



Lunds Universitet  
Socialhögskolan  
SOA 240 Magisterkurs  
Vt 2005

**Kvalitetskontroll och kvalitetsutveckling  
i Utredningshemmets utrednings- vård- och  
behandlingsverksamhet.**

Vad tycker socialtjänst, föräldrar och ungdomar?

Författare: Liselotte Nylander

Handledare: Eva Friis

## **Abstract.**

Utredningshemmet in Hässleholm, Sweden, is a special residential home for acute management and investigative evaluation of juvenile delinquents.

Utredningshemmet has, since 1991, used an investigative model, which is based on systems theory. The investigative work is done in close co-operation with social workers, youths and their parents.

This study takes into account the youths, who have had a commissioned placement to carry out an investigation of their needs of care and treatment, 71 juvenile delinquent cases. They are divided into three one year intervals: 17 cases in 1993, 28 cases in 1998 and 26 cases in 2003.

The purpose of this evaluation is to illustrate changes in the social workers, parents and youth's level of satisfaction during the development of the special residential home's investigative model.

Approximately one to three months after discharges social workers, youths and their parents completed a level of satisfaction questionnaire. The results demonstrate no significant difference in the level of satisfaction between different time periods. There are, however, differences in satisfaction levels between social workers, who have the highest level of satisfaction, parents, who have the next highest level and finally the youths level of satisfaction.

<b>Innehållsförteckning.</b>		<b>Sid</b>
1.	Inledning.	6
1.1	Problem och syfte.	6
2.	Metod och urval.	8
2.1.	Studiens upplägg.	8
2.2.	Metodologiska utgångspunkter.	9
2.3.	Objektivitet.	10
2.4.	Urval.	11
2.4.1	Bortfallsanalys.	11
2.4.2	Urval av bakgrundsvariabler.	12
2.4.3.	Urval av enkätfrågor.	12
2.5.	Etiska överväganden av metod och urval.	12
2.6.	Databearbetning.	13
2.7.	Resultatets tillförlitlighet.	13
2.8.	Disposition.	14
3.	Bakgrund	15
3.1.	Kort historik.	15
3.2.	Utredningshemmet i Hässleholm.	16
3.3.	Ideologisk referensram.	19
3.3.1.	Fyra principer för ideologisk referensram.	20
3.3.2.	Etiska övervägande kring utredningsmodellen.	22
4.	Tidigare forskning.	24
4.1.	Forskning kring kvalitetsutveckling.	24
4.1.1.	Generell kunskap kring kvalitetsutveckling.	24
4.1.2.	Kvalitetsarbete i offentlig sektor.	26
4.1.3.	Reflexioner kring kvalitetsbegrepp och kvalitetsteorier.	27
5.	Teori.	30
5.1.	Teorier om människovårdande organisationer.	30
5.2.	Utvecklingsekologisk teori.	33
6.	Kunskap om institutionsbehandling av ungdomar.	36
6.1.	Behandlingsintegritet.	36
6.2.	Ungdomskultur och smittoeffekt.	37
6.2.1.	Autonomi och kultur.	37

6.3.	Att förhindra behandlingssammanbrott.	38
6.3.1.	Att bemästra våld och utagerande med hjälp av personalen.	38
6.3.2.	Påverkas rymningsrisken av förhållanden på institutionen?	39
6.4.	Reflexion kring teorier och kunskaper.	39
7.	Resultatredovisning.	43
7.1.	Redovisning av bakgrundsfakta.	43
7.2.	Redovisning av enkätsvaren.	49
7.2.1.	Socialtjänstfrågorna.	51
7.2.2.	Föräldrafrågorna.	54
7.2.3.	Ungdomsfrågorna.	56
7.2.4.	Jämförelse mellan de olika åren.	59
7.3.	Slutsatser.	60
8.	Avslutande diskussion.	64
	Källförteckning.	
	Bilaga: Utdrag ur lagstiftning.	
	Socialtjänstenkät, föräldraenkät, ungdomsenkät	

## **Förord.**

Efter flera månaders arbete är det dags att sätta punkt i uppsatsskrivandet. Det har varit en spännande och stundtals mödosam resa att hitta material, formulera, analysera, omformulera och bearbeta texten. Stunder har funnits då jag tvivlat på att jag skulle ro projektet i land och om min tidsplan skulle hålla.

Utredningshemmet kan ta till sig att alla är en del av detta resultat.

Flera personers engagemang i denna uppsatts har haft stor betydelse. Mitt första tack vill jag rikta till min chef, Nick Dovik. Utan hans stöd, inspiration och välvilja hade jag inte kunnat skriva denna uppsats. Jag vill också tacka min förre chef, Nils Åkesson, för den uppmuntran han givit mig.

En särskilt viktig person har vår psykologkandidat, Malin Engman, varit. Förutom hjälp med databerarbetningen, vilket tagit mycket av hennes tid, har hon kommit med många kloka tankar och synpunkter. För att få ordning på tabellerna har Emil Andersson och Ingela Bengtsson, behandlingsassistenter på Utredningshemmet, gjort en värdefull insats. Ett stort tålamod har min familj visat under denna vår. Det har varit ovant för er se mig koncentrerad på böcker och skrivande. Tack till er alla inklusive Carin!

Sist, men inte minst, vill jag rikta ett stort tack till min handledare Eva Friis. Utöver den värdefulla hjälp att skriva uppsatsen inom de ramar som gäller i den akademiska världen, har det varit väldigt trevligt de gånger vi träffats.

## **1. Inledning.**

Att bedriva verksamhet med god kvalitet bör vara en självklarhet för alla organisationer och särskilt dem som är skattefinansierade. Under senare år har kvalitetsbegreppet alltmer kommit att stå i centrum när olika offentliga verksamheter bedöms. Offentliga sektorn har på många områden blivit konkurrensutsatt, t.ex. skolan och sjukvården, och de har för att få efterfrågan till sina tjänster fått profilera sig och arbeta med kvalitetsutveckling.

I myndigheten SiS, Statens Institutionsstyrelse, är kvalitetsbegreppet i högsta grad aktuellt. Institutionerna har krav på sig att bedriva vård och behandling av god kvalitet enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utbildning satsas på institutionsledningarna för att de ska få redskap och metoder att göra kvalitetsmätningar ur olika synvinklar.

I min anställning som avdelningsföreståndare på en av Utredningshemmets avdelningar har jag många gånger funderat över hur ungdomarna upplever vistelsen, hur föräldrar uppfattar vårt omhändertagande av deras barn och vilken nytta socialtjänsten har av de utredningar vi producerar. En institutionsplacering på en SiS-institution är samhällets "tyngsta" barn-och ungdomsvårdande insatser, och ställer därför höga kunskapsmässiga och etiska krav på dem som ska genomföra vården. Min roll som avdelningsföreståndare består bl.a. att organisera omvårdnadsarbetet på avdelningen samt ansvara för avdelningens uppföljningsverksamhet, jag ingår inte i utredningsarbetet.

