



Utvärdering av

Mentorskap för unga inom IFO
i Uppsala kommun
Slutrapport

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	1
Uppdraget	1
Syfte	1
Metod och genomförande.....	2
Bedömningsgrund.....	3
Resultatredovisning	4
Avsnitt 1 Erfarenheter av en nystartad verksamhet	4
Bemanningen på Mentorn	5
Ungdomarna som har haft insats på Mentorn	6
Avsnitt 2 Insats på Mentorn – från dess början till avslut	8
Remiss angående insats.....	8
Väntetid före insats.....	9
Tilldelning av ungdomar inom Mentorsgruppen.....	10
Genomförandeplan.....	11
Frekvensen av kontakter med ungdomarna	12
Ärendedragning	13
Uppföljningsmöte.....	14
Avslut av insats	15
Avsnitt 3 Resultat för insatserna på Mentorn – ur ett brukarperspektiv	15
Intervjuade ungdomar	16
Nätverket	18
Diskussion	20
Erfarenheter av en nystartad verksamhet.....	20
Brukarperspektivet	23

Jonny Eliasson

2010-04-12

Inledning

Bakgrund

Före år 2008 anlätade Uppsala kommun i förhållandevis många fall privata aktörer när ungdomar i en social problemsituation hade behov av strukturerade öppenvårdsinsatser. Den önskan som alltmer utvecklades inom kommunen var emellertid att i högre omfattning själva kunna erbjuda öppenvård internt inom kommunen. Följden av denna viljeinriktning blev att verksamheten Mentorn startades, vilken nu har pågått under två års tid. Verksamheten sker formellt på uppdrag från Socialnämnden för barn och unga (SBN) och har ett arbetssätt som koncentrerar sitt arbete mot ungdomarna utifrån fyra friskfaktorer - sysselsättning, nätverk, fritid och KASAM (känslan av sammanhang).

Vid starten bestod Mentorn av fyra anställda mentorer samt en enhetschef (där den sistnämnda inte var involverad i den dagliga verksamheten). Under år 2009 har ytterligare en mentorstjänst inrättats, som en konsekvens av att verksamheten ökat antalet ungdomar som de tar emot. Samtidigt har en av de ursprungliga mentorerna slutat sin anställning och ersatts av en ny medarbetare. Sammantaget innebär detta att det i den nuvarande arbetsgruppen av fem mentorer finns tre medarbetare som deltagit i verksamheten sedan starten, samt två mentorer som påbörjade sina respektive anställningar våren 2009.

I den verksamhet som bedrivs finns i normalfallet en utsedd huvudansvarig mentor relaterad till respektive ungdom som har insats. Ytterligare en mentor fungerar som andreman, och är i den rollen delaktig i planeringen runt den unge men har i allmänhet färre kontakter med denne. De olika insatserna på Mentorn sker på individuell basis, d v s ungdomarna möter sin mentor, men har ingen kontakt med de övriga ungdomarna som samtidigt har en insats på Mentorn.

Parallellt med initierandet av den nya Mentorsverksamhet år 2008 påbörjades även en utvärdering av verksamheten, där detta är utvärderingens slutrapport. I början av år 2009 presenterades en delrapport som skildrade det första verksamhetsåret.

Uppdraget

Teknik & service har på uppdrag från Individ- och familjeomsorgen (IFO) inom Vård & bildning genomfört ett tvåårigt utvärderingsuppdrag av verksamheten Mentorn.

Syfte

Ett övergripande syfte med utvärderingsuppdraget har varit att ta reda på i vilken utsträckning verksamhetssatsningen svarar upp mot uppställda mål och mot de olika intressenternas behov och förväntningar. Resultaten i utvärderingen skall även kunna fungera som underlag om verksamhetens effekter när det gäller brukarnas (ungdomarna och dess anhöriga) upplevda nytta av den genomförda satsningen.

En ytterligare ambition med utvärderingsuppdraget är att fånga upp synpunkter och dra lärdom av hur starten av en ny verksamhet kan fungera.

Metod och genomförande

Den metod som främst har används för att hämta kunskap i utvärderingen har varit intervjuer (såväl individuella som i grupp) med aktörer och intressenter. Därutöver har faktainsamling skett genom dokumentstudier, statistik, och korrespondens av olika slag via e-post. De mentorer som fanns anställda från verksamhetsstarten år 2008 blev under det första verksamhetsåret intervjuade två gånger i grupp, och har under år 2009 blivit intervjuade ytterligare två gånger individuellt – en gång i början av år 2009, och ytterligare en gång vid slutet av år 2009. De under år 2009 nyrekryterade mentorerna har intervjuats individuellt vid två tillfällen vardera. Första gången när de hade arbetat ungefär två månader, samt en gång i slutet av år 2009.

Från IFO:s ledning intervjuades en representant i samband med att verksamheten påbörjades år 2008. Vid slutet av år 2009 har denne samt ytterligare en representant från IFO:s ledning intervjuats individuellt om de samlade intrycken av Mentorns två första år. Nämnda representanter från IFO:s ledning har även kontinuerligt under tvåårsperioden haft avstämningstillfällen med utvärderaren. Från berört uppdragskontor har en uppdragsstrateg intervjuats vid två tillfällen - första gången tidig höst 2008, och andra gången i slutet av år 2009.

Under utvärderingens gång har totalt sju ungdomar intervjuats som haft en insats på Mentorn (varav en av ungdomarna intervjuats vid två olika tillfällen). Ungdomarna har oftast intervjuats vid slutfasen av sin insats, men i några fall har intervjuerna skett mitt i insatsperioden. Intervjuerna har varit jämnt fördelade mellan intervjuer som skett per telefon och intervjuer som skett i direkt möte – och där tillvägagångssättet avgjorts utifrån vad som varit mest lämpligt i det enskilda fallet. Fem vårdnadshavare till ungdomar som haft insats har telefonintervjuats, och har i utvärderingen representerat nätverket runt ungdomarna. I undersökningen har det funnits intresse att få beskrivet hur dessa mer allmänt ser på Mentorn som verksamhet, liksom i vilken mån de upplevt resultat och förändringar för sin anhörige som kan antas ha med insatsen att göra. När det gäller ungdomarna liksom dess nätverk har mentorerna själva haft i uppgift att tillfråga de som varit berörda av insats om de har kunnat tänka sig att bli intervjuade.

År 2008 intervjuades i två olika grupper totalt sju socialsekreterare vilka under första verksamhetsåret haft klienter med insats hos Mentorn, angående hur dessa ur sitt perspektiv upplevde verksamheten. Under senare delen av år 2009 har ytterligare fyra socialsekreterare hörts individuellt. I två av dessa fall har detta skett via telefonintervju, medan de övriga två skett via e-postkontakt. I samband med verksamhetsstarten under år 2008 intervjuades även en arbetsledare inom AME (Arbetsmarknadsenheten) om denna enhets förväntade samarbete kopplat till Mentorn.

Bedömningsgrund

Vård & bildnings uppdrag

Inför att verksamheten startade år 2008 fastställdes mellan produktionsförvaltningen och uppdragskontoret ramarna som skulle gälla för verksamheten. I detta sammanhang finns bland annat följande specificerat:

- A Åldern på de ungdomar som skall ha möjlighet att få insats på Mentorn skall vara 16-20 år.
- B Ungdomarna som berörs av insatserna skall vara aktuella inom socialtjänsten och ha eller riskera att hamna i missbruk av alkohol/droger eller riskera att utveckla andra sociala problem.
- C Minst plats för 10 ungdomar skall finnas under verksamhetens första år.
- D Verksamheten skall präglas av hög tillgänglighet, både för snabb insats när ungdomen aktualiseras, och därefter löpande för ungdomarna och dess olika nätverk. Verkställighet av en ny ungdom ska ske inom tre månader.
- E Mentorn skall präglas av respektfullt bemötande, rättssäkerhet, trygghet, delaktighet/inflytande och lättillgänglighet. En helhetssyn skall prägla så att barnets/ungdomens och familjens totala situation och omgivning beaktas.
- F Verksamheten skall baseras på fyra friskfaktorer (sysselsättning, fritid, nätverk och KASAM)

De friskfaktorer som skall vara centrala i verksamheten på Mentorn är följande:

- *Sysselsättning*: Ambitionen är att den unge skall vara sysselsatt genom arbete eller studier.
- *Fritidsaktiviteter*: Den unge skall ha en eller flera organiserade fritidsaktiviteter.
- *Nätverk*: Det skall finnas en regelbunden kontakt som berör nätverk, såväl det som berör den privata sfären som nätverk av professionell karaktär.
- *Känsla av sammanhang*: Den unge skall via mentorn få hjälp att finna ”känsla av sammanhang (KASAM)”, vilket i detta sammanhang handlar om att ungdomarna skall reflektera över sin livssituation, och utifrån detta sätta mål och skapa motivation för hur detta skall se ut i framtiden.

Friskfaktorerna beskrivs vara valda utifrån forskningsresultat som i andra sammanhang visat på positiva resultat, bland annat utifrån självförtroendet och i normaliseringen till en förändrad identitet och en bättre livssituation. Tanken med skapandet av Mentorns verksamhet har formulerats som att dessa friskfaktorer skall motverka de risker som finns i form av accelererande problematik angående kriminalitet, drogproblematik eller andra sociala problem hos de unga.

Uttryckta behov och förväntningar

I utvärderingsuppdraget ingår bland annat att bedöma hur Mentorn svarar upp på de behov och förväntningar som finns hos intressenter. Nedan specificeras några av de behov och förväntningar som i genomförda intervjuer omnämnts som särskilt viktiga bland olika aktörer:

Från ungdomar: Förmåga hos medarbetarna på Mentorn att etablera ett förtroende och skapa en bra relation med de ungdomar de möter.

Från föräldrar (nätverket): Att från Mentorn få stöd och avlastning när det gäller kontakter med olika aktörer runt den unge och att ha ett ”bollplank” när det gäller förhållningssätt mot den unge.

Från uppdragskontor: Ge likvärdig kvalitet på insatsen som de privata aktörerna ger och göra detta kostnadseffektiva.

Från handläggare/socialsekreterare som remitterar ungdomar: Ge likvärdig kvalitet på insatsen som privata aktörer. Möjlighet att snabbt initiera ett nytt ärende.

