BVC, Råd och stöd och/eller Öppna förskolan medfört att du utvecklat kontakter med andra föräldrar?	☐	☐	☐

Kommentera gärna dina svar:

50

Om du tänker dig ett perfekt samarbete mellan MVC, BVC, Råd och stöd och Öppna förskolan: Hur anser du utifrån detta att arbetet fungerar idag?

Uselt 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Perfekt 10	Kan inte bedöma
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- 51 Här kan du lämna egna synpunkter och förslag utifrån de frågor som ställts i enkäten.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

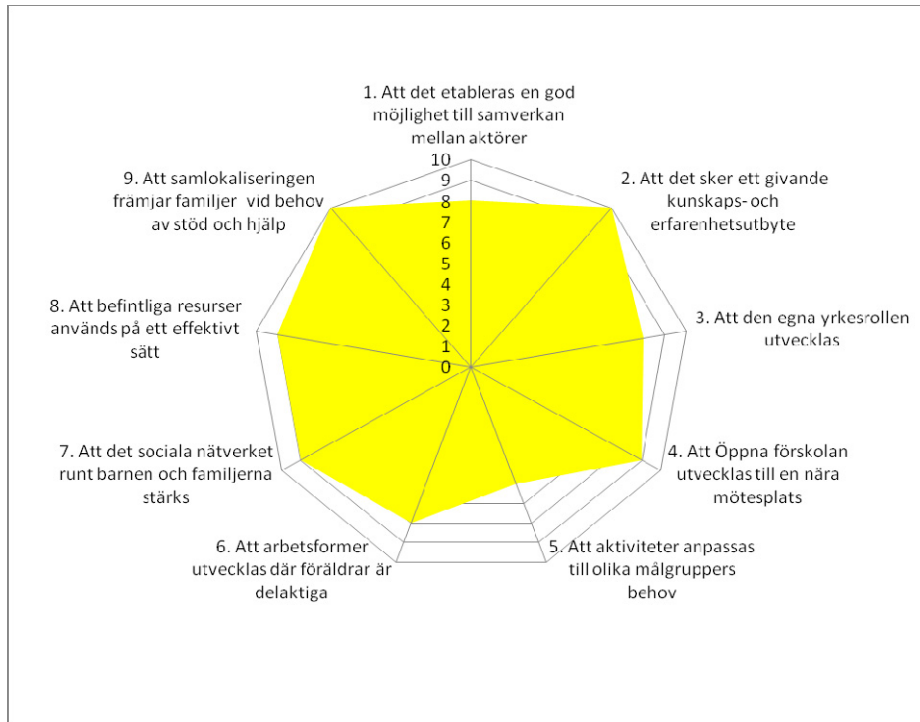
.....

Tack för din medverkan!