På individnivå har jag tagit del av många socialsekreterares, föräldrars och ungdomars uppfattningar om Utredningshemmets verksamhet. I valet av uppsatsämne väcktes mitt intresse att studera dessa frågor på gruppnivå och framför allt se vad föräldrar och ungdomar tycker, då deras röster sällan hörs.

Mitt inifrånperspektiv kan vara både en styrka och en svaghet, vilket jag återkommer till i ett senare avsnitt. Men då kvalitetskontroll och kvalitetsutveckling berör alla i en organisation och sker i direkt kontakt med kunden/klienten, är kunskap om verksamheten viktig för förståelsen av undersökningens resultat.

### **1.1. Problem och syfte.**

På senare år har tjänstekvalitet i offentlig verksamhet alltmer kommit i fokus. Olika metoder och utvärderingsmodeller har tagits fram för att mäta kvalitet och effektivitet

inom olika skattefinansierade verksamheter. Då många offentliga verksamheter intar en monopolställning, har medborgarna inte någon annanstans att vända sig då de har behov av en tjänst, man måste förlita sig på att tjänsten utförs korrekt.

SiS är en statlig myndighet som handhar all tvångsvård med särskilda befogenheter (Lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga § § 12, 15, 15a, b, c, 16, 17, 17a, 19, 43) för ungdomar och vuxna missbrukare, och intar i detta avseende en monopolställning. Särskilda befogenheter innebär laglig rätt till inlåsning, avskiljning, kroppsvisitation mm. Det finns i SiS regi ett trettiotal ungdomsinstitutionen med olika uppdrag och målgrupp. Socialtjänsterna runt om i landet är hänvisade till SiS då de har behov av en låsbar plats till en klient. För att få nya placeringar är institutionerna beroende av att socialtjänsten tycker att de får valuta för den höga kostnad en placering innebär, annars kanske de söker andra lösningar.

För att ta reda på hur socialtjänsten ser på institutionernas verksamhet genomförs sedan några år tillbaka en årlig enkätundersökning. Socialsekreterarna får svara på frågor om bl.a. hur de uppfattade omhändertagandet av klienten, hur de ser på värdet av utredning och rekommendationer och vad de tycker om den behandling som genomförts. Då det inte finns motsvarande enkäter till föräldrar och ungdomar, vet man inte hur deras uppfattning är.

Utredningshemmet har från det verksamheten startade 1991 bedrivit ett systematiskt uppföljningsarbete som riktar sig till både socialtjänst, föräldrar och ungdomar. Syftet med detta uppföljningsarbete är att säkra Utredningshemmets tjänstekvalitet.

Min utgångspunkt är att ta reda på hur samtliga tre ovannämnda ser på Utredningshemmets tjänstekvalitet och hur åsikterna tillvaratagits.

Frågeställningen kan formuleras enligt följande:

Vad tycker socialtjänst, föräldrar och ungdomar om Utredningshemmets utredningsvård- och behandlingsarbete?

Syftet med uppsatsen är att få en uppfattning om hur de olika intressenterna ser på Utredningshemmets tjänstekvalitet och om uppföljningsverksamheten bidragit till kvalitetsutveckling.

## **2. Metod och urval.**

I avsnittet redovisas studiens upplägg, de metoder och metodansatser som ligger till grund för studien samt urval och urvalskriterier. Avsnittet avslutas med etiska överväganden av metod och urval, resultatets tillförlitlighet samt disposition.

### **2.1. Studiens upplägg**

Studien är upplagd som en fallstudie, där Utredningshemmet utgör fallet.

Socialtjänst, föräldrar och ungdomar utgör fallets subgrupper.

För att ta reda på hur de tre subgrupperna ser på Utredningshemmets verksamhet och tjänstekvalitet kommer jag att använda mig av ett befintligt enkätmaterial, utvärderingsenkäter som systematiskt har genomförts ca tre månader efter avslutat utredningsuppdrag. För att belysa vilka ungdomar som ingår i studien, kommer några bakgrundsfakta att hämtas ur aktmaterial.

Fallstudiens styrka är att man sätter sökarljuset på en eller några undersökningsenheter för att skaffa sig insikter som kan få vidare konsekvenser för att fånga in och noggrant undersöka den komplicerade verkligheten. (Denscombe 2002). Flera källor och metoder kan användas, och man kan både pröva och bygga nya teorier.

En annan fördel med fallstudien är att den undersöker företeelser så som de naturligt uppträder, forskaren är inte pressad att ändra eller kontrollera omständigheterna.

En av fallstudiens nackdelar är att trovärdigheten kan ifrågasättas utifrån resultatet och de generaliseringar som görs. Man måste öppet redovisa i vilken utsträckning fallet liknar eller kontrasterar mot andra fall av samma typ. I denna studie kan man säga att fallet i sig, Utredningshemmet, inte skiljer sig från andra liknande fall (andra SiS institutioner, utredningsenheter). Det som skiljer är den systematiska uppföljningen som genomförts, och det är resultatet och betydelsen av denna uppföljning som studien inriktar sig mot.

En annan nackdel kan vara uppfattningen om att fallstudien producerar mjukdata, vilket forskaren måste vara medveten om och kunna argumentera för resultatets betydelse.

Studien kan också hänföras till utvärderingsforskning. Denna kan definieras som ett sätt att ta reda på om ett socialt program fungerar eller inte (Svenning 2003). Studien



syftar till att ta reda på subgruppernas bedömning om hur Utredningshemmets tjänstekoncept fungerar. Ett annat syfte i utvärderingsforskning är att hitta förbättringsområden. I studien kommer jag förhoppningsvis att se om förbättringar skett samt identifiera ytterligare förbättringsfaktorer, vilket är studiens huvudmotiv. Studien är båda av kvantitativ och kvalitativ karaktär. Enkätsvaren kommer att redovisas i siffror och tabeller. Till det läggs kommentarer från respondenterna, i syfte att belysa olika uppfattningar och upplevelser.

Fördelen med en kvantitativ analys är att tolkningar och resultat baseras på uppmätta kvantiteter, kan kontrolleras av andra samt erbjuder en effektiv presentation. Nackdelen är bl.a. att kvantitativa data bara är så bra som insamlingsmetoden och frågorna ställts.

Styrkan i kvalitativ analys är, enligt Denscombe, att beskrivningar och teorier är "förankrade i verkligheten". Möjligheten till "skrivbordsteorier" eller att gripa "teorier ur luften" är små. En annan styrka är att den ger möjlighet till alternativa förklaringar. Det kan vara användbart när en del av frågorna i enkäterna ska tolkas.

En av de största svagheterna i kvalitativ analys är att data kan vara mindre representativ och mindre generaliserbara. Denna svaghet uppvägs av omfattningen i urvalet av enkäter i materialet.