Resultatredovisning

Resultatredovisningen är indelad i tre avsnitt, och följer delvis den struktur som användes i den tidigare delrapporten. Där det upplevs som relevant för läsaren att ha en mer detaljerad kunskap om framförda synpunkter i den tidigare delrapporten, visas i resultatredovisningen sammanfattningar av de resultat som lyftes fram vid detta tillfälle i speciella faktarutor.

Upplägget i resultatredovisningen är enligt följande:

- Avsnitt 1: Erfarenheter av en nystartad verksamhet
- Avsnitt 2: Insats på Mentorn – från initierandet av en ny ungdom till verksamheten fram till insatsens avslut (kedjan av aktiviteter runt en ungdom över tid med insats på Mentorn)
- Avsnitt 3: Resultat för insatserna på mentorn – ur ett brukarperspektiv (ett avsnitt bestående av ett antal fallstudier, där ungdomar och föräldrar får komma till tals angående verksamheten).

Avsnitt 1 Erfarenheter av en nystartad verksamhet

Aspekter som berör erfarenheter av en nystartad verksamhet behandlades relativt fylligt i den tidigare delrapporten, vilket naturligen hängde samman med att delrapporten skapades i ett läge där verksamheten av alla parter upplevdes som nystartad. Under den ytterligare tid som nu löpt har Mentorn alltmer, både av interna som externa parter, kommit att uppfattats som en mer etablerad verksamhet i kommunen. Det finns samtidigt moment och rutiner inom Mentorns verksamhet som även efter andra året, enligt de själva, aldrig fullt ut har satt sig.

I Faktaruta 1 beskrivs ur ett sammanfattande perspektiv vilka erfarenheter och lärdomar som lyftes fram i delrapporten för ett år sedan om själva startandet av den nya verksamheten.

Faktaruta 1 Erfarenhet från start av ny Mentorsverksamhet

I delrapporten framgick att igångsättandet av den nya verksamheten upplevdes ha skett på ett förhållandevis tillfredsällande sätt under det första året – detta enligt såväl dem som verkar inom Mentorn som de som ur ett intressentperspektiv kom i kontakt med verksamheten. I det sammanhang där de tillfrågade inför delrapporten fick beskriva om något borde ha gjorts annorlunda i startskedet, handlade de flesta synpunkterna hur informationen initialt såg ut till andra aktörer som i sin profession skulle komma i kontakt med Mentorn. Här fanns parter som upplevde att Mentorns uppdrag inte tydliggjorts tillräckligt, vilket medförde vissa problem – t ex att ha rätt förväntningar på varandra mellan olika verksamheter och arbetsgrupper.

När det gäller det interna arbetet i gruppen började de fyra rekryterade mentorerna sina anställningar vid olika tidpunkter i början av år 2008, utifrån när de kunde "komma loss" från sysslor som de var uppbundna av vid tiden för sin anställning på Mentorn. Den första mentorn började sin tjänst i januari 2008, medan den fjärde och sista började först i maj 2008. På det stora hela upplevde medarbetarna och närmast berörd chef att detta inte innebar något större problem. Det resonemang som fördes i rapporten var dock att det kan vara viktigt att det inte blir större tidsmässiga glapp från att majoriteten av medarbetarna kommit på plats, tills de allra sista gör det.

Bemanningen på Mentorn

En större förändring som skedde under år 2009, som kan ha betydelse när det gäller att dra lärdomar kring den nystartade verksamheten ur ett tvåårsperspektiv, berörde bemanningen i mentorsgruppen. Som nämnts slutade en av de ursprungliga medarbetarna samtidigt som två nya personer rekryterades till arbetsgruppen under våren 2009. En aspekt som ur ett utvärderingsperspektiv är av intresse är i vilken mån en nystartad verksamhet har en större känslighet för förändringar i gruppen av medarbetare under den tid verksamhetens innehåll inte fullt ut har satt sig, jämfört med mer etablerade verksamheter. I resonemanget ligger att när arbetsrutiner i en nystartad verksamhet inte fullt ut formulerats och medarbetarkonstellationen i gruppen relativt tydligt förändras, skulle detta kunna skapa en obalans i arbetet på ett annat sätt än i en etablerad verksamhet.

De två nyrekryterade mentorerna intervjuades individuellt första gången under försommaren 2009 – när de varit i tjänst några få månader. Båda medarbetarna var dessutom nya inom denna karaktär av anställning, även om de hade haft andra anställningar inom kommunens socialtjänst när de sökte arbetet på Mentorn. Båda beskriver var för sig att de upplevt att deras introduktion på det nya arbetet fungerat tillfredsställande och att det hade en tydligt positiv upplevelse hur väl deras åsikter respekterades i arbetsgruppen, trots att de var nya i professionen. En bidragande faktor till att starten blev bra beskriver de själva var att det kom två nya personer i princip samtidigt till arbetslaget. Detta gjorde dels att de kunde ta stöd av varandra, dels att arbetsgruppen även i realiteten kom att påverkas betydligt mer än om endast en person tillkommit som ny i gruppen.

I de individuella intervjuer som skedde i slutet av år 2009 med de tre mentorer som varit med från start, uttrycks i positiva termer att det kommit in två nya krafter i personalgruppen. Den enda problematik som lyfts fram i detta sammanhang var det glapp på några månader alldeles i inledningen av år 2009, från att den tidigare medarbetaren hade slutat, till att de två nyrekryterade mentorerna fanns på plats. Under denna period bestod arbetsgruppen bara av tre mentorer, jämfört med nuvarande fem. Denna period kunde därför inte enheten ta emot nya ärenden på det sätt som dessa normalt gör, utan det blev en period med en växande kö av ungdomar till verksamheten.

Mentorerna, såväl de mer etablerade som de nyrekryterade, menar att en orsak till att det gått bra att integrera de nya mentorerna dels beror på personkemin i gruppen, men även på att arbetsgruppen numerärt består av få personer. Om arbetsgruppen bestått av fler medarbetare hade riskerna enligt de tillfrågade varit större att nyrekryterade medarbetare lidit av att de inte tillhört arbetsgruppen från början.

När det gäller det löpande rutinarbetet beskrivs av mentorerna att det ännu efter två år finns vissa rutiner som inte helt har satt sig (mer detaljerad genomgång i nästkommande avsnitt). Orsaken till att så fortfarande är fallet kan enligt intervjuade i gruppen delvis hänga samman med nämnda förändringar i bemanningskonstellationen. Detta beskrivs som två effekter. Dels en ofrånkomlig konsekvens i form av att gruppen behövde dra ned tempot i utvecklingsarbetet så att de nya medarbetarna skulle få förutsättningar att påverka verksamheten utifrån likartade villkor som de övriga. Den andra aspekten som lyfts fram var att de nya medarbetarna även bidrog med ett ifrågasättande av de rutiner som skapats under första året. Denna omständighet innebar att gruppen utifrån ett positivt perspektiv blev tvungen att se över de interna rutiner som skapats under det första verksamhetsåret, och att det utifrån detta uppstod en kvalitetshöjning av arbetssättet.

Ungdomarna som har haft insats på Mentorn

Den verksamhet som Mentorn bedriver skapades utifrån en idé att vara en insatsresurs som socialsekreterare inom kommunens myndighetsverksamhet skulle kunna nyttja i ungdomsären den när dessa hade klienter vilka var i behov av en strukturerad öppenvårdsinsats. Under första verksamhetsåret, och framför allt Mentorns första halvår, var det emellertid påfallande många av ungdomarna som hamnade på Mentorn utifrån att det fanns ett domstolsbeslut. Även om ungdomarna ifråga samtidigt hade en ansvarig socialsekreterare inom IFO:s myndighetsverksamhet, så innebar omständigheten en skillnad mot den ursprungliga tanken, som kretsat kring att ungdomar utifrån frivillighet ”tackat ja” till insats på Mentorn. Enligt de intervjuade som på olika sätt representerar Mentorns verksamhet så har dessa proportioner tydligt förändrats under år 2009. Verksamheten tar även idag emot ungdomar som är dömda till deltagande i en strukturerad öppenvårdsinsats, men stora flertalet ungdomar finns på Mentorn utifrån en frivillighet. Intervjuade mentorer poängterar samtidigt att flera av dem som dömts till Mentorn har fungerat bra i verksamheten. I detta sammanhang betonas att det inte går att dra en generell slutsats att ungdomar som frivilligt finns på Mentorn är mer motiverade av att ta del av en insats, än de ungdomar som dömts dit.

Intervjuade på Mentorn beskriver att de som döms till öppenvårdsinsats i allmänhet får detta domslut vid en förstagångsförseelse. I denna kategori av ungdomar finns det dem som tar beslutet som en ”väckarklocka”, och i princip exemplariskt följer planeringen som skapas för dem på Mentorn. De intervjuade konstaterar att det givetvis även finns det motsatta, där en dömd ungdom tydligt signalerar att denne finns i verksamheten bara för att den måste, och att intresset till förändring är högst begränsat. I detta sammanhang poängterar intervjuade från Mentorn att ”frivilligheten” från övriga ungdomar – de som inte är dömda – kan se mycket olika ut. I vissa fall kan frivilligheten mer handla om anhöriga som är angelägna om att den unge skall påbörja en insats, än denne själv. Samtidigt finns det ungdomar som är påtagligt motiverade, och ser kontakten med en mentor som en chans till en positiv förändring i sin tillvaro.

Den beskrivning som såväl mentorer som chefen för Mentorn gör i intervjuer under hösten 2009 visar att koncentrationen på ett relativt fåtal socialsekreterare som nyttjade Mentorn första året nu har förändrats. Det fanns tidigare även förhållandevis stora skillnader mellan de geografiska myndighetsenheterna i vilken utsträckning Mentorn nyttjades. I båda dessa fall menar de tillfrågade på Mentorn att utvecklingen under senaste året gått mot en klart ökad spridning i kontakterna. Sammantaget gör beskrivningen gällande att det inte längre går att säga att vissa grupperingar av socialsekreterare skulle nyttja Mentorn mer än andra – utan spridningen upplevs som tillfredsställande. Några av de intervjuade mentorerna ser detta som ett tecken på att Mentorn numer är en etablerad verksamhet, och att socialsekreterare i klart högre utsträckning än under första året vet vad Mentorn kan erbjuda. I sammanhanget finns även uppfattningen hos de intervjuade inom Mentorn att verksamheten själv senaste året lyckats bättre med att föra ut budskapet om sin verksamhet, än vad som var fallet när Mentorn var helt ny.