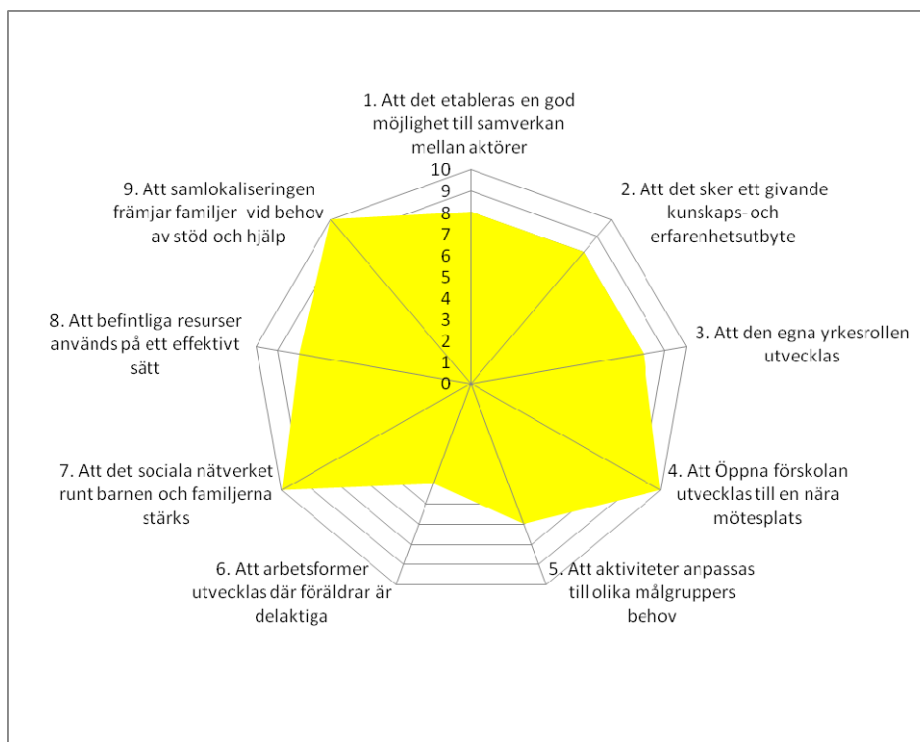
Bilaga 2

Spindeldiagram för respektive "familjecentral"