## **2.2. Metodologiska utgångspunkter.**

Denna studie har inspirerats av fenomenografin som metodansats. Gunilla Lindén hänvisar i sin bok "Att bli fosterbarn i tonåren" till olika forskares beskrivning av fenomenografin. Den fenomenografiska ansatsen har utvecklats för att ta sig an forskningsproblem inom det pedagogiska området; ansatsen gäller främst människors uppfattningar av olika aspekter av omvärlden. Man utgår från att företeelser kan ha olika innebörd för olika människor.

Utmärkande för ansatsen är att den är empiriskt prövad, den har inte utformats inom någon uttalad teoretisk ram och den kan härledas till den inlärningspsykologiska forskning som utvecklades av en grupp forskare vid pedagogiska institutionen i Göteborg i början av 1970-talet.

Gunilla Lindén hänvisar till Marton (1978). Han har formulerat olika beskrivningsnivåer eller perspektiv inom fenomenografin:

- Första ordningens perspektiv rör fakta, vad som kan observeras utifrån.
- Andra ordningens perspektiv rör hur någon uppfattar något.

Fenomenografien används företrädesvis i kvalitativa intervjuundersökningar, där materialet ska kategoriseras, tolkas och analyseras. Detta görs i olika faser och med olika perspektiv, t.ex. utifrån- och inifrån perspektiv. Utifrånperspektivet präglas av intervjuarens reflexioner av materialet i dess helhet, inifrånperspektivet karaktäriseras av att förstå enskilda utsagors innebörd på deras egna villkor.

Studien har både likheter och skillnader i förhållande till fenomenografien. Den största likheten är att studien syftar till att få grepp om subgruppernas uppfattningar och upplevelser av olika aspekter på Utredningshemmets verksamhet. Den största skillnaden är att i stället för intervjuundersökningar används enkätmaterial.

Den fenomenografiska ansatsen i studien kan definieras enligt följande:

- Första ordningens perspektiv är fakta, de svar som respondenterna avgivit i enkäterna på olika skalor. Det ger en helhetsbild av materialet.
- Andra ordningens perspektiv är kommentarerna, vilka beskriver hur någon uppfattat något. Kommentarerens uppgift är att ge en förståelse och innebörd till siffersvaren.

### **2.3. Objektivitet.**

Att forska inom den egna organisationen kan innebära flera dilemman. Ett är att gå det att urskilja sin forskarroll från rollen som tillhörig i organisationen, dvs. kan man ställa sig utanför och med objektivitet studera en verksamhet man själv arbetar i? Detta är en viktig fråga som forskaren måste reflektera över.

Då denna undersökning baseras på enkätsvar som existerar oberoende av mig, kan jag som forskare i det sammanhanget anses ha en åskådarroll, och därför studera resultatet med objektivitet.

Då jag själv varit närvarande vid en del uppföljningsmöten där enkäter fyllts i har min i det sammanhanget deltagarroll följt med in i undersökningen. Min roll i uppföljningsmötena får anses representera Utredningshemmet, hade inte jag varit närvarande så hade någon annan i personalgruppen varit det.

Ett annat dilemma i forskning med ett inifrånperspektiv kan vara huruvida man själv är positiv eller kritisk till sin egen verksamhet, och om ens egen inställning kan riskera påverka tolkningen av resultaten. Det är viktigt att forskaren är medveten om detta dilemma.

## 2.4. Urval.

Urvalet består av utredningar påbörjade 1993, 1998 och 2003. 1993 var Utredningshemmets huvudman landstinget i Kristianstads län. 1994 tog Statens Institutionsstyrelse över. 1996 skedde en ombyggnad och utökning av platser från sex till nio, och två avdelningar inrättades med avdelningsföreståndare med behandlings-, ekonomi- och personalansvar. De olika kohorterna är valda med en tanke om det går att se några skillnader mellan de olika åren.

- 1993 påbörjades 31 utredningar, uppföljningsenkäter för samtliga aktörer finns i 17 ärenden, dvs. 54.8%.
- 1998 påbörjades 43 utredningar, uppföljningsenkäter finns för samtliga aktörer i 28 ärenden, dvs. 63.6%.
- 2003 påbörjades 39 utredningar, uppföljningsenkäter finns för samtliga aktörer i 26 ärenden, dvs. 66.7 %.

Totalt under dessa tre år påbörjades 114 utredningar, uppföljningsenkäter för samtliga aktörer i 71 ärenden, dvs. 62.3 %.

### 2.4.1. Bortfallsanalys.

Det kan tyckas att dessa siffror är låga, men det kan ibland vara svårt att få alla tre aktörerna att komma till ett uppföljningsmöte. Orsakerna till detta kan vara lång resväg, socialsekreteraren har slutat, föräldrar har flyttat eller av andra skäl inte kan komma, att ungdomar befinner sig i ett sammanhang då det inte är möjligt att besöka Utredningshemmet, osv. I de fall det är möjligt skickar vi uppföljningsenkäter med svarskuvert eller gör en utvärderingsintervju per telefon.

I de flesta av de övriga ärenden finns det uppföljningsmaterial från en eller två aktörer.

Av de 44 ärenden som utgör bortfallet har ingen uppföljning skett i sex fall, 5.2 %.

Bortfallet 1993, 14 ärenden, fördelar sig enligt följande: Socialtjänst 9, föräldrar 8 och ungdomar 5.

I 1998 års uppföljning är bortfallet 16 ärenden. Fördelningen här är socialtjänst 5, föräldrar 11 och ungdomar 4.

2003 år bortfall är 13 ärenden med följande fördelning: Socialtjänst 11, föräldrar 12 och ungdomar 9.

Fördelningen i det totala bortfallet är:

Socialtjänst 23, 20.2 %.

Föräldrar 31, 27.2 %

Ungdomar 18, 15.8 %

Det totala bortfallet i materialet är 21.1 % Bortfallet är minst bland ungdomar och högst för föräldrarna.

I bortfallsgruppen finns 20 socialsekreterarenkäter, 13 föräldraenkäter och 26 ungdomsenkäter. Svaren på motsvarande enkätfrågor i bortfallsgruppen visar på att det inte finns några skillnader för socialsekreterare och föräldrar. Ungdomarna i bortfallsgruppen är något mer nöjda än de som ingår i undersökningen, men då gruppernas storlek skiljer sig väsentligt, kan man inte dra några slutsatser av detta.

Överensstämmelsen i svaren i de valda frågorna i de totalt 91 socialtjänstenkäter, 83 föräldraenkäter och 96 ungdomsenkäter som ingår i både undersökningsgruppen och bortfallsgruppen stärker undersökningens resultat.

#### 2.4.2. Urval av bakgrundsvariabler.

För att ge en bild av de ungdomar som ingår i studien redovisas följande bakgrundsfakta hämtade ur aktmaterial: Kön, boende innan placeringen, huvudsaklig placeringsorsak och etnisk bakgrund.

#### 2.4.3. Urval av enkätfrågor.

De olika enkäterna består av 11 – 31 frågor (se bilagor).