Inför etableringen av den nya verksamheten år 2008 skedde en hel del planering, och där syftet var att på bästa möjliga sätt skapa en bild över hur Mentorn skulle fungera när verksamheten kom igång. Enligt chefen för Mentorn blev träffsäkerheten förhållandevis hög. Den mest uppenbara missbedömning som gjordes i förväg var skattningen av hur ungdomarnas sysslor skulle se ut vid sidan av Mentorn. Den intervjuade enhetschefen beskriver att den bild de hade i förväg var att ungdomarna skulle vara ganska jämnt fördelade mellan dem som var i skolgång och de som på något sätt vara ute i yrkeslivet. Dessutom befarades att vissa av ungdomarna som kom till Mentorn skulle ha fallit ur systemet, i form av att egentligen inte höra till någon av dessa kategorier. När två år nu har gått kan konstateras att en övervägande majoritet av de ungdomar som Mentorn möter finns knutna till skolans verksamhet – även om det i vissa fall kan vara en situation där den unge i realiteten inte vistas på skolan. Den intervjuade enhetschefen menar på att detta kan ses som ett bevis på att det är svårt även som initierad att fullt ut bedöma alla parametrar som berör en ny verksamhet. I detta sammanhang betonas samtidigt att det endast ytterst marginellt, om ens något, inneburit något negativt för verksamheten att denna uppskattning i förväg slog fel.

Ur andra perspektiv menar de tillfrågade i utvärderingen att bedömningarna i förväg i hög utsträckning har slagit in. När Mentorn startade fanns fastställt att målgruppen för verksamheten var ungdomar i åldern 16-20 år. Bland dem som hörts i utvärderingen, på chefsnivå respektive på uppdragskontorsnivå, liksom mentorerna själva – menar dessa att målgruppsåldern för verksamheten känns rätt. Samtidigt har i utvärderingsintervjuer framförts, främst från socialsekreterare som intervjuats, att det är brist på denna karaktär av öppenvårdsinsatser som möter de lite yngre ungdomarna, främst dem i 14-15 års ålder. Den uppfattning som tydligt dominerar bland de tillfrågade i utvärderingen är att Mentorn inte skall ändra åldern de vänder sig mot. Däremot skulle det vara fullt möjligt att en ny verksamhet startade i kommunen som skulle vända sig mot denna yngre målgrupp, och som där det är möjligt skulle kunna ta efter det koncept som Mentorn valt att använda. Den intervjuade uppdragsstrategen ser inget skäl att kategoriskt säga nej till att denna form av utveckling skulle kunna bli verklighet i framtiden.

Vid initierandet av Mentorn år 2008 innebar den nya verksamheten att det inom IFO:s egen organisation – Myndighet respektive Råd och stöd – skapades en helhet i en kedja. Dels fanns socialsekreteraren inom myndighetsorganisation som i sin roll kunde identifiera ungdomar med behov av insats, dels uppkom Mentorn som en aktör som inom samma IFO-organisation vilken kunde utföra insatsen. Utifrån detta upplägg var det utifrån vissa perspektiv logiskt att handläggarna inom myndighet skulle se ”hemmalösningen” Mentorn som förstahandsalternativa.

tivet när ungdomar skulle erhålla insats. Vid ingången till år 2010 har denna bild förändrats, då den nya organisationslösningen inom kommunen inneburit att verksamheterna separerats från varandra. Vid årsskiftet 2009/10 tillfrågades enhetschefen på Mentorn hur denne inför framtiden ser på denna förändring. Den beskrivning som gavs var att det var för tidigt att bedöma effekterna för verksamheterna, men att ett troligt scenario på sikt skulle vara att banden mellan myndighetshandläggarna och Mentorn skulle försvagas. Detta i sin tur skulle medföra att Mentorn mer skulle ses som en utförare i mängden – tillsammans med de externa aktörerna.

Avsnitt 2 Insats på Mentorn – från dess början till avslut

I detta avsnitt behandlas centrala moment i kedjan från att en ungdom initialt är aktuell för att börja på Mentorn, fram till att det genomförs ett avslut av insatsen. För flertalet av delmomenten görs först en kort uppdatering av synpunkter och slutsatser som konstaterades i den tidigare delrapporten, och därefter följs motsvarande moment upp i nutid. Ambitionen är att utifrån detta tillvägagångssätt kunna påvisa eventuella förändringar som har skett under det andra verksamhetsåret, och lyfta fram hur intervjuade i samband med utvärderingen idag ser på den aktuella frågeställningen.

Remiss angående insats

Inledningsvis i detta avsnitt beskrivs i Faktaruta 2 hur rutinerna ser ut som gäller initierandet av nya ungdomar till Mentorn, hämtat från den tidigare delrapporten.

Faktaruta 2 Remissrutin

Rutinen som beskrevs i samband med delrapporten var att initierandet av potentiella nya ungdomar sker genom att en handläggare, vanligtvis en socialsekreterare inom Myndighet, skickar en remiss där en önskan om insats för en klient på Mentorn framförs. Arbetssättet har därefter varit att Mentorn internt gått igenom de uppgifter som berört ungdomen ifråga, för att bedöma om den beskrivna problematiken såg ut att motsvara vad Mentorn kunde hjälpa till med. I samband med denna process har även kompletterande uppgifter i allmänhet inhämtats via telefon av handläggaren.

Det som även framgår av delrapporten är att den initiala informationen från socialsekreteraren sällan var fullständig, och att det relativt ofta förekom att ungdomen hade en mer omfattande problematik än vad som ursprungligen beskrivits för Mentorn.

Någon av mentorerna beskriver att arbetssättet under år 2009 har ”stramats åt” något i inledningsfasen innan beslut fattas om en ungdom skall skrivas in i verksamheten eller inte. Den rutin som nuförtiden gäller är att Mentorn rutinemässigt träffar ungdomens socialsekreterare för ett möte, och att det först är därefter som beslut om insats fattas. Även tidigare har det funnits en kontakt mellan Mentorn och handläggaren innan ett formellt beslut tagits att en ungdom skulle börja på Mentorn. Skillnaden enligt beskrivningen är att det under det första verksamhetsåret ändå på något vis var underförstått att ungdomen skulle tas emot på Mentorn. Den nu beskrivna förändringen har gjorts medvetet utifrån att några av ungdomsärendena första året utvecklades annorlunda än vad som kunde förväntas av remissen. Flera av mentorerna beskriver i intervjuerna genom egna erfarenheter att ungdomar som börjat på Mentorn har haft en annan, och i många fall grövre, problematik än vad som framgått i den ursprungliga informationen utifrån remissen.

En annan dimension när det gäller mottagande av remisser som tydligt har förändrats sedan starten, är antalet ungdomar som verksamheten kan ta emot. Vid verksamhetens tillkomst fanns en fastställd miniminivå på att tio ungdomar samtidigt skulle kunna vara på Mentorn när verksamheten var i full drift. Under år 2009 har denna nivå nästintill fördubblats, delvis tack vare att bemanningen utökats jämfört med utgångsläget.

Väntetid före insats

En aspekt som är relevant, såväl för ungdomarna som för deras socialsekreterare, är hur lång tid det tar från att handläggaren lämnar in remiss på att insats önskas fram till att en insats faktiskt påbörjas. I det avtal som finns mellan uppdragskontor och Vård & bildning konstateras att en insats skall vara igång inom tre månader från att behovet initieras. I Faktaruta 3 beskrivs hur resonemanget kring denna aspekt fördes i den tidigare rapporten.

Faktaruta 3 Väntetid inför insats

I delrapporten framfördes både positiva och negativa synpunkter angående den väntetid som fanns under Mentorns första år. I något fall beskrevs av en socialsekreterare att en insats inte blev av på grund av att en ungdom som varit motiverad till insats fick vänta så lång tid på insats att motivationen försvann. Omvänt beskrev en annan handläggare att denne blivit positivt överraskad utifrån att klienten så snabbt hade kunnat börja på Mentorn.

Under perioder av år 2008 fanns väntetider på några månader, men det fanns även tillfällen när tiden från inkommen remiss till att insatsen startade var kortare än en månad. Där väntetiden var av längre art hängde detta främst samman med perioden i samband med att verksamheten var helt ny.

Den beskrivning som mentorerna ger för år 2009 är att det i början av året, i samband med att bemanningen enbart bestod av tre mentorer, fanns problem att ta in nya ungdomar i verksamheten. Beträktat över resterande del av året skall större delen av denna ha inneburit att en viss kö förekommit till verksamheten, men i allmänhet inte längre än vad Mentorn själva upplever bör anses som acceptabelt. Som det beskrivs handlar detta om en nödvändig balansgång för att nå en väl disponerad verksamhet. Om Mentorn skulle ha en ambition att omedelbart kunna ta in en ny ungdom kräver detta att det byggs en "ledig yta", vilket samtidigt skulle vara något som motverkade en hög effektivitet för verksamheten.

Intervjuad tjänsteman från aktuellt uppdragskontor menar att en flexibilitet som innebär att verksamheten kan ta emot en ny ungdom inom en månad kan ses som en form av idealnivå. Resonemanget grundas utifrån att om insatsen är mer akut än så är det mycket möjligt att det egentligen inte handlar om ett öppenvårdsärende. Samtidigt menar uppdragsstrategen att det i samband med nya insatser är viktigt att det går smidigt och att inte genomförandet bromsas upp. Den intervjuade har full förståelse att förutsättningarna kan se olika ut i de respektive ärendena, men menar att om det tar upp till tre månader för att påbörja en insats så bör detta handla om speciella omständigheter kring en viss ungdom och inte vara ett normalfall. Vid något tillfälle under fjolåret beskrivs av mentorerna att det fanns en kort period där verksamheten inte hade någon kö alls, samtidigt som det fanns viss ledig kapacitet. Mentorn gick då ut med information om denna situation och effekten blev att det omgående kom in flera nya remisser till verksamheten. De mentorer som tar upp detta menar att detta visar på att Mentorn är behövd i organisationen, men att det även kan stå för att Mentorn inte alltid får se den riktiga efterfrågan av verksamhetens tjänster. Resonemanget går ut på att det kan vara så att socialsekreterare drar sig för att lämna remiss till Mentorn om de tror sig veta att belastningen är stor för gruppen vid tillfället.