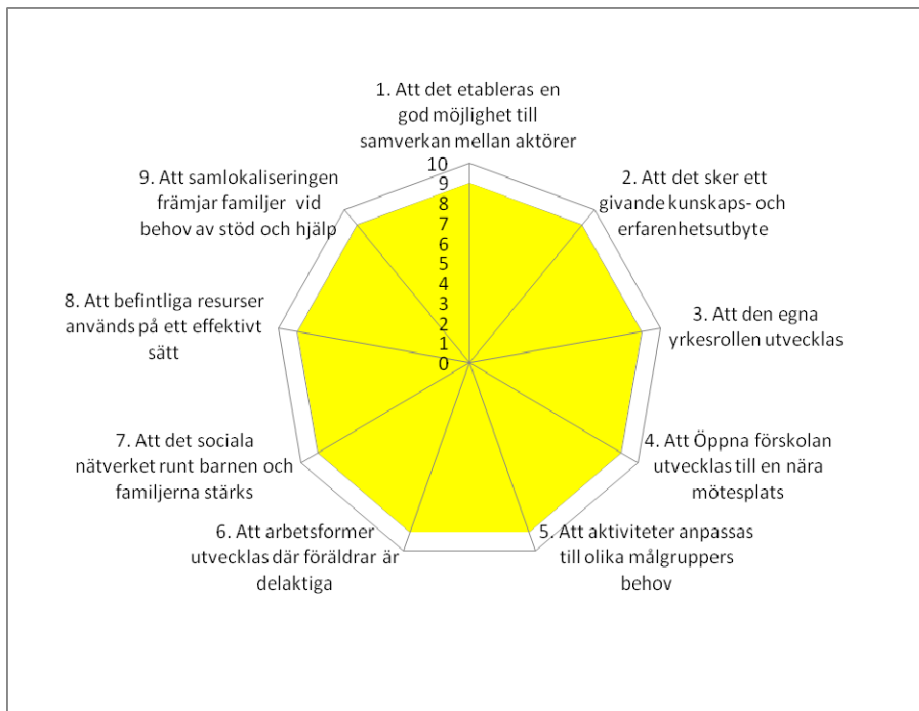
Ekeby-Flogsta



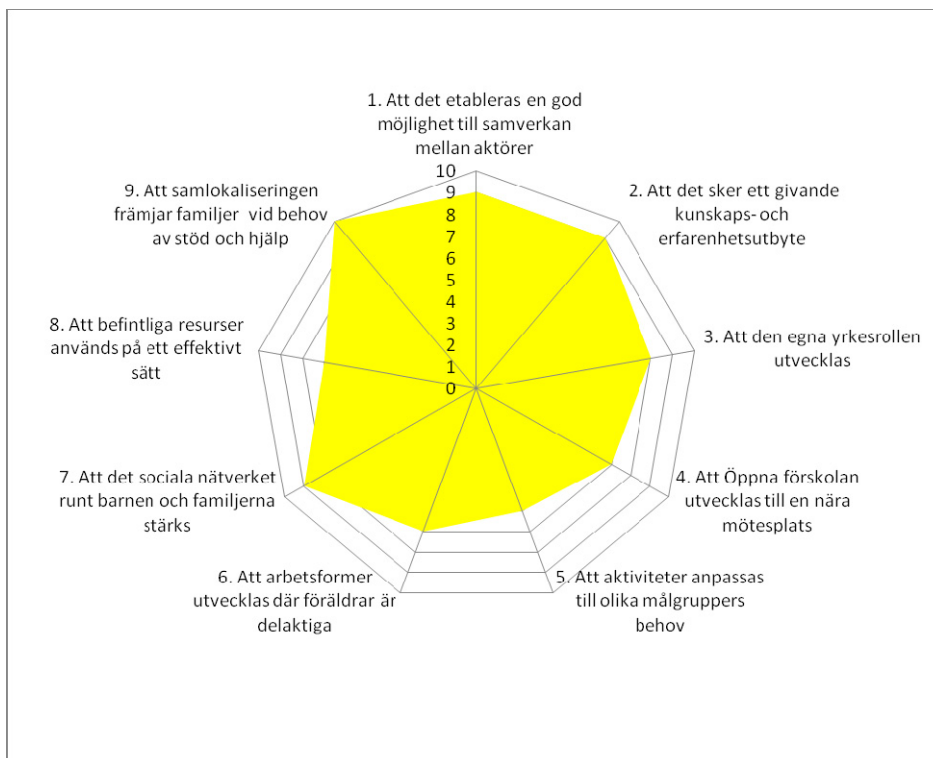
Gamla Uppsala



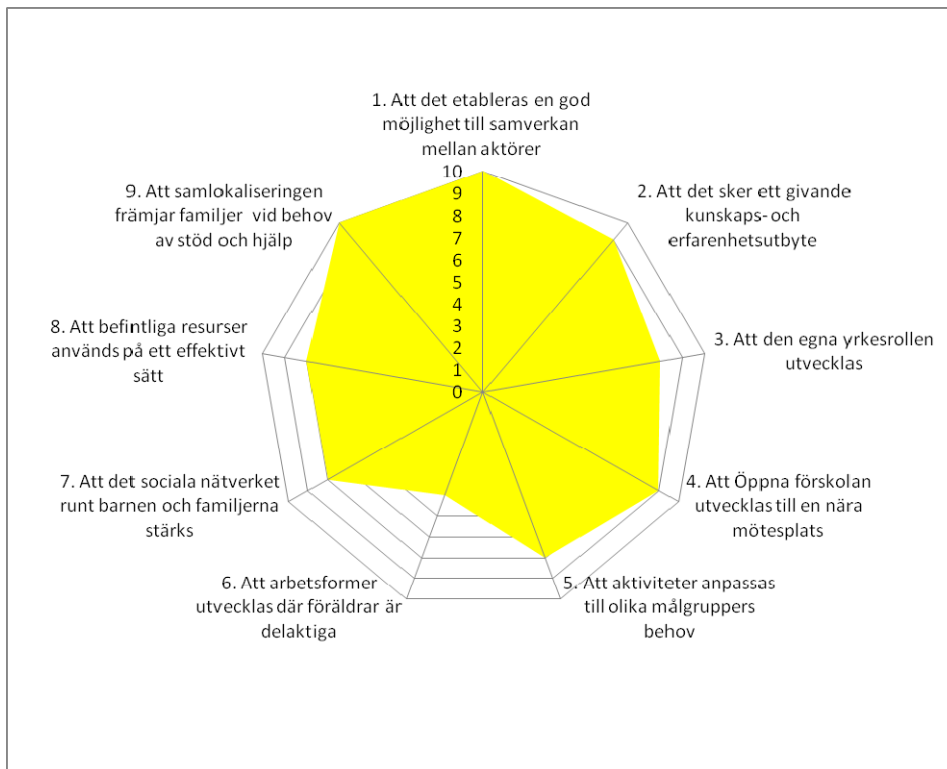
Gottsunda



Stenhagen



Sävja



Bilaga 3

Frågor för den årliga uppföljningen av verksamheten

Följande indikatorer kan följas upp i **en årlig uppföljning med de professionella**:

- Antal/andel områden där aktörer som arbetar familjecentrerat är samlokaliserade
- Antal besökare på Öppen förskola
- Antal informationstillfällen/aktör
- Antal utbildningsmoment/aktör
- Antal uppsökande verksamhet/ aktör
- Antal hänvisningar till Råd och stöd/aktör
- Antal hänvisningar till Öppna förskolan/aktör
- Antal familjer som tagit del av uppsökande verksamhet/aktör (MVC,BVC)
- Antal/andel medarbetare som upplever att de fått ökad kunskap om samverkande aktörer
- Antal/andel medarbetare som upplever att den egna yrkesrollen stärkts

Utifrån uppgifter som rör bl a hänvisningar till Råd och stöd är det även möjligt att beräkna samhällsekonomiska effekter/förälder och barn där stödinsatser lyckas.

Tanken har varit att flertalet frågor som ställdes i enkäten inom ramen för den utvärdering som nu genomförts skall kunna upprepas i **en årlig uppföljning med föräldrar** (se bilaga 1). Detta gäller särskilt servicefrågorna, men även frågor som rör föräldrarnas inflytande och totala upplevelse av verksamheten. Med detta som utgångspunkt är förslaget att genom dessa frågor få svar på följande frågeställningar i återkommande enkäter till föräldrar:

- Antal/andel föräldrar som upplever att verksamheten är god utifrån olika servicefaktorer: bemötande, tillgänglighet, information, lokaler, kompetens, upplevd kvalitet.
- Antal/andel föräldrar som har tagit kontakt med Råd och stöd.
- Antal/andel föräldrar som upplever att stödet är lättillgängligt.
- Antal/andel föräldrar som fått kontakter med andra föräldrar i det familjecentrerade arbetet.
- Antal/andel föräldrar som upplever att de kan påverka verksamheterna inom det familjecentrerade arbetet.

Utöver detta kan frågor ställas kring de mer övergripande målen i kommunen t ex.

Antal/andel föräldrar som anser att de känner förtroende för demokratin, känner sig delaktiga, trygga, jämställda och som upplever sig ha god hälsa (sjukhälsotal).

Bilaga 4

Sammanställning av svar från föräldraenkät

Det geografiska område den svarande tillhör

	Antal	Procent
Stenhagen	65	24,9
Gottsunda	23	8,8
Ekeby Flogsta	47	18,0
Gamla Uppsala	86	33,0
Sävja	40	15,3
Total	261	100,0

Kön för den som besvarar enkäten

	Antal	Procent
Kvinna	216	82,8
Man	45	17,2
Total	261	100,0

Ålder på den svarande

	Antal	Procent
20-25år	25	9,6
26-30år	71	27,2
31-35år	99	37,9
36-40år	51	19,5
över 40år	13	5,0
Total	259	99,2
Ej svar	2	,8
Total	261	100,0

Antal barn den svarande har

	Antal	Procent
-	1	,4
0	6	2,3
1	155	59,4
2	64	24,5
3	19	7,3
4	10	3,8
5	3	1,1
7	1	,4
8	2	,8
Total	261	100,0

I vilken utsträckning den svarande besöker Öppen förskola i närområdet

	Antal	Procent
Flera gånger/vecka	55	21,1
En gång/vecka	74	28,4
Några gånger/vecka	37	14,2
Några gånger om året	21	8,0
Aldrig	17	6,5
Total	204	78,2
Ej svar	57	21,8
Total	261	100,0

I vilken utsträckning den svarande besöker Öppen förskola i andra delar av kommunen

	Antal	Procent
Flera gånger/vecka	8	3,1
En gång/vecka	16	6,1
Några gånger/vecka	5	1,9
Några gånger om året	14	5,4
Aldrig	127	48,7
Total	170	65,1
Ej svar	91	34,9
Total	261	100,0

FÖR DEN ÖPPNA FÖRSKOLA SOM DU FRÄMST BESÖKER: Vad tycker du om.....