Då mitt intresse riktar sig mot hur aktörerna uppfattar och upplever utredning, vård och behandling, är fem frågor ur respektive enkät valda för att belysa ovanstående.

### **2.5. Etiska överväganden av metod och urval.**

Vetenskapsrådet ([www.vetenskapsradet.se](http://www.vetenskapsradet.se)) har gett ut forskningsetiska principer och riktlinjer. Dessa kan delas in i fyra kategorier: krav på information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande.

Då studiens syfte är att genom enkätmaterial belysa uppfattningar och upplevelser av Utredningshemmets verksamhet, inte av enskilda aktörers personliga förhållanden, har inte information lämnats till eller samtycke inhämtats från dem som ingår i undersökningen. Vad gäller konfidentialiteten går det inte att identifiera enskilda personer varken i bakgrundsmaterialet eller i enkätsvaren.

Nyttjandekravet syftar till att uppgifter om enskilda, insamlade för forskningsändamål, inte får användas eller utlånas för kommersiellt bruk eller andra

icke-vetenskapliga syften. Detta krav är uppfyllt med det upplägg och syfte studien har, dvs. att mäta tjänstekvaliteten inom den egna organisationen.

## **2.6. Databearbetning.**

Databearbetningen har skett med hjälp av dataprogrammet SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). För att exemplifiera och belysa siffermaterialet är kommentarer hämtade ur enkäterna.

## **2.7. Resultatets tillförlitlighet.**

Undersökningen bygger på redan genomförda enkäter som innehåller givna svarsalternativ med möjlighet till kommentarer. Enkäter med givna svarsalternativ har en begränsning i att nyanser kan vara svåra att få fram när det gäller att mäta uppfattningar och upplevelser. I kvalitetsforskningen poängteras att kvalitet är ett värdeladdat begrepp som bygger på två grundantaganden nämligen att kvalitet betyder olika för olika personer och att kvalitet är relaterat till resultat och process.

I undersökningen är uppfattningar och upplevelser om nöjdhet centrala begrepp. Man måste därför komma ihåg att dessa begrepp betyder olika för olika respondenter.

Då enkäterna fylls i under ett utvärderingsmöte är respondenterna identifierade. En hypotes är att anonyma enkätsvar gett större ärlighet. Utvärderingsmötet fyller dock flera funktioner såsom ett avslut för ungdomen i fråga, återföring om hur det gått efter utskrivningen och aktörernas åsikter om utredning, vård och behandling. Då det senare är ett instrument för klagomålshantering, är det viktigt att kunna identifiera den som varit missnöjd.

Två frågor i socialtjänstenkäten hade delvis en annan formulering i 1993 och 1998 års material än i 2003 års enkäter.

Fråga 4: Hur uppfattade du vårt omhändertagande av ungdomarna? (1993 och 1998)

Hur uppfattade du institutionens omvårdnadsinsatser gentemot den unge?  
(2003)

Fråga 5: Hur ser du på utredningsutlåtandet? (1993 och 1998)

Hur uppfattade du värdet av utredning och rekommendationer till fortsatt vård av den unge? (2003)

Utredningsutlåtandet innehåller en sammanfattning av de olika utredningsdelarna samt rekommendationer.

Enligt min mening belyser de olika formuleringarna samma sak.

I ungdomsenkäten 1993 fanns inte frågan om hur ungdomarna uppfattade kontaktmännen. Den frågan har därför givits samma värde som hur de ser på personalen i stort. Då frågan om kontaktmännen har skattats högre av ungdomarna i 1998 och 2003 års enkäter är det sannolikt att det bidragit till att något minska den totala nöjdhetsgraden hos ungdomarna.

I den mån det varit positivt eller negativt för ungdomar, föräldrar och socialtjänst att komma tillbaka till Utredningshemmet för ett utvärderingsmöte samt om stämningen under själva mötet, kan ha påverkat svaren kan man bara spekulera i. Materialets storlek får antas jämna ut den faktorn. Vid jämförelse mellan undersökningsgruppen och bortfallsgruppen framkommer inga signifikanta skillnader

Det har inte gått att finna uppfattningar i kommentarerna som skulle peka i en annan riktning än siffervärdena. Resultatet får därför anses tillförlitligt.

## **2.8. Disposition.**

I följande avsnitt ges en bakgrundsbeskrivning av institutionsvårdens framväxt i Sverige samt en beskrivning av Utredningshemmets verksamhet och ideologiska utgångspunkter. Därefter sker en genomgång av forskning kring kvalitetsutveckling, teorier om människobehandlande organisationer samt utvecklingsekologisk teori. Efter det följer en genomgång av den kunskap som finns om vilka faktorer som har betydelse för institutionsbehandling av ungdomar, följt av resultatredovisning och slutsatser och uppsatsen avslutas med en avslutande diskussion.

### **3. Bakgrund.**

Detta avsnitt inleds med en kort historik om lagstiftning och institutionsvård. Därefter följer en beskrivning av Utredningshemmets verksamhet och de ideologiska grunder som verksamheten vilar på. Avsnittet avslutas med etiska reflexioner kring utrednings- och behandlingsmodellen.

#### **3.1. Kort historik.**

Från mitten av 1800-talet började det svenska samhället genom lagstiftning till viss del engagera sig i barns välbefinnande. Det öppnades även lagliga möjligheter att ingripa mot föräldrarnas vilja, t.ex. att föräldrarna kunde åläggas att skicka sina barn till skolan. Den första egentliga skyddslagstiftningen för barn kom 1902, då det stiftades dels en lag om fosterbarnsvård (för barn under sju år), dels en lag om tvångsuppfostran. Den sistnämnda lagen gjorde det möjligt att tvångsomhänderta barn under femton år som var "vanartade" eller i "sedligt avseende försummade". Den första barnavårdslagen kom 1924, och innebar bl.a. att fosterbarnsvården utvidgades till att gälla barn under sexton år.

Efter ett antal förändringar trädde en ny barnavårdslag i kraft 1960. Den innebar att man i viss utsträckning tog mer behandlingsmässiga hänsyn jämfört med de tidigare traditionella uppfostringsteorierna. Även terminologin förändrades, t.ex. togs begreppet skyddsuppfostran bort och den enhetliga benämningen på omhändertagande blev samhällsvård.

I samband med den stora socialtjänstreformen 1982 trädde den första lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) i kraft. Denna ersattes 1990 av en ny lag med särskilda bestämmelser om vård av unga, då den gamla ansågs vara alltför vag (Bergman, 1993). Lagen om särskilda bestämmelser av vård av unga har därefter i omgångar reviderats.

I LVU § 12 föreskrivs det att om någon på grund av sitt beteende (§ 3), behöver stå under särskild noggrann tillsyn ska det finnas särskilda ungdomshem, och då socialnämnden beslutat att den unga ska vistas på ett sådant hem, ska Statens institutionsstyrelse anvisa sådan plats.