Tilldelning av ungdomar inom Mentorsgruppen

Parallellt med att ett nytt ungdomsärende är på väg att aktualiseras på Mentorn uppstår även en intern fördelningsprocess angående vem eller vilka medarbetare i arbetsgruppen som skall ha ansvaret för den nye ungdomen. I Faktaruta 4 beskrivs hur det i delrapporten formulerades angående hur fördelning av ungdomar inom mentorsgruppen genomfördes under det första verksamhetsåret.

Faktaruta 4 Intern fördelning av ungdomar

I delrapporten behandlas i vilken mån det sker en aktiv matchning mellan nya ungdomar som skrivs in på Mentorn och de mentorer som arbetar i verksamheten. Socialsekreterare som hördes inför delrapporten menade att de upplevde att privata aktörer inom branschen i klart större utsträckning ägnade sig åt matchning, och att detta var något de saknade hos Mentorn. Från mentorerna själva fanns lite olika uppfattningar angående om de sysslade med matchning eller inte. Dels fanns en uppfattning att det var svårt att göra en konkret matchning då tilldelning oftast hänger samman med vilken mentor som har utrymme för en ny ungdom. Omvänt menade ett par av mentorerna att det faktum att de strävar efter att initialt vara två mentorer i ett nytt ärende, för att efter en tid övergå till en huvudansvarig, kunde ses som en förhållandevis avancerad matchning för att hitta en bra personkemi mellan mentor och ungdom.

I några fall nämndes även att könsmissig matchning förekom. Detta kunde t ex handla om tidigare händelser som den unge varit med om, vilket gjorde att det fanns en tydlig önskan att mentorn skulle vara av visst kön. När denna karaktär av omständigheter var relevanta menade Mentorn att de anpassar sig efter detta. Samtidigt kunde det innebära att väntetiden för att börja en insats på Mentorn blev längre, då det kunde bli tvunget att vänta in att en viss mentor blev ledig.

I samband med de slutintervjuer som genomförts under hösten 2009 har en del av samtalen med mentorer och övriga involverade aktörer handlat om formerna för det nuvarande tillvägagångssättet att fastställa vilken medarbetare som blir huvudansvarig för en ny ungdom som kommer till verksamheten. I dessa samtal finns numer en tydlighet hos mentorer och representanter från IFO:s ledning att det existerar en uttrycklig tanke att matcha en mentor där det finns en bra personkemi till ungdomen i fråga. Proceduren där två mentorer initialt får ansvaret för en ny ungdom första tiden, för att en av dessa sedan "kliver åt sidan" och finns mer i bakgrunden, uttrycks som en konsekvens av ett medvetet tankesätt för att möta ungdomen på bästa sätt.

I de intervjuer som genomfördes under hösten 2009 med såväl mentorerna som deras chef finns en samstämmighet i att de har funnit ett arbetssätt kring uppdragsfördelning som fungerar bra. Arbetssättet som har utvecklats under år 2009 bygger på riktmärket att en mentor skall vara involverad i insatser som berör fem ungdomar på Mentorn - tre som huvudansvarig och två som andreman.

Vid de intervjuer som genomförts med mentorerna har frågor ställts om det bör finnas andra faktorer att beakta än "ledig yta" och personkemi, när det skall beslutas vilken mentor som skall få huvudansvaret. Två sådana omständigheter lyfts fram i ett par av intervjuerna. Det handlar i båda fallen om omständigheter där Mentorn upplevs kunna bli lite bättre i framtiden. Det ena berör hur spridningen varit i gruppen beträffande ungdomar, utifrån den problematik som dessa haft. Även om det funnits förklarande omständigheter till att så blivit fallet, har det funnits medarbetare i gruppen som haft flera ungdomar med relativt likartad problematik. Detta har inneburit en viss slagsida mot vissa av mentorerna (t ex när det gällt grövre kriminalitet eller självskadebeteende). I resonemanget som förs menar några av de intervjuade att det kan finnas fördelar att där så är möjligt sträva efter att de enskilda medarbetarna får arbeta med insatser där ungdomarna har relativt tydliga skillnader av problematik sinsemellan.

En annan aspekt vid den interna tilldelningen av nya ungdomar, som vid slutintervjuerna tas upp vid ett par tillfällen, handlar om hur ungdomarnas vardag ser ut. Generellt är det en relativt stor del av kontakterna med ungdomarna som sker tidig morgon respektive sen eftermiddag. I första fallet kan det t ex handla om att Mentorn ansvarar för väckning och att skjutsa vissa av ungdomarna till skolan. Den andra större arbetstoppen infinner sig på eftermiddagarna, efter skoldagens slut, då mentorerna lägger aktiviteter och motivationssamtal med de ungdomar som går i skolan.

Beskrivningen av arbetsdagen ovan innebär att relativt få ungdomskontakter sker mitt på dagen. Här nämns i ett par av intervjuerna att det kan vara angeläget att ha en mer medveten tanke på hur de ungdomar som inte finns i organiserad verksamhet under dagtid fördelas internt i arbetsgruppen. Vissa av ungdomarna har i princip inga ordnade sysslor på dagarna, och kan därigenom bokas in av mentorerna på den lugnare tiden mitt på dagen. Av detta skäl kan det finnas skäl att tydligare sträva efter att mentorerna sinsemellan har en genomtänkt fördelning av denna grupp ungdomar, för att få en jämnare belastning över dagen.

Genomförandeplan

När ungdomen väl kommit på plats och börjar den beslutade insatsen sker relativt täta kontakter första tiden. I Faktaruta 5 sammanfattas hur rutinerna beskrevs i samband med delrapporten, som berör den genomförandeplan som upprättas efter en kortare tid.

Faktaruta 5 Genomförandeplan

Den modell som beskrevs i samband med delrapporten är att en nyinskriven ungdom finns på Mentorn ungefär under en fyraveckorsperiod, och därefter sker ett möte där ungdomens handläggare medverkar. Arbetssättet bygger på att Mentorn får den första tiden för att göra observationer och att etablera en relation till den unge, och därigenom skapa förutsättningar för att ge rätt stöd. Här nämns även att vid behov ha en möjlighet att avsluta ett ärende vid detta tillfälle, om det visat sig att problematiken för mycket avviker från vad som från början beskrivits.

Rutinen kring genomförandeplan beskrivs även vid ingången till år 2010 löpa på enligt de principer som gällde under det första året. Arbetssättet innebär att mentorerna efter cirka fyra veckor i ett möte träffar såväl den unge som dennes handläggare. I detta sammanhang går parterna gemensamt igenom hur problematiken ser ut, liksom (speciellt i de fall där problematiken är mer omfattande) identifierar vilka delar av dessa problem som just Mentorn skall ha fokus mot under det närmaste halvåret. Beskrivningen som mentorerna gör är att de har blivit bättre och mer erfarna när det gäller att se ungdomarnas problematik i ett antal mindre delar som skall lösas, istället för att skapa en stor problembild kring den unge. Tanken bakom detta resonemang är att det många gånger är ett alldeles för stort projekt att under sex månader få allt i en ungdoms tillvaro att förändras till något positivt. Istället beskrivs vikten av att identifiera delmål som är realistiska att nå framsteg kring. Konceptet bygger sedan på att träffa ungdomen och dennes handläggare efter sex månader och stämma av i vilken mån delmålen har infriats – liksom att fastställa eventuella nya mål.

Påtagligt är att samtliga mentorer, var för sig, tar upp den situation som finns i form av otillräcklig information från de remitterande handläggarna om ungdomarnas problematik. I vissa fall är det, enligt de intervjuade mentorerna, så betydande avvikelser att detta tydligt framgår under de inledande veckorna när mentorerna har frekventa kontakter med de nyinskrivna ungdomarna. I grunden är inte uppfattningen hos mentorerna att handläggarna på något sätt håller inne med information om sina klienter. Snarare handlar det om att handläggningen i

form av ett myndighetsutövande till sin karaktär innebär färre kontakter med ungdomarna, och att det därigenom finns en förhållandevis stor sannolikhet att handläggarna inte kan se hela problematiken som den unga har.

Konsekvenserna av att ungdomarnas problematik i många fall bara delvis är kända för mentorerna när de börjar en insats beskrivs som en försvårande omständighet för att verksamheten på Mentorn skall fungera helt optimalt. I vissa av de fall som mentorerna hänvisar till i intervjuerna innebär de nya kunskaperna som successivt erhålls att ungdomarna har en helt annan karaktär av stödbehov än vad Mentorn kan erbjuda. I ett sammanhang där problematiken är allt för omfattande beskrivs Mentorns huvuduppgift i förlängningen bli att lotsa ungdomen vidare i samhället där det finns bättre resurser för att möta den aktuella problematiken. Här kan det t ex i vissa sammanhang handla om att den unge har en omfattande kriminell aktivitet som inte varit känd. I andra fall kan problematiken istället handla om drogmissbruk av något slag – eller att den unge har behov av psykologstöd eller liknande. Intressant i sammanhanget är att flera av mentorerna vid utvärderingsintervjuerna kring just dessa ärenden är mycket nöjda med vad Mentorn utträttat. Beskrivningen som görs är att verksamheten på kort tid har haft en förmåga att identifiera problematiken för en ungdom ur ett helhetsperspektiv, vilket enligt de intervjuade medför att samhällets möjligheter att ge bra stöd i framtiden tydligt underlättas.

Frekvensen av kontakter med ungdomarna

I det löpande arbetet med ungdomarna finns i allmänhet såväl regelbundna inbokade samtal (exempelvis motivationssamtal) som aktiviteter av olika slag. Därutöver kan det utifrån respektive ungdoms situation vara aktuellt med att skjutsa till skolan, liksom att det alltid skall finnas möjlighet till spontana kontakter när behov uppstår. I Faktaruta 6 beskrivs hur socialsekreterare respektive mentorerna själva i delrapporten såg på aktiviteter och frekvensen av kontakter med ungdomarna.