Bemötandet från personalen

	Antal	Procent
bra	197	75,5
varken bra eller dåligt	3	1,1
ingen åsikt	2	,8
Total	202	77,4
Ej svar	59	22,6
Total	261	100,0

Hur lokalen är

	Antal	Procent
bra	177	67,8
varken bra eller dåligt	22	8,4
dåligt	2	,8
Total	201	77,0
Ej svar	60	23,0
Total	261	100,0

Verksamhetens kvalitet

	Antal	Procent
bra	192	73,6
varken bra eller dåligt	7	2,7
dåligt	1	,4
ingen åsikt	1	,4
Total	201	77,0
Ej svar	60	23,0
Total	261	100,0

Motsvarar ert behov

	Antal	Procent
bra	183	70,1
varken bra eller dåligt	12	4,6
dåligt	2	,8
Total	197	75,5
Ej svar	64	24,5
Total	261	100,0

Möjligheten att få kontakt per telefon

	Antal	Procent
bra	68	26,1
varken bra eller dåligt	16	6,1
dåligt	1	,4
ingen åsikt	112	42,9
Total	197	75,5
Ej svar	64	24,5
Total	261	100,0

Möjligheten att få personlig kontakt

	Antal	Procent
bra	163	62,5
varken bra eller dåligt	13	5,0
ingen åsikt	24	9,2
Total	200	76,6
Ej svar	61	23,4
Total	261	100,0

OM DU BESÖKT MVC SENASTE ÅRET: Vad tycker du om....

Bemötandet från personalen

	Antal	Procent
bra	162	62,1
varken bra eller dåligt	11	4,2
dåligt	3	1,1
ingen åsikt	1	,4
Total	177	67,8
Ej svar	84	32,2
Total	261	100,0

Hur lokalen är

	Antal	Procent
bra	149	57,1
varken bra eller dåligt	22	8,4
dåligt	1	,4
ingen åsikt	5	1,9
Total	177	67,8
Ej svar	84	32,2
Total	261	100,0

Verksamhetens kvalitet

	Antal	Procent
bra	150	57,5
varken bra eller dåligt	17	6,5
dåligt	4	1,5
ingen åsikt	5	1,9
Total	176	67,4
Ej svar	85	32,6
Total	261	100,0

Motsvarar ert behov

	Antal	Procent
bra	153	58,6
varken bra eller dåligt	15	5,7
dåligt	4	1,5
ingen åsikt	3	1,1
Total	175	67,0
Ej svar	86	33,0
Total	261	100,0

Möjligheten att få kontakt per telefon

	Antal	Procent
bra	109	41,8
varken bra eller dåligt	38	14,6
dåligt	16	6,1
ingen åsikt	13	5,0
Total	176	67,4
Ej svar	85	32,6
Total	261	100,0

Möjligheten att få personlig kontakt

	Antal	Procent
bra	130	49,8
varken bra eller dåligt	26	10,0
dåligt	7	2,7
ingen åsikt	14	5,4
Total	177	67,8
Ej svar	84	32,2
Total	261	100,0

OM DU BESÖKT BVC SENASTE ÅRET: Vad tycker du om....**Bemötande från personal**

	Antal	Procent
bra	210	80,5
varken bra eller dåligt	22	8,4
dåligt	4	1,5
ingen åsikt	1	,4
Total	237	90,8
Ej svar	24	9,2
Total	261	100,0