Under 1800- och 1900 talet inrättades stora ungdomsanstalter i Europa och USA, med uppdrag att ta emot svårhanterliga barn för fostran och behandling. Den första ungdomsanstalten i Sverige startades av privata intressen i Lund i mitten av

1800-talet, Råby räddningsinstitut för vanartiga pojkar. Efter hand växte nya institutioner fram under namn som skyddshem, ungdomsvårdsskolor och det senaste, särskilda ungdomshem. Från den privata driften övergick institutionerna i statlig regi. Under en period under 1980- och 1990-talet var landstingen huvudman för ungdomshemmen, för att 1994 återigen övergå i statlig regi, då Statens institutionsstyrelse övertog huvudmannaskapet.

Rymningssäkra och låsta specialavdelningar började införas 1954, bland annat fick Råby ungdomshem sin första rymningssäkra avdelning 1958-59. Orsaken var ökade krav på fängelse för brottsliga ungdomar och misstro mot socialtjänstens förmåga att hantera dem. Specialavdelningarna döptes om till låsbara enheter i samband med införande av vår nuvarande socialtjänstlag 1982. Målgruppen för de särskilda ungdomshemmen är ungdomar med tung psykosocial problematik och allvarlig beteendestörning.

1999 trädde ytterligare en lag i kraft, lagen om sluten ungdomsvård, LSU. Denna lag tillkom då ungdomar (15 till 17 år) i allt större utsträckning dömdes till fängelsestraff för grova brott, och då det ansågs skadligt att sätta så unga människor i fängelse. Den bristande tilltron till socialtjänstens förmåga att hitta lämpliga vård- och behandlingsalternativ var även här en avgörande faktor (Bergman, 1997). I stället för fängelse kan påföljden bli sluten ungdomsvård, maximalt i fyra år, förtidsfrigivning förekommer inte. Tanken är att kombinera strafftänkandet med ett behandlingstänkande. Den unge får behandling för det beteende som orsakat brottet under en tidsbegränsad påföljdsperiod, i en miljö som är lämplig för unga människor. För att verkställa denna påföljd fick Statens institutionsstyrelse uppdraget att inrätta platser, och LSU platser finns bland annat på Råby Ungdomshem och Fagareds ungdomshem.

### **3.2. Utredningshemmet i Hässleholm.**

Då det under slutet av 1980-talet blev allt svårare att belägga platser på ungdomsvårdsskolorna, eller §12 hemmen som de också kallades, beslöt den dåvarande huvudmannen, Kristianstads läns landsting för att lägga ner de två stora ungdomsvårdsskolorna som fanns i länet, Östra Spång och Ryagården, båda belägna i Örkelljunga. Ryagården ombildades till Ljungaskog och Östra Spång förflyttade verksamheten till Skolhemmet i Perstorp med ny föreståndare. Chefen för Östra Spång fick i uppdrag att starta en utredningsenhet, och Utredningshemmet i



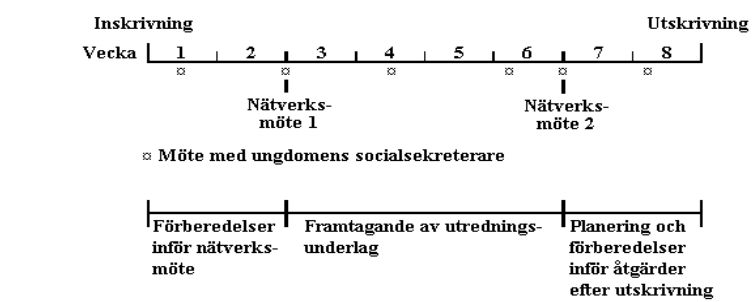
Hässleholm öppnade under hans ledning i april 1991. 1995 skedde en sammanslagning av Skolhemmet i Perstorp och Utredningshemmet i Hässleholm till en institution under namnet Hässleholm/Perstorp. Då Utredningshemmet startades 1991 fanns sex platser. 1996 utökades platsantalet till nio. Idéer till utredningsmodellen hämtades bland annat från Utredningsavdelning C, barnpsykiatriska kliniken i Lund, och akutten i Oslo.

Utredningshemmets målgrupp är ungdomar 12 - 17 år med allvarlig psykosocial problematik och beteendestörningar.

Den utredningsmodell som ligger till grund för Utredningshemmets verksamhet kan beskrivas enligt följande:

**Figur 1.**

Utredningsmodell.



Utredningstiden är åtta veckor. I utredningen ingår följande komponenter:

- Beteendeobservation i institutionsmiljö.
- Psykologisk utvecklingsbedömning.
- Familjerelationsutredning.
- Pedagogisk utredning.
- Hälsokontroll.

Utredningshemmet har två tilläggsuppdrag utöver att bedriva utredningsverksamhet enligt ovanstående koncept. Det ena är att ta sig an de ungdomar som ligger psykiatrin nära. För de ungdomarna sker en bedömning av konsulterande barnpsykiater. Det andra är att ta sig an ungdomar med sexuell förövarproblematik. För de ungdomarna görs en sexuell utvecklingsbedömning samt i vissa ärenden strukturerad riskbedömning.

Utredningsmodellen är unik så tillvida att den är den första inom institutionsvården i Sverige som från början innehållit givna komponenter och en fastlagd tidsram. Utredningsmodellen skiljer sig från socialtjänstens utredningar framför allt i att i dygnsvård ger beteendeobservationer över tid en tyngd och ett djup i de förslag som lämnas till fortsatt vård och behandling.

Utredningen inleds med ett inskrivningsmöte. Efter ca två veckor hålls ett nätverksmöte, där frågeställningar från uppdragsgivare och nätverk inhämtas. Efter ca sex till sju veckor hålls ytterligare ett nätverksmöte då utredningsresultaten och rekommendationer för kommande vård och behandling presenteras muntligt. Mellan de båda nätverksmötenas hålls två professionella arbetsmöten, där socialtjänst och företrädare för Utredningshemmet deltar. Den skriftliga dokumentationen, som innehåller samtliga delutredningar samt ett utredningsutlåtande med rekommendationer om fortsatt vård och behandling, översänds till socialtjänsten i samband med att utredningen avslutas efter åtta veckor.

Tre månader samt ett år efter utskrivningen sker en uppföljning. Vid tremånadersuppföljningen, som sker på Utredningshemmet, görs en genomgång hur utredningsrekommendationerna genomförts. Ungdomar, föräldrar och socialtjänst får också lämna sina åsikter om utredning och vård i form av skriftliga enkäter. Ettårsuppföljningen sker genom en strukturerad telefonintervju med handläggande socialsekreterare.

Uppföljningsverksamheten är ett led i att förbättra utredningarna och omvårdnaden av ungdomarna. Då genomströmningen på Utredningshemmet är hög, ca 40 – 45 ungdomar per år, är den också en viktig återkoppling till personalen, då mycket arbete och engagemang investeras i dessa många gånger hårt belastade ungdomar. I nuläget har ca 540 utredningar genomförts sedan Utredningshemmet öppnade 1991. Uppföljningsmaterialet är, så vitt jag vet, unikt då det inte finns något liknande på något annat särskilt ungdomshem i Sverige.