Faktaruta 6 Frekvensen av kontakter

Den beskrivning mentorerna ger är att de har mer frekventa träffar med ungdomarna den första månaden, för att snabbt få en relation till denne, och få ett visst grepp över individen och dennes livssituation. När ytterligare tid gått i insatsen så bygger verksamheten i allmänhet på två inbokningar i veckan som gäller samtal, samt att det utöver detta kan handla om vissa andra aktiviteter. Tiden innan en insats avslutas helt kan inbokningarna vara glesare, delvis för att markera att ett avslut är nära.

I delrapporten framgick att några socialsekreterare reagerat på att Mentorn endast, som de uppfattat det, kan erbjuda kontakt två till tre gånger per vecka. Dessa handläggare menade att detta för vissa av deras ungdomar var otillräckligt. I något sammanhang togs behov även upp av kontakter under helger, något som Mentorn inte erbjuder.

Mentorerna själva beskrev i delrapporten att direkt motiverande samtal sker genom inbokningar ett par gånger per vecka, och att de var tveksamma till hur kvaliteten skulle bli om motivationssamtal skulle genomföras oftare än vad som nu är fallet. Omvänt beskrev de intervjuade inom verksamheten att de i många fall har kontakt med ungdomarna betydligt mer än de direkt inbokade mötena. Detta kan röra sig om telefonkontakt, gemensamma aktiviteter tillsammans med ungdomarna, eller genom att skjutsa dem till skolan på morgonen.

Vid intervjuerna som genomfördes hösten 2009 med mentorerna är beskrivningarna som ges att arbetssättet i mångt och mycket är detsamma som under år 2008. Detta innebär regelbundna inbokningar veckovis där det sker samtal mellan ungdomen och mentorn för att få den unge att reflektera över sin situation och vilka framtidsmål denne bör sträva efter. Kompletterat med detta finns aktiviteter i form av träning, fika, utflykter och liknande. Från verk-

samheten beskrivs de nämnda aktiviteterna som bra sätt att etablera en relation med de unga, men även motiverat utifrån att flera av de unga har en tillvaro med mer begränsade vanor när det gäller fritidsaktiviteter. Eftersom ett av målet med Mentorn handlar om att främja ungdomens fritid är det i högsta grad angeläget om Mentorn förmår att inspirera ungdomen till att börja träna, rida eller göra något liknande.

I vilken mån mentorerna utöver ovan nämnda, har ytterligare kontakter med de unga, är i stor utsträckning kopplat till enskilda omständigheter som berör respektive individ. Åtminstone för en period kan kontakten innebära att den aktuella mentorn varje vardagsmorgon kommer hem till den unge för att skjutsa vidare till skolan. Det avgörande för om detta genomförs kan relateras till vad som är fastställt i genomförandeplanen där även socialsekreteraren varit involverad. Om det är konstaterat att skolk är ett centralt moment i den unges problematik och att det utifrån detta är fastställt att Mentorn skall arbeta prioriterat med denna fråga, kan hämtning och skjutsning enligt mentorerna vara en högst lämplig arbetsmetod.

I beskrivningen från mentorerna betonas även att de inbokade samtalen med ungdomarna förändrar karaktär under insatsernas gång. I början handlar en stor del av samtalen om att skapa ett förändringsmedvetande hos den unge. I slutfasen ligger fokus istället på att förbereda den unge för tiden efter att Mentorn är avslutad.

En aspekt som enhetschefen för Mentorn poängterar är att de kontakter som sker med ungdomarna görs utan annat lockbete än det stöd verksamheten kan erbjuda. I detta sammanhang beskriver denne att det är långtifrån ovanligt i denna bransch att det tillämpas olika former av belöningssystem för ungdomarna, t ex hjälp till körkort. För kommunens del har dessa dock kommit fram till att den karaktären av belöningssystem inte skall nyttjas i denna verksamhet. De aktiviteter som närmast motsvarar belöning är de träningskort som införskaffas till vissa av ungdomarna. Här poängteras dock att det finns en avgörande skillnad i form av att dessa kort nyttjas inom ramarna för Mentorns egen verksamhet – där det snarare handlar om en medveten strategi för att aktivera den unge, än att uttryckligen belöna med kortet.

Ärendedragning

Under första verksamhetsåret skedde, enligt de muntliga beskrivningarna från intervjuerna, en hel del av kunskapsöverföringen mentorerna emellan på ett mycket informellt sätt. Utöver detta gjordes avstämning på en mer övergripande nivå på de veckomöten som genomfördes tillsammans med enhetschefen för Mentorn. Som det beskrivs har rutinerna kring detta strukturerats upp under år 2009, utifrån ett upplägg att mentorerna veckovis numera har inbokade möten där de går igenom nulägesstatus för de ungdomar som finns på Mentorn. Resonemanget bygger på att alla mentorer på en övergripande nivå skall ha kunskaper om de ungdomar som finns inskrivna inom verksamheten. Dels innebär detta en back-up möjlighet i samband med semestrar och liknande, men dragningarna bygger även på ett resonemang om att skapa redskap för att höja kvaliteten på mentorers arbete genom att lära av varandra inom gruppen. När rutinen med interna ärendedragningar beskrivs i intervjuerna är intrycket att alla mentorer är positiva till denna karaktär av möten, även om bilden av hur viktiga mötena är kan vara olika. Intrycket utifrån intervjuerna är att de mentorer som har kortare anställningstid är de som allra mest ser fördelarna av att rutinen med interna ärendedragningar prioriteras.

Uppföljningsmöte

I Faktaruta 7 beskrivs rutiner i samband med de uppföljningsmöten som sker efter att ungdomen varit på Mentorn cirka sex månader.

Faktaruta 7 Rutiner angående uppföljningsmöte

Efter ungefär sex månaders tid på Mentorn sker ett uppföljningsmöte alternativt avslutsmöte där även socialsekreteraren deltar. I rutinfallet menar verksamhetsansvariga att insatserna på Mentorn endast skall sträcka sig över denna tid, men där så är motiverat kan mötet innebära att insatsen förlängs med upp till sex månader ytterligare.

En förlängning bör i dessa fall samtidigt innebära att delmål i arbetet med den unge förändras utifrån hur utvecklingen varit under de första sex månaderna. Mentorerna är de som har huvudansvaret för att mötet träder i kraft, och mötet syftar till att på ett strukturerat vis göra avstämning mellan den handläggare som skrivit remiss om insatsen, och mentorn som utfört insatsen.

Det har under de två verksamhetsåren varit flera ungdomar som avslutats enligt plan när ett halvt år förlöpt. I vissa sammanhang har detta berört dömda ungdomar, där strafftiden avslutats. I andra sammanhang handlar det om en bedömning som Mentorn gjort att verksamheten inte är nödvändig längre för den unge. Detta behöver såsom mentorerna beskriver det i sig inte innebära att ärendet är av enklare art. Intervjuade från Mentorn beskriver t ex att några av ungdomarna som varit på Mentorn har behov av livslångt stöd i någon form av samhället. Det avgörande i bedömningen om en förlängning ska ske på Mentorn har varit om detta upplevts vara det bästa alternativet för den unge, eller om t ex någon annan samhällsinstans kan vara mer rätt.

Formellt ser rutinerna i samband med uppföljningsmötet likartat ut med de rutiner som skapades när verksamheten var helt ny. Det finns dock samtidigt tecken på att en förändring har skett i attityd till förlängning av insatstiden jämfört med när verksamheten var nystartad. Intervjuade från verksamheten betonar i nuläget att det i sig inte är det viktiga att avsluta efter sex månader, utan att det sker en kontinuerlig utveckling för individen. Fokus vid uppföljningsmötet när det gäller att bedöma i vilken mån insatsen bör fortsätta eller ej, är att gemensamt lyfta fram i vilken mån framsteg har gjorts – och om det utifrån detta går att identifiera nya mål för den unge. Representanterna för verksamheten beskriver att ungdomarna ofta har flera karaktärer av problem runt sin person och att denna modell med förutbestämda avstämningstillfällen kan underlätta för alla parter att få struktur kring detta.

Innebörden av dessa möten, liksom att skapa delmål runt den unge kan illustreras med ett exempel: Vi tänker oss en ungdom som börjar på Mentorn och har stor frånvaro från skolan, en socialt komplicerad relation till sina föräldrar, och inte har några etablerade fritidsintressen – och därutöver har ett dåligt självförtroende. Med arbetssättet att sätta delmål, och ha fokus på en eller ett par av problemen under de första sex månaderna, kan det i nämnda exempel antas vara av primärt intresse att få struktur på skolgången och relationen till föräldrarna. Förutsatt att dessa aspekter har resulterat i framgångar, kan det vid uppföljningsmötet efter ett halvår vara motiverat att delvis flytta fokus – här i form av att arbeta aktivt med ungdomens fritidsvanor och självförtroende – vilket även kan ses som en aktiv förberedelse för att rusta den unge till tiden efter Mentorn.

Avslut av insats

Rutiner som gäller avslut av insatser var sannolikt det område på Mentorn som var mest utvecklat när delrapporten författades i början av år 2009. Det naturliga skälet till att så var fallet hängde samman med att förhållandevis få ungdomar vid rapporttidpunkten hade avslutat sina insatser på Mentorn. Sannolikt är även avslutet bland de svårare momenten i flödesschemat kring Mentorns verksamhet, eftersom det i dessa situationer blir så tydligt att bakom varje insats finns en unik individ. I Faktaruta 8 beskrivs hur resonemanget kring avslut presenterades i delrapporten.

Faktaruta 8 Rutiner angående avslut

I delrapporten konstaterades att rutinerna kring avslut var något som sannolikt skulle diskuteras mycket under år 2009, men att det vid tidpunkten för delrapporten hade varit relativt få ungdomar som ur ett planerat perspektiv gått till avslut. Skälet till detta var bland annat att flera av ungdomarna påbörjade sina insatser först under hösten 2008, och således endast funnits inom verksamheten några månader när delrapporten genomfördes.