Hur lokalen är

	Antal	Procent
bra	189	72,4
varken bra eller dåligt	36	13,8
dåligt	6	2,3
ingen åsikt	5	1,9
Total	236	90,4
Ej svar	25	9,6
Total	261	100,0

Verksamhetens kvalitet

	Antal	Procent
bra	189	72,4
varken bra eller dåligt	36	13,8
dåligt	7	2,7
ingen åsikt	5	1,9
Total	237	90,8
Ej svar	24	9,2
Total	261	100,0

Motsvarar ert behov

	Antal	Procent
bra	190	72,8
varken bra eller dåligt	33	12,6
dåligt	9	3,4
ingen åsikt	3	1,1
Total	235	90,0
Ej svar	26	10,0
Total	261	100,0

Möjligheten att få kontakt per telefon

	Antal	Procent
bra	148	56,7
varken bra eller dåligt	46	17,6
dåligt	21	8,0
ingen åsikt	20	7,7
Total	235	90,0
Ej svar	26	10,0
Total	261	100,0

Möjligheten att få personlig kontakt

	Antal	Procent
bra	173	66,3
varken bra eller dåligt	36	13,8
dåligt	9	3,4
ingen åsikt	14	5,4
Total	232	89,3
Ej svar	29	11,1
Total	261	100,0

OM DU BESÖKT RÅD OCH STÖD SENASTE ÅRET: Vad tycker du om....

Bemötande från personal

	Antal	Procent
bra	35	13,4
varken bra eller dåligt	2	,8
ingen åsikt	4	1,5
Total	41	15,7
Ej svar	220	84,3
Total	261	100,0

Hur lokalen är

	Antal	Procent
bra	26	10,0
varken bra eller dåligt	5	1,9
ingen åsikt	6	2,3
Total	37	14,2
Ej svar	224	85,8
Total	261	100,0

Verksamhetens kvalitet

	Antal	Procent
bra	28	10,7
varken bra eller dåligt	2	,8
dåligt	1	,4
ingen åsikt	4	1,5
Total	35	13,4
Ej svar	226	86,6
Total	261	100,0

Motsvarar ert behov

	Antal	Procent
bra	28	10,7
varken bra eller dåligt	3	1,1
dåligt	3	1,1
ingen åsikt	2	,8
Total	36	13,8
Ej svar	225	86,2
Total	261	100,0

Möjligheten att få kontakt per telefon

	Antal	Procent
bra	26	10,0
varken bra eller dåligt	5	1,9
dåligt	1	,4
ingen åsikt	3	1,1
Total	35	13,4
Ej svar	226	86,6
Total	261	100,0

Möjligheten att få en personlig kontakt

	Antal	Procent
bra	28	10,7
varken bra eller dåligt	1	,4
ingen åsikt	6	2,3
Total	35	13,4
Ej svar	226	86,6
Total	261	100,0

PÅVERKAN OCH FÖRTROENDE (Gäller verksamheterna i sin helhet inom det familjecentrerade samarbetet som den svarande besöker)

Finns det möjlighet att påverka verksamheterna?

	Antal	Procent
i mycket hög grad	17	6,5
i hög grad	96	36,8
i låg grad	96	36,8
i mycket låg grad	17	6,5
Total	226	86,6
Ej svar	35	13,4
Total	261	100,0

Är det viktigt för dig att kunna påverka aktiviteterna?

	Antal	Procent
i mycket hög grad	17	6,5
i hög grad	93	35,6
i låg grad	104	39,8
i mycket låg grad	25	9,6
Total	239	91,6
Ej svar	22	8,4
Total	261	100,0

Känner du förtroende för personalen så att du skulle kunna prata med dem om det inträffar något i din föräldraroll där du behöver stöd?

	Antal	Procent
i mycket hög grad	126	48,3
i hög grad	104	39,8
i låg grad	13	5,0
i mycket låg grad	3	1,1
Total	246	94,3
Ej svar	15	5,7
Total	261	100,0

IDÉN MED FAMILJECENTRALER

Kände du innan du fick denna enkät till att verksamheterna samarbetar?