Utredningshemmet har två avdelningar, en låsbar och en öppen avdelning. Den låsbara avdelningen har fem platser, tre pojkplatser och två flickplatser. De ungdomar som vistas på den låsbara avdelningen är omhändertagna jml. LVU § 3 eller § 6 (se lagtext i bilaga 1). Den öppna avdelningen har fyra platser, ingen könsuppdelning. De ungdomar som vistas på den öppna avdelningen är företrädesvis placerade jml SoL kap 4 § 1, men det kan även förekomma placeringar jml. LVU § 2, § 3 och § 6.

Ungdomarnas vistelse på avdelningen består av schemalagda aktiviteter, där teoretiska ämnen varvas med mer praktiska såsom hemkunskap, idrott, bild och slöjd. Fritidsaktiviteter genomförs på kvällar och helger i avdelningarnas regi. Utredningsverksamheten vilar bland annat på systemteori och tekniker ur funktionell familjeterapi (FFT).

Vård och behandlingsverksamheten har hämtat sina grunder i miljöterapi med inslag av social inlärningsteori och teckenekonomi (en metod att "lära om" negativa beteenden till socialt acceptabla beteenden).

### **3.3. Ideologisk referensram kring socialt arbete.**

I boken "Profesjonelt barnevern som barnomsorg" (1995) redogör författaren Pär Nygren för en ideologisk referensram kring socialt arbete. Denna referensram stämmer väl överens med Utredningshemmets ideologiska hållning, vilken kan beskrivas enligt följande:

Lagen förutsätter att de som arbetar med utsatta barn och ungdomar utformar samspelet med klienterna utifrån en bestämd värdegrund. Till exempel förutsätter lagen att vi visar respekt för barn och föräldrar som aktiva resurspersoner. I den ideologiska hållningen som lagen avkräver professionella, framträder en bild av en klient som med hjälp, i utgångsläget själv kan bemästra sina problem.

En ledaruppgift i detta sammanhang är att möjliggöra att hela personalgruppen utvecklar och offentligt tydliggör en gemensam ideologisk referensram. En sådan ram hjälper personalen att sätta samman olika värderingar till en helhet.

En referensram bör också hänga samman med verksamhetens mål, och den bör stöttas upp av ett teoretiskt underlag. En stor uppgift är att säkra ett stringent och logiskt förhållande mellan:

- Den teoretiska grunden.
- Metodiken.
- Verksamhetens mål.
- Den bakomliggande ideologin.

Att bringa reda i detta kan betraktas som en del i att kvalitetssäkra arbetet.

### 3.3.1. Fyra principer för en ideologisk referensram:

#### 1. Helhetssyn.

En utgångspunkt i Utredningshemmets ideologiska referensram är att det enskilda barnet/ungdomen (fortsättningsvis används barn) hela tiden ska vara i fokus. Allt som fokuseras är emellertid alltid också en del av en helhet. Därför måste barnet alltid ses i sitt sammanhang med sina relationer i det sociala nätverket, ett nätverk som är uppbyggt av familj, släkt, vänner, skola, fritidsaktiviteter osv. Barnet måste också ses i ett sammanhang av de sociala och ekonomiska betingelser som finns runt barnet och dess familj. Helhetssynen ska också tillvaratas i förhållande till föräldrarna och deras livssituation.

När ett barn flyttar in på institutionen måste personalen inte bara ta emot barnet utan också hur barnets liv har varit och vilka personer som är viktiga för barnet, så att det mesta möjliga av barnets tidigare liv kan bibehållas.

#### 2. Subjektsyn.

Som människor är vi alla handlande subjekt i vår tillvaro. Vi prövar att efter bästa förmåga att kontrollera våra liv och tillvarata våra intressen och behov. En viktig ideologisk utgångspunkt är därför att de barn och föräldrar vi möter på Utredningshemmet, efter bästa förmåga försökt kontrollera sina liv och tillvarata sina egna och varandras intressen och behov. Men i en konflikt fylld vardag, innanför de sociala och ekonomiska ramar de befinner sig i, har de haft svårighet att bemästra viktiga krav. När ett barn blir placerat på en institution och skilt från sina föräldrar, har det svårt att påverka ramarna i den nya omsorgssituationen. Trots detta ska vi i praktiken demonstrera inlevelse i och respekt för barnet som ett handlande subjekt, som vill vara delaktig sin egen behandling. Vi ska göra inflyttningen så skonsam som möjligt, av vikt är att de kan få med sig något eller några välkända och betydelsefulla saker hemifrån, någon "trygghetssymbol". Subjektsynen visar sig också i praktiken genom att vi omedelbart söker kontakt med föräldrarna och uppmuntrar dem till besök och telefonkontakt, i övertygelsen om att föräldrarna är de viktigaste personerna för barnet. I mötet med föräldrarna ska vi alltid visa dem respekt oavsett vad vi tycker om deras omsorgskompetens och anledningen till att barnet är placerat. De ska känna sig välkomna och betydelsefulla. För de barn vars föräldrar inte håller kontakt med sitt barn ska vår hållning vara att alla föräldrar vill sina barn väl, men just nu förmår de inte visa det (se SiS etiska riktlinjer, [www.stat-inst.se](http://www.stat-inst.se), samt lokala etiska riktlinjer för Utredningshemmet/Skolhemmet).

### 3. Öppenhets- och tydlighetssyn.

Vi ska alltid uppträda med och i handling visa öppenhet och tydlighet i förhållande till barn, föräldrar och andra samarbetspartners. Öppenhets- och tydlighetsprincipen innebär full öppenhet inför barn och föräldrar på alla områden som angår dem. Samtidigt ska det vara en klar och tydlig ansvarsfördelning i arbetet. På så sätt skapar vi trovärdighet och klarhet i förväntningarna från alla inblandade parter. I personalgruppen är det också viktigt med öppenhet, t.ex. i förhållande till en kritisk situation. Tendenser att hålla saker för sig själv i stället för att komma med konstruktiv kritik, kan bidra till låg självkänsla hos personalen. Detta kan ge spelrum för en kultur där saker som inte är uttalade blir vägledande för klientarbetet. Huvudregeln bör vara att när man själv tycker att något är svårt är chansen stor att andra brottas med samma sak.

### 4. Utvecklingssyn.

Denna princip kan konkretiseras på följande sätt:

Genom att systematiskt utveckla vårt arbete på institutionen kommer vi samtidigt att bidra till en positiv utveckling för våra klienter, kolleger och samarbetspartners.

Samtidigt utvecklar vi oss själva som professionella och enskilda individer.