De socialsekreterare som hade intervjuats inför delrapporten lyfte fram att de tyckte att verksamhetens mål med avslut inom sex månader var alldeles för lågt tilltaget, och såg ett bekymmer i att överhuvudtaget remittera till Mentorn när de hade klienter som de själva bedömde skulle behöva insats klart längre tid än så.

När verksamheten på Mentorn hösten 2009 skall beskriva avslut relaterat till tiden som den unge vistas på Mentorn är det följande ramar som uppges gälla: Utgångspunkten vid ett nytt ärende till verksamheten är att den unge skall vara på Mentorn under sex månader. Om behovet för den unge fortgår längre än denna period, så går det i samband med uppföljningsmötet (som sker efter cirka sex månader) tillsammans med handläggande socialsekreterare att förlänga insatsen – dock med maximalt sex ytterligare månader. Relevant i detta sammanhang är emellertid att aktörerna skall se potential hos den unge till att en förlängning skall ge reella framsteg. Om den unge visar framsteg i insatsen, men där det uppges finnas behov av att insatsen löper längre tid än ett år, så finns det undantagsvis möjlighet till detta. När denna karaktär av situation uppkommer så är rutinen att verksamheten lämnar beslutet vidare till berörd politikernämnd, så får dessa ansvaret att fatta beslut om eventuell ytterligare förlängning.

I samband med denna slutrapport har fyra socialsekreterare hörts individuellt kring Mentorns verksamhet under de två år som förlöpt. Vid dessa kontakter kan konstateras att synpunkterna från socialsekreterarna generellt sker utifrån en mer positiv utgångspunkt än vad som var fallet vid de gruppintervjuer med socialsekreterare som skedde inför delrapporten. Samtliga socialsekreterare som nu tillfrågas har klienter som avslutat insats på Mentorn, några har därutöver pågående ärenden inom verksamheten. Någon av de tillfrågade socialsekreterarna beskriver att denne numera upplever sig ha en bra bild av vilka klientkaraktärer som Mentorn främst är duktiga på, och känner i dessa karaktärer av insatser ett bra förtroende för Mentorn. Konkret menar handläggaren att erfarenheterna av Mentorn är klart positiva i de fall där den berörde ungdomen varit någorlunda motiverad inför insatsen. Omvänt menar denne att det i andra insatsärenden, där klienten haft en mer reserverad syn till att delta i insatsen, funnits en upplevelse att Mentorn inte lyckats skapa positiva resultat. En annan socialsekreterare som haft en handfull klienter på Mentorn uttrycker: ”Reflektion för alla de klienter jag haft på Mentorn: Önskar bättre relationsskapande med klienter och mer uppsökande verksamhet i de fall ungdomarna inte är motiverade till insatsen. Tanken om att det skall vara kort insats, sex månader, fungerar inte då de ungdomar vi arbetar med behöver omfattande och långvarigt stöd”.

Avsnitt 3 Resultat för insatserna på Mentorn – ur ett brukarperspektiv

I den delrapport som våren 2009 lämnades om Mentorn fanns när det gällde värdering av resultaten för Mentorns verksamhet tydligt fokus mot de åsikter som mentorerna själva hade, liksom åsikter från handläggande socialsekreterare. Brukarna däremot fick ett relativt litet utrymme i delrapporten. I detta avsnitt sker emellertid fokus utifrån ett brukarperspektiv. Det handlar dels om synpunkter från ungdomarna själva, dels åsikter som framförts från föräldrar med barn i verksamheten.

Beskrivningarna i detta avsnitt skall ses som ett urval av fallstudier, och behöver inte nödvändigtvis vara representativa för ungdomarna och föräldrarna på Mentorn som grupp. Såväl ungdomarna som föräldrarna har intervjuats utifrån en kortare frågeguide. Huvudområdena har handlat om hur de generellt upplevt Mentorn som verksamhet, dels i vilken mån de upplevt framgång kring just den insats de själva varit berörda av. Beroende av intervjuobjektets vilja att utveckla sina åsikter, har dessa frågor kommit att behandlas i olika grad ingående vid de respektive intervjuerna.

Intervjuade ungdomar

Ungdom A

Ungdomen ifråga har vid intervjutillfället nyligen avslutat sin insats på Mentorn efter att ha varit där i över ett års tid. Den unge beskriver att denne är mycket nöjd med att ha haft kontakten med sin mentor, och hade egentligen önskat att insatsen skulle ha fortsatt längre eftersom relationen har fungerat så bra. Den intervjuade beskriver samtidigt att denne i samband med avslutet har fått ett löfte från sin mentor om att det går bra att ringa om något skulle inträffa där den unge behöver prata av sig. I intervjun beskriver den unge att lösningen känns bra eftersom denne generellt har svårt att få förtroende för andra människor och att den mentorskontakt som funnits har känts väldigt bra.

Beträffande själva avslutsärendet beskriver den unge att det är logiskt att det blir ett avslut eftersom det skett ganska stora framsteg under tiden på Mentorn. Den unge beskriver att denna uppfattning även överensstämmer med den bild föräldrarna har liksom såväl vad dennes mentor liksom den unges socialsekreterare tycker. När den intervjuade blir ombedd att beskriva sin tid på Mentorn så betonas att det inte var någon spikrak framgång, utan att det mer varit som en ”berg och dal bana”. Det sista inbegriper perioder när den unge varit missnöjd med krav och regler som Mentorn ställt som upplevts som för hårda. Omvänt menar den unge vid intervjun att denne i efterhand haft förståelse för de krav som formulerades av mentorn, och framhåller dessutom att när den första besvikelsen lagts sig om reglerna gick det riktigt bra att följa dessa.

På frågan om något på Mentorn skulle kunna vara annorlunda skulle detta i sådana fall vara att den unge skulle ha önskat att denne haft ännu mer kontakt med sin mentor än vad som blev fallet. Samtidigt är den unge fullt medveten om att mentorn i fråga även hade flera andra ungdomar parallellt som också krävde tid. I samband med detta för den intervjuade ett resonemang om att det egentligen kanske inte är Mentorns verksamhet som denne betygsätter, utan mer den aktuella medarbetaren på Mentorn. I början hade kontakterna varit med två mentorer samtidigt, något som den unge tyckte varit sämre utan att för den skull ha varit dåligt. Återigen kommer ett resonemang om att bygga upp förtroende mellan personer, och detta kändes enklare när det bara var en mentor att ha kontakt med. I detta sammanhang beskriver

den intervjuade att relationen med sin mentor byggdes upp successivt, och att det inte var någon omedelbar uppfattning denne hade att det skulle bli en så bra kontakt som det nu blev.

Ungdom B

Den intervjuade har avslutats på Mentorn sedan en tid tillbaka, och befinner sig nu på ett behandlingshem. Den intervjuade beskriver att skälet till att denne hade en insats på Mentorn var att det fanns ett domslut om det. På frivillig väg skulle detta inte ha skett, då den intervjuade för egen del principiellt är negativ till denna karaktär av verksamheter. När den unge skall beskriva vilka aktiviteter som varit aktuella på Mentorn handlar det om samtal, samt aktiviteter som att fika eller äta lunch tillsammans. Det fanns även perioder där Mentorn ställde upp och skjutsade denne till skolan. Överhuvudtaget beskriver den unge att det främst är kring sådant som berör skolan som det varit positivt att Mentorn funnits. Förutom skjutsning har det handlat om hjälp med väckning på morgonen, liksom att Mentorn var med på vissa möten som skedde på skolan som rörde den unges situation. När det gäller dessa moment har den intervjuade bara beröm att komma med angående Mentorns roll.

När det handlar om den övriga verksamheten - samtal och fritidsaktiviteter - är den unge på inget vis negativ till aktiviteterna som sådana, eller till dem som arbetar på Mentorn, men menar att denne själv inte hade behov av detta. Ur den intervjuades perspektiv skedde närvaron enbart utifrån att domen var sådan och att det därigenom var tvunget. Känslan var dock att aktiviteterna mest tog upp den intervjuades tid, när denne hellre skulle ha ägnat sig åt egna privata aktiviteter. Samtidigt vill den intervjuade inte kritisera verksamheten ur ett mer allmänt perspektiv utan tror att dessa moment kan vara bra för ungdomar som känner ett behov av att prata av sig och ha en social samvaro. På frågan om denne själv aktivt tog kontakt med Mentorn någon gång, eller om det enbart handlade om att ha kontakt när det var förutbestämt, så bedömer den intervjuade att det totalt var vid ett tillfälle där denne själv tog kontakt med sin mentor. Detta var vid ett tillfälle när den unge behövde skjuts.

Ungdom C

Den intervjuade ungdomen har en relativt kort tid innan intervjutillfället avslutat sin insats på Mentorn och befinner sig istället på ett behandlingshem utifrån en problematik som accelererade i omfattning tiden före avslut på Mentorn. I realiteten beskriver den intervjuade att en viss kontakt fortfarande finns med en av mentorerna som hade ringt till behandlingshemmet bara några dagar innan för att höra hur den intervjuade mårde. Formellt är den intervjuade medveten om att Mentorn är ett avslutat kapitel. När den intervjuade ungdomen skall beskriva hur tiden på Mentorn varit, beskriver denne en känsla av dåligt samvete. Beskrivningen som den intervjuade ger är, i positiv bemärkelse, att "Mentorn har ställt upp som fan för mig, men de kan ju inte hjälpa när jag vägrat ta emot deras stöd". Den intervjuade beskriver samtidigt att det varit både bra och mindre bra perioder under tiden på Mentorn. De mindre bra delarna har alltid berört saker som inte handlat om Mentorn, men som indirekt påverkat hur det gått att ha kontakterna med mentorerna.

Den unge berättar vidare att en hel del stöd har handlat om hjälp med skjuts av olika slag. Två gånger i veckan hade de dessutom haft inbokade samtal. Den intervjuade beskriver att denne mest "hängde med" och inte tog initiativ själv, varken vid samtal eller när det handlade om aktiviteter som de skulle kunna göra tillsammans. Samtidigt berättar den intervjuade att vissa av de saker som samtalen med mentorerna handlade om ändå är sådant som denne har i sitt medvetande, och även reflekterar över i sin nulägesituation.