	Antal	Procent
ja	151	57,9
nej	99	37,9
Total	250	95,8
Ej svar	11	4,2
Total	261	100,0

Hur ser du på idén att verksamheterna samarbetar?

	Antal	Procent
positivt	247	94,6
varken positivt eller negativt	8	3,1
Total	255	97,7
Ej svar	6	2,3
Total	261	100,0

Hur ser du på idén att verksamheterna (där det är möjligt) delar lokaler?

	Antal	Procent
positivt	216	82,8
varken positivt eller negativt	32	12,3
negativt	3	1,1
Total	251	96,2
Ej svar	10	3,8
Total	261	100,0

Har dina besök på MVC, BCV, Råd och stöd och Öppna förskolan medfört att du utvecklat kontakter med andra föräldrar?

	Antal	Procent
ja, flera nya kontakter	112	42,9
ja, enstaka nya kontakter	92	35,2
nej, inga nya kontakter	43	16,5
Total	247	94,6
Ej svar	14	5,4
Total	261	100,0

Om du tänker dig ett perfekt samarbete mellan MVC, BCV, Råd och stöd och Öppna förskolan: Hur anser du utifrån detta att arbetet fungerar idag?

	Antal	Procent
uselt	2	,8
2	1	,4
3	1	,4
4	4	1,5
5	11	4,2
6	20	7,7
7	34	13,0
8	26	10,0
9	13	5,0
perfekt	16	6,1
kan inte bedöma	121	46,4
Total	249	95,4
Ej svar	12	4,6
Total	261	100,0

Publikationer 2009 och 2010

2009:01	Utvärdering av projektet ungdomsbrottsgruppen
2009:02	Förstärkta insatser i socialt utsatta stadsdelar Uppsala Kommun 2006-2008
2009:03	Uppföljning av elever som lämnat särskolan under år 2005 till och med våren 2008
2009:04	Mätning av kvalitetsindex UTS Riktlinjer
2009:05	Utvärdering Likvärdiga förutsättningar oavsett modersmål
2009:06	Utvärdering av Mentorskap för ungdomar inom IFO i Uppsala kommun, delrapport
2009:07	Utvärdering av ensamkommande barn och ungdomar
2009:08	Utvärdering av gymnasieskolans ersättningsmodell i Uppsala kommun
2009:09	Utvärdering av öppenvårdsprojektet Vårdkedjan i Uppsala kommun
2009:10	Vårdplaneringsteamet vid Akademiska sjukhuset, erfarenheter
2009:11	Utvärdering av rekrytering av prioriterade grupper Centrum för vuxnas lärande
2009:12	Sammanställning och analys av NMI, NKI och Kvalitetsindex inom UTS
2009:13	Förutsättningar och utveckling av arbetsplatsförlagd utbildning (APU)
2009:14	Mätning av kvalitetsindex UTS riktlinjer med specifik granskning av avsnittet inköp
2009:15	Effekter av yrkesinriktad vuxenutbildning 2009
2009:16	Tillgänglighet på Stadsbyggnadskontoret efter införandet av TeleQ
2009:17	Brukarundersökning Myndighetsgrupperna för barn och unga inom individ och familjeomsorgen
2009:18	Socioekonomiska skillnader mellan stadsdelar i Uppsala kommun
2009:19	Föräldraprojektet (ÖPP Örebroprevention inom Uppsala kommun)
2009:20	Utvärdering av utökade service tider supporten på Kommunikation & IT
2009:21	Föräldraenkät 2009
2010:01	Brukarundersökning - Brukare som har varit i kontakt med Individ- och familjeomsorgens myndighet för vuxna

En förteckning över tidigare rapporter kan beställas från:

Kommunikation & IT, 727 23 10, e-postadress: solveig.algander@uppsala.se

eller under adress: Uppsala kommun, Teknik & service, 753 75 UPPSALA.

Rapporterna finns även på www.uppsala.se/uve