Följande sammanfattar några utgångspunkter för en utvecklingssyn:

- När en personalgrupp utvecklas, utvecklas samtidigt den enskilde gruppmedlemmen.
- När en enskild gruppmedlem utvecklas, utvecklas också gruppen.
- Målmedveten utveckling av individ, grupp och organisation förutsätter hög professionell kompetens hos de i personalen som har direkt kontakt med barn och föräldrar. En sådan utveckling förutsätter en öppen, kritisk hållning till det egna och arbetskamraternas arbete.
- Målmedveten utveckling av individ, grupp och organisation förutsätter att hela personalens arbete blir synliggjort.
- En individ i ett kollektiv bidrar mest effektivt till organisationens mål när målen samtidigt bidrar till att tillfredsställa den enskildes professionella behov. Den kollektiva målsättningen måste dock alltid ha sin utgångspunkt i barnets bästa.

Då helhetssyn är ett av de viktigaste kraven i institutionsarbete med utsatta barn med beteendeproblem, måste den allmänna teoretiska referensramen tillhandahålla en tillfredsställande lösning på det komplicerade förhållandet mellan människans inre

och yttre värld. Det teoretiska systemet måste ge en generell kunskap som kan användas för att beskriva, förklara och förutse den ömsesidiga påverkan mellan individens inre liv och den yttre sociala och materiella omvärlden. Ett exempel på en sådan referensram är Bronfenbrenners utvecklingsekologi (se avsnitt om teorier), som ser betydelsen av barnets samspel med föräldrar, närmiljö, kamrater, skola, myndighetspersoner och ytterst samhällsovergripande system i form av lagstiftning, ekonomiska resurser m.m. Ett annat exempel är de systemiska och kommunikationsteoretiska referensramarna. De representerar ofta olika öppna system, där man "importerar" teorier från sociologi och psykologi i strävan efter en helhetssyn.

### 3.3.2. Etiska överväganden kring utredningsmodellen.

Kan man utreda i ett artificiellt sammanhang? Visar barnet upp sina beteendeproblem när de lyfts ur sitt sammanhang och befinner sig i en till en början i ny miljö, bland okända människor? Hur påverkas barnet av att bo med andra barn med liknande problem? Institutionsmiljön är väldigt olik den miljö barnet har i sin vanliga vardag. Självklart ser man inte barnet i interaktion med föräldrar, skola och kamrater på samma sätt i institutionsmiljö som när de befinner sig i hemmiljö. Men då alternativet utredning i hemmiljön av olika anledningar inte kan genomföras, ger information om tidigare iakttagelser, insatser och bedömningar, tillräckligt mycket underlag under de åtta veckorna utredningen genomförs för att göra hållbara bedömningar. Information inhämtas, förutom från ungdomen själv, från olika källor såsom föräldrar, skolan, socialtjänst och BUP (triangulering av information). Olika sanningar och upplevda betraktelser vägs samman till en bild av ungdomens behov av fortsatt vård och behandling.

Ett annat etiskt dilemma kan vara hur familjerelationsutredningen genomförs. Utgångspunkten är att alla föräldrar är viktiga för sina barn, och att deras delaktighet i utredningen är av största betydelse. En del av familjerelationsutredningen består i ett samtal med barn och förälder/föräldrar. Men hur gör man då när någon förälder slagit sitt barn, begått sexuella övergrepp, visat rejäl omsorgssvikt eller kanske inte haft kontakt med sitt barn på många år? Barnets behov av skydd överordnat, och stor hänsyn måste tas till barnets inställning, så att det inte upplever något tvång. Men i de fall en förälder varit beredd att ta ansvar för sina handlingar mot barnet, har det

varit befrämjande för barnet att med stöd från personalen få möta föräldern. Detta är en svår balansgång.

Ett tredje etiskt dilemma är att på institutionen är barnet omgivet av vuxna vars uppgift är att ta hand om och aktivera dem. Dagar och kvällar är fyllda av aktiviteter där personalen uppmuntrar, stöttar och aktiverar dem. För en del föräldrar kan reaktionen bli: Hur ska jag orka aktivera mitt barn så mycket när det flyttar hem, och hur ska jag få råd? Det är viktigt att tänka på en livet i en familj ser ut, och inte vänja barnen vid att det alltid ska hända något och att det inte spelar någon större roll vad det kostar.

Det finns många fler etiska frågor att belysa, men jag nöjer mig med dessa tre, som får representera olika infallsvinklar på utredningar i institutionsmiljö.

## 4. Tidigare forskning.

I detta avsnitt redogörs för generell kunskap om kvalitetsutveckling, kvalitetsarbete i offentlig sektor begreppens relevans i Utredningshemmets verksamhet.

### 4.1. Forskning kring kvalitetsutveckling.

Då jag inte hittat forskning kring systematisk uppföljning av institutionsvård i någon större omfattning, har jag valt att titta på vad det finns för kunskaper om kvalitetsutveckling generellt och tagit med det specifika jag funnit.

#### 4.1.1. Generell kunskap kring kvalitetsutveckling.

Edvardsson, Andersson, Sandén och Waller redogör i boken "Mätning av tjänstekvalitet i praktiken" (1998) för grundläggande teorier kring tjänstekvalitet. Kvalitet har på senare år blivit något av ett modeord. Trots det saknar många organisationer fortfarande kunskap om vad kvalitet innebär, hur man uppnår kvalitet i sina tjänster och hur man mäter om man uppnått kvalitet.

Industrisamhällets kvalitetstänkande har sina rötter främst i den amerikanska tillverkningsindustrin. Inom tjänstesektorn började kvalitet uppmärksammas inom managementforskningen i mitten av 1970-talet. Begreppet har fått sitt genomslag i Sverige de senast tio åren.

Varför kvalitetsutveckling? En vanlig missuppfattning är att kunden/brukaren (fortsättningsvis väljer jag att använda begreppet kund) får det bättre medan organisationen får det sämre, eftersom kostnaderna stiger.

Forskning visar att så inte är fallet. Kvalitetsutveckling är en vinna – vinna situation där både kunder, medarbetare och ägare får det bättre.

Argument för kvalitetsutveckling är bland annat:

- Kostnaderna för att hantera reklamationer och klagomål minskar.
- Nöjda kunder kommer tillbaka.
- Nöjda kunder talar väl om organisationen, detta är utmärkt marknadsföring.
- Ett gott rykte är en av de bästa konkurrensfördelar man kan ha.

En tjänst kan beskrivas som en process av delvis överlappande aktiviteter och händelser, i vilken kunden ofta medverkar genom att utföra olika moment i interaktion med tjänsteorganisationens medarbetare, i syfte att uppnå ett visst resultat som påverkar kunden.



I det moderna kvalitetstänkandet betonas kvalitet i organisationens alla delar och processer. Det framhålls ofta att kvalitet skapas av organisationens medarbetare och inte genom kvalitetstekniker eller kontroll och mätsystem. Tjänsten kommer ofta till i personliga möten mellan medarbetare och kund. Kvalitet berör därför alla i en organisation.