Den intervjuade får svara på om denne överhuvudtaget under tiden på Mentorn vid några tillfällen själv tog kontakt med sina mentorer, eller om det bara handlade om att träffa dem när det var inbokat. Svaret blir att det enbart var vid inbokade tillfällen, och aldrig handlade om spontana kontakter från den unges sida. På frågan om detta skulle tolkas som att det inte fanns några behov för ytterligare kontakter än de inbokade träffarna, beskriver den intervjuade att detta inte stämde. Istället blir beskrivningen att det mer handlar om en princip hos denne och andra som den intervjuade umgås med: ”det är en principalsak att socialtjänsten kontaktar man aldrig själv”.

Vid ytterligare resonering i intervjun kring detta betonar dock den intervjuade att Mentorn egentligen inte har varit som denne är van att socialtjänsten skall vara utan något betydligt bättre. Skillnaden som den intervjuade beskriver mellan mentorerna och andra tidigare kontakter inom socialtjänsten har varit att mentorerna inte alls varit så auktoritära som socialtjänstpersonal brukar vara. Utöver detta beskriver dessutom den intervjuade att det mer har känts som vänskap med mentorerna – något den intervjuade aldrig tidigare känt relaterat till någon inom socialtjänsten.

Ungdom D

Ungdomen som intervjuats är just i dagarna när intervjun sker på väg att avsluta sin insats på Mentorn. Den intervjuade ungdomen är väldigt belåten då det visat sig att en arbetsplats som denne haft praktik hos under tiden på Mentorn nu kan erbjuda arbete av mer permanent slag. Detta är något den intervjuade upplever som en väldigt bra lösning. Vid en fråga till den unge angående vad denne upplever att Mentorn har hjälpt med, är det främst tre olika aspekter som lyfts fram. Den första handlar om relationsproblematik med föräldrar. Även om detta enligt den unge dock var en problematik som hann bli bättre redan tiden före Mentorn, så fortsatte den positiva förändringen under tiden på Mentorn.

Den andra aspekten handlade om en osäkerhet som den unge hade haft angående sysselsättning i framtiden. Den intervjuade hade hoppat av skolan, och var relativt planlös angående vilken väg denne skulle ta för framtiden. Här beskriver den unge att Mentorn både var ett stöd i resonandet kring detta, men även mer konkret när det handlade om att sända in ansökningar av olika slag. Det tredje stödet som den unge lyfter fram handlar om de samtal som genomförts med Mentorn. Ganska mycket av tiden, främst de sista månaderna var självförtroenderelaterade, och handlade om att bygga upp självkänslan. I alla de aspekter som den unge lyfter fram, är sådant där denne är helt nöjd med hur Mentorn fungerat, och tycker själv att utvecklingen känts riktigt bra. Den intervjuade betonar att både dennes mentor liksom socialsekreterare delar uppfattningen att det skett stora framsteg under tiden insatsen pågått.

Nätverket

Förälder A

Föräldern beskriver att dennes tonåring funnits på Mentorn under snart ett års tid. Föräldern är väldigt nöjd med Mentorn, men uttrycker samtidigt ”detta är något jag saknat i alla dessa år”. Beskrivningen föräldern gör är att det funnits relativt mycket problematik runt barnet och att Mentorn har inneburit en klar avlastning och komplement för föräldrarnas egen del.

Avlastningen såsom föräldern beskriver det innebär att det i möten på barnets skola eller med socialtjänsten tidigare helt varit på föräldrarnas ansvar att beskriva situation och problematik runt barnet ur ett vuxenperspektiv, men att Mentorn nu kom in som ett stöd. Föräldern beskriver även att denne haft stor nytta av de samtal som förts med mentorn om barnets situation.

Den mentor som haft huvudansvaret för den unge lyckades enligt beskrivningen direkt hitta en väldigt bra relation till den unge. När det gäller förtroendet ur den unges perspektiv beskriver föräldern att det även tidigare funnits några professionella vuxna personer där personkemin fungerat bra. Problemet har dock varit att dessa personer har bytt tjänster eller på annat sätt försvunnit väldigt snabbt, vilket gjort att någon riktig relation aldrig utvecklats. Även i detta fall beskriver föräldern att dennes tonårsbarn i början utgick från att den aktuella mentorn skulle "försvinna bort", vilket gjorde att denne inledningsvis inte ansträngde sig för att skapa en relation. Efter en tid lyckades, enligt föräldern, den aktuelle mentorn med det som många andra vuxna misslyckats med, nämligen att etablera ett bra förtroende hos dennes tonårsbarn. I detta sammanhang lyfter föräldern fram hur viktigt det är att ha stabilitet i bemanningen i denna karaktär av arbete, eftersom väldigt mycket handlar om att etablera relationer mellan människor.

Föräldern beskriver även att den aktuelle mentorn genom sitt engagemang, t e x skjutsning till skolan, fått den unge att befinna sig klart mycket mer i skolan än tidigare. En annan aspekt som nämns berör den provtagning angående drogfrihet som regelbundet skall göras, men där det egentligen bara vara mentorn som kunde förmå den unge att verkligen genomföra detta såsom det var beslutat. Föräldern tar även upp att dennes barn som en konsekvens av Mentorns verksamhet ägnat sig åt fritidsaktiviteter på ett betydligt mer omfattande sätt än annars, vilket i sin tur bland annat beror på att den aktuelle mentorn "pushar på".

Förälder B

Den intervjuade föräldern beskriver att dennes tonårsbarn haft insats på Mentorn under nära ett års tid, men att insatsen nu är på väg att avslutas. Föräldern beskriver att stödet från Mentorn varit "kanonbra". När föräldern skall beskriva vad Mentorn bidragit med lyfts framförallt det stöd som dennes tonårsbarn fått som berör skolarbetet. Konkret har mentorn engagerat sig mycket i att den unges skolk skulle minska, något som föräldern menar har blivit klart lyckat. Föräldern beskriver att kontakterna mycket har handlat om att den aktuelle mentorn vidarebefordrat information av olika slag som på ett eller annat sätt berört dennes barn och som kan ha varit svårt att få vetskap om på annat sätt.

När föräldern får frågan om något som berör Mentorn borde fungera annorlunda, svarar denne att Mentorn borde ha större befogenheter eller mandat än vad som i realiteten är fallet. Föräldern vidareutvecklar detta genom att beskriva att när något hänt och det kan ha funnits behov av möte med skolan eller liknande kring dennes tonårsbarn så har alltid mentorn varit den alerte drivande parten, medan övriga aktörer hållit ett mycket lägre tempo. Detta har medfört att sådant som beslutats på gemensamma möten har dragit ut på tiden på ett helt annat sätt än vad föräldern tror skulle vart fallet om Mentorn istället haft ett tydligt huvudansvar.

Slutbudskapet från föräldern är att den aktuelle mentorn har funnits till hands kring "allt som varit realistiskt att förvänta".

Diskussion

Denna rapport innebär ett avslut på en två år lång utvärdering av verksamheten Mentorn, en strukturerad öppenvårdsverksamhet riktad mot ungdomar, som startade inom Uppsala kommun år 2008. Nulägesstatusen är att verksamheten har etablerats och, som utvärderaren uppfattar det, åtminstone till stora delar har funnit sitt arbetssätt och sin profil för den målgrupp den vänder sig till.

I samband med att Mentorn startade uttrycktes förväntningar och förhoppningar med den nya verksamheten från aktörer och intressenter. Detta kom till uttryck dels utifrån det formella avtalet som upprättades mellan uppdragskontor och Vård & bildning, dels i form av mer subjektiva åsikter som fångades upp i utvärderingens startskede. Denna avslutande diskussion kommer att behandla vissa av dessa förväntningar och förhoppningar – med ambitionen att få svar på hur det har gått och belysa aspekter där det ännu är för tidigt att ge ett slutgiltigt omdöme om verksamheten

Erfarenheter av en nystartad verksamhet

Mentorns verksamhet har nu funnits cirka två år och har hunnit sätta sig så pass mycket att de involverade kan uttrycka en bild över framtiden. Betraktat utifrån de intervjuade mentorerna, personer på chefsnivå och representant från uppdragskontor, finns som utvärderaren uppfattar det en enig bild av att verksamheten hittat rätt. I detta ligger att verksamheten möter en målgrupp där det finns tydliga behov av denna karaktär av lösningar och att Mentorn i hyfsad utsträckning har hittat en nisch. Både uppdragskontorets representant som intervjuats och IFO:s ledning har en samsyn i form av att de två första åren blivit över förväntan. I denna uppfattning finns även ett resonemang om att det alltid innebär problem att etablera nya verksamheter, och att denna karaktär av problem är något som denna verksamhet i högst begränsad utsträckning har stött på.

En bakomliggande orsak till att verksamheten Mentorn skapades var en intern uppfattning bland politiker och tjänstemän i kommunen att de öppenvårdsresurser som Uppsala kommun köpte var förhållandevis dyra, och att det finns en positiv ekonomisk dimension att så långt det var möjligt bedriva denna karaktär av verksamhet med interna resurser inom kommunen. Uppfattningen vid starten av Mentorn var därigenom att kommunen skulle kunna bedriva öppenvårdsverksamhet med minst samma kvalitet som privata aktörer, men skulle kunna göra detta billigare. Utvärderingen har inte haft till uppgift att analysera hur denna ambition i sin helhet gått, men kan konstatera att t ex den intervjuade representanten på berört uppdragskontor upplever att så även i realiteten varit fallet.

Vid ungefär samma tidpunkt som Mentorn bildades genomfördes en förhållandevis stor rutinförändring beträffande delegationsrätten för socialsekreterarna som hade klientansvaret inom IFO:s myndighetsverksamhet. Förändringen innebar bland annat att den enskilde handläggaren inte på samma sätt som tidigare själv hade handlingsfrihet att besluta var någonstans en ungdom skulle få en öppenvårdsinsats. Istället fastslogs att de kommuninterna verksamheterna som Mentorn och Perrongen skulle vara förstahandsalternativ vid öppenvårdsinsatser för ungdomar. Viljeinriktningen innebar för Mentorns del en konkurrensfördel mot privata alternativ med samma verksamhetsinriktning, när det gällde vilken aktör som skulle genomföra en viss öppenvårdsinsats mot ungdomar som vara aktuella för nya insatser. Som utvärderaren bedömer skulle rutinändringen även ha kunnat

innebära en viss svårighet i kontakterna, om handläggande socialsekreterare var missbelåtna över att inte själva få besluta angående aktör som skulle genomföra insatsen och detta hade skapat grogrund för en negativ kontakt mellan socialsekreterare och mentor. Utvärderarens bild är emellertid att de yrkesmässiga relationerna mellan yrkesgrupperna genomgående fungerat fullt tillfredsställande under dessa två år. Det finns inga tecken som nått utvärderaren som indikerar annat än goda relationer ur ett individperspektiv när det gäller medarbetare i de båda professionerna. Samtidigt skall konstateras att socialsekreterare på ett annat sätt än någon annan hörd grupp i utvärderingen har framfört brister och negativa synpunkter angående Mentorns verksamhet. Det är enligt utvärderaren rimligt att anta att dessa yttringar till någon del ändå kan ha ett samband med nämnda ändrade rutiner för delegation som myndigheten skapade år 2008.

Vid tidpunkten för Mentorns bildande fanns även en uttryckt viljeinriktning att öka samarbetet mellan verksamheter som tillhörde samma IFO-organisation. I detta sammanhang är det viktigt att lyfta fram att dessa förutsättningar sedan årsskiftet har förändrats när verksamheterna nu gått in i år 2010. Med den nya organisationsindelningen är myndighetsfunktionen organisatoriskt separerad från Råd- och stöd. I ett sådant sammanhang kan det rimligen vara svårare att motivera att en verksamhet inom kommunens Råd- och stödorganisation skall ha företräde som insats i jämförelse med ett privat alternativ utifrån dessa förändringar. Bland annat utifrån detta skäl kan det ses som viktigt att verksamheten mer än tidigare ”står på egna ben”, och prioriterar marknadsföring och profilering av sina tjänster mot handläggargrupperna, som en konsekvens av en mer tydlig konkurrenssituation relaterat till andra aktörer i branschen.

I det ursprungliga avtal som upprättades mellan Vård & bildning och uppdragskontor konstaterades att målgruppen för verksamheten skulle vara ungdomar i åldern 16-20 år, och att verksamheten minst skulle ha en kapacitet som innebar att tio ungdomar samtidigt skulle kunna få en insats genom Mentorn. Beträffande sistnämnda kvantitetsaspekt kan utvärderaren konstatera att verksamheten med råge har uppfyllt dessa fastställda kriterier. Det har under senaste året handlat om en omfattning av ungdomar som i princip varit dubbelt mot dessa miniminivåer. Utvärderaren ser tecken på att de uttalade kvantitetsnivåerna före verksamhetsstart var aningen försiktigt satta. Samtidigt kvarstår dock faktum i form av att Mentorn successivt lyckats med att genomföra en påtaglig utökning av sin verksamhet, utan att detta genererat högre kostnader för verksamheten i sin helhet än vad som var kalkylerat i de ursprungliga budgetramarna.

I den tidigare delrapporten behandlades bland annat önskemål om att Mentorn även borde vända sig till en yngre målgrupp. Synpunkterna kom främst från socialsekreterare vilka ansåg att den karaktär av insats som Mentorn erbjuder saknas för yngre ungdomar, trots att behoven finns. I resonemanget ingick även att det upplevdes som värdefullt att kunna möta ungdomar med problematik i tidigare år, i ett läge där problemen inte hunnit bli så omfattande. Den generella bilden från medarbetarna på Mentorn, liksom från IFO:s ledning och uppdragskontor, är att det kan ligga något i den argumentationen, men att Mentorn likväl har identifierat sin rätta målgrupp utifrån ålder. Dock instämmer flera av de intervjuade att en Mentornliknande verksamhet mycket väl skulle kunna vara något inför framtiden för en yngre målgrupp, men att detta i så fall bör ske genom att en ny verksamhet startar. Utvärderaren har inget skäl att avvika från dessa åsikter. Samtidigt skulle det kunna ses som intressant om kommunen aktivt prövar hur förutsättningarna att göra en motsvarande satsning som Mentorn i en ny verksamhet i framtiden.

Flera gånger i utvärderingsrapporten har det konstaterats att verksamheten hittat sina arbetsformer samt att helhetsomdömet av de två första åren bör ses som klart positiva. Utvärderaren vill samtidigt lyfta fram två aspekter kring verksamheten som kan vara värda att beakta för framtiden. Det ena gäller hur kvaliteten av verksamheten skall mätas. I en situation där Mentorn på sikt, sannolikt mer än under de första två åren, kommer att konkurrera med privata alternativ angående insatser till ungdomar, känns det angeläget att verksamheten har lämpliga mått som tydligt kan visa på kvalitetsaspekter som kan relateras till verksamheten. Utvärderarens uppfattning efter att ha följt den aktuella verksamheten under de två inledande åren är att detta inte är ett enkelt område – och ett område som hittills inte heller riktigt har prioriterats .

Ett naturligt sätt att mäta kvalitet skulle möjligen vara att resonera utifrån att om ungdomar fullföljer den fastställda planeringen på Mentorn skulle detta indikera en lyckad insats. Omvänt skulle de insatser som avbryts – t ex utifrån att den unge institutionsplaceras, kunna vara en indikation på ett misslyckande inom verksamheten. Denna bild kompliceras emellertid påtagligt av att mentorerna själva vid utvärderingsintervjuerna, vid beskrivning av flera av de insatser som avbrutits, just betonat att de varit väldigt nöjda med det arbete som Mentorn lyckats bidra med innan den unge övergått till en institutionsplacering. Detta kan t ex ha handlat om att den huvudansvarige mentorn i samtalen med den unge lyckats få fram ett eget medvetande hos den unge om behovet av en livsstilsförändring. Mentorns verksamhet kan även ha handlat om att ha lyckats skapa en helhetssyn kring den unges problematik på ett sätt som ingen annan samhällsinstans tidigare lyckats med. Sistnämnda kan i sin tur innebära att förutsättningarna för samhället att stödja den unge i framtiden påtagligt har förbättrats. Omvänt har beskrivits att någon av de dömda ungdomarna ”gått som en klocka” under tiden på Mentorn, och allting fungerat bra kring den unge mest hela tiden – detta utan att mentorerna själva känt att de fullt ut ens behövt nyttja hela sitt professionella kunnande.

Redogörelsen ovan vill illustrera en form av problematik som utvärderaren upplever, d v s att med ett utifrånperspektiv enkelt kunna identifiera graden av framgång i enskilda insatsärenden. Utifrån detta resonemang ser utvärderaren det som väsentligt att det för framtiden skapas en strategi för hur verksamhetens kvalitet på ett rättvist sätt skall kunna mätas.

Den andra aspekten kring verksamheten som utvärderaren här vill lyfta fram berör tidslängden för en insats. Konceptet med insatserna på Mentorn är att dessa inte tidsmässigt skall löpa längre än vad som är nödvändigt, och att det skall finnas ett kontinuerligt ifrågasättande om Mentorn är rätt insats för den unge, eller om något annat samhällsstöd kan vara bättre. Denna filosofi, kombinerad med den flexibilitet som verksamheten i realiteten visar upp för de enskilda ärendena, uppfattar utvärderaren som okomplicerad och sund. Dock har utvärderaren intrycket att förhållandevis många av de handläggare som kommer i kontakt med verksamheten inte ser denna flexibilitet hos Mentorn. En risk som utvärderaren ser är därför att handläggare inom socialtjänsten föredrar andra aktörer än Mentorn om socialsekreteraren själv upplever att tiden för insats som den unge behöver är längre än ett halvår. Utvärderaren menar därför att det kan vara relevant för Mentorn att ha en mer tydlig marknadsföring av sina tjänster mot socialsekreterarna, så att det uppfattar Mentorn som ett intressant alternativ även i de fall där handläggaren själv upplever att insatsen kan bli av längre karaktär.

Brukarperspektivet

Viktigaste målgrupp när det gäller att få ett högt betyg för den som befinner sig i verksamheten är sannolikt ungdomarna själva, liksom de närmast anhöriga till ungdomarna - som t ex deras föräldrar. I utvärderingen har ett antal representanter hörts för att dessa skall få uttrycka sina synpunkter. Den respons som erhållits är tydligt positiv, och i några fall - såväl hos intervjuade ungdomar som föräldrar – uttrycks att Mentorn inneburit stora positiva förändringar i den dagliga livsföringen.

I detta sammanhang är det viktigt att betona att det på inget sätt går att anta att de intervjuade kan representera brukarna i sin helhet. Sannolikt finns det såväl ungdomar som föräldrar som är mer reserverade till insatsen än de som har intervjuats. Något som är fullt naturligt då det handlar om individer med en förhållandevis stor social problematik där det sällan finns enkla lösningar. Intressant beträffande de som intervjuats, det gäller såväl bland ungdomar och föräldragruppen, är att de uttryckt sig positivt i utvärderingen både om insatser som visat klart positiva resultat och insatser där ungdomen ännu har lång väg kvar för att komma till rätta med sin problematik.

Utvärderarens upplevelse utifrån de intervjuer som genomförts är att mentorerna i stora flertalet fall lyckats hitta riktigt goda relationer med såväl ungdomar som dess anhöriga. Även i de fall där tiden på Mentorn inte i ett första påseende inneburit en succé för en ungdom, så vittnar intervjusamtalen om att ungdomar och anhöriga uppskattat att mentorerna har haft rätt tonläge i sina kontakter med dem. I detta ligger att mentorerna ställt krav på ungdomarna och dess nätverk under tiden insatsen pågått, men att detta skett på ett sätt där det samtidigt varit tydligt att det funnits ett genuint engagemang för att finna bra lösningar på de problem som existerat runt ungdomarna.

Publikationer 2009

Kommunikation & IT utvärdering

- 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 Örebrovention inom Uppsala kommun)
- 2009:20 Utvärdering av utökade service tider supporten på Kommunikation & IT
- 2009:21 Föräldraenkät 2009
- 2009:22 Informationsbehov hos medarbetare inom Teknik & service
- 2010**
- 2010:01 Brukarundersökning - Brukare som har varit i kontakt med Individ- och familjeomsorgens myndighet för vuxna.
- 2010:02 Utredning av orsaker som påverkar långvarigt socialbidragsberoende

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