Det finns inte en ensam allmängiltig definition av tjänstekvalitet. För att uppnå kvalitet i sina tjänster måste man veta vad man strävar efter. Varje enskild organisation måste därför definiera vad kvalitet innebär för just deras kunder, under just deras unika förhållanden. Larsen, Christensen och Josefsson hänvisar i boken "Kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring av miljöterapeutisk behandling" till Harvey och Green (1993), som understryker att kvalitet är ett värdeladdat begrepp. Det bygger på två grundläggande antaganden, nämligen att kvalitet betyder olika saker för olika personer, och att kvalitet är relaterat till process och resultat.

Inom tjänstesektorn, och särskilt inom behandlings- och omsorgsverksamhet, är det ett annat förhållande mellan process och produkt än det är i industriella produktionsföretag. Den största skillnaden är att i människovårdande organisationer är det oftast inte möjligt att skilja på process och produkt (Johansen, 1995). Detta betyder att i arbete med att kvalitetssäkra och kvalitetsutveckla den behandlingsinriktade organisationen måste man arbeta med både process och resultat, och ta med i beaktande att kunden är medproducent av resultatet, en deltidsanställd medarbetare.

Arbete med att förbättra kvaliteten kallas ofta kvalitetsarbete eller kvalitetsutveckling. Kvalitetsarbetet kan bedrivas i tre övergripande faser:

1. Kvalitetssäkring utgörs av olika system för att säkerställa kvaliteten i en organisations tjänster före produktionen. Kvaliteten säkerställs genom att organisationsstruktur, ansvar och rutiner anpassas till den kvalitet man önskar uppnå.
2. Kvalitetsstyrning avser vanligen det som görs under själva tjänsteproduktionen.
3. Kvalitetskontroll görs i efterhand genom att man följer upp och värderar såväl resultatet, processen som förutsättningar för att få underlag för förbättringsarbete.

**Figur 2.**

## KVALITETSUTVECKLING



Edvardsson m.fl. hänvisar till att olika forskare, t.ex. Zeithmal (1990), har identifierat faktorer hos en tjänst som påverkar kundens upplevda kvalitet. Dessa kvalitetsfaktorer kan samlas i fyra kategorier:

1. Förtroendet och pålitligheten är en kvalitetsfaktor som ofta framhålls som den viktigaste. Kunden vill kunna lita på att tjänsten levereras enligt överenskommelse, dvs. kundens förväntningar infrias. Personalen måste inge förtroende, ge kunden en känsla av att man är trovärdig, pålitlig och kompetent.
2. Enkelhet och flexibilitet. Det ska vara bekvämt att ha med tjänsteproducenten att göra, exempelvis enkelt att komma i kontakt med tjänsteproducenten per telefon.
3. Återställningsförmåga. Med detta avses att märka när något blivit fel, och att arbeta aktivt för att "ställa till rätta". En professionell hantering av kritiska händelser och klagomål kan göra att kunden faktiskt blir mer nöjd än om allt gått som det skulle från början. En slarvig hantering av dessa situationer kan däremot leda till starkt missnöje eller till en förlorad kund.
4. Personalens kompetens avser personalens kunskaper, attityder och beteenden i tjänsteprocessen. Bemötande, inlevelseförmåga och förmåga att lösa problem är exempel på kvalitetsfaktorer i denna kategori.

### 4.1.2. Kvalitetsarbete i offentlig sektor.

Den offentliga sektorn tillhandahåller ett stort antal tjänster som är väldigt olika inbördes. Även om det finns tjänster som erbjuds av både privat och offentlig sektor är det många tjänster som endast tillhandahålls av den offentliga sektorn – en

monopolsituation. Just detta gör kvalitetsfrågor ännu viktigare, eftersom kunden inte har någon annanstans att vända sig.

Det finns några punkter där offentliga tjänster är lika, och som skiljer dem från privat tjänsteverksamhet:

- Användaren betalar inte hela kostnaden. Det är svårt att beräkna hur mycket varje medborgare bör betala för sin del av tjänsten. Man väljer därför att slå ut betalningen på hela befolkningen. För individen blir då kostnaden för varje enskild användning låg, många tjänster är helt kostnadsfria.
- Vem är kunden? Eftersom många offentliga tjänster är viktiga för hela samhället kan det bli svårt att urskilja vem kunden är. Är det den som utnyttjar tjänsten, medborgaren, eller den som betalar för den, samhället? Offentliga sektorn får därför se det som att de har två kundgrupper vars behov måste beaktas, dels den enskilde individen, dels samhället.
- Högt satta mål. Målen för den offentlig verksamhet är inriktade på att uppnå samhällsnytta. Problemen med dessa mål är att de ofta är oklart formulerade och därmed svåra att uppnå inom en överskådlig framtid. Det blir därför viktigt att sätta upp delmål för att konkret visa hur man ska uppnå huvudmålen.
- Ledningen: Den offentliga sektorn är mycket omfattande och leds av folkvalda politiker. Detta leder till att det kan vara svårt att upprätthålla en naturlig kommunikation mellan ledningen och frontpersonalen. Ledningen, och därmed verksamhetens mål, kan bytas ut över en natt vid allmänna val, vilket kan bidra till osäkerhet om vad som ska gälla.

Organisationen säkerställer att den har kvalitet i sina tjänster genom att: Ta reda på kundernas behov och förväntningar, sätta upp mål för hur kundernas behov på ett rimligt sätt ska uppfyllas, mäta om man uppnår kvalitetsmålen och rätta till brister i kvaliteten.

#### 4.1.3. Reflexion kring kvalitetsbegrepp och kvalitetsteori.

Om man försöker översätta en del av begreppen i ovanstående text till den egna organisationen och myndigheten SiS, kan några reflexioner lyftas fram.

SiS är den myndighet som svarar för samhällets tvångsvård av unga och vuxna missbrukare. Då kommunerna inte har någon annanstans att vända sig för att få en låsbar plats enligt gällande lagstiftning, intar SiS en monopolställning. SiS anvisar plats efter ansökan från kommunen. Forskningen visar att i monopolorganisationer är

det särskilt viktigt med kvalitet, just därför att kunden inte har någon annanstans att vända sig till för att få sina behov tillfredsställda. Om man därtill lägger att brukaren av tjänsten, klienten, utöver själva tvångsplaceringen kan vara utsatt för ytterligare inskränkningar i sin autonomi (särskilda befogenheter), blir kvalitetssäkring, kvalitetskontroll, kvalitetsutveckling ännu mer centralt och många etiska frågor reser sig.

Tittar man på de olika aktörerna i tjänsteproduktion, dvs. kund, tjänsteproducent och ägare/uppdragsgivare, och försöker definiera vilka som har respektive roll i Utredningshemmets verksamhet kan man se olika alternativ.

Uppdragsgivare: Myndigheten SiS, vilken givit Utredningshemmet uppdraget att bedriva utredningsverksamhet.

Tjänsteproducent: Utredningshemmet.

Kund: Kommunernas socialtjänst.

Med detta alternativ förlorar man den direkta brukarens/klientens uppfattning/upplevelse om den tjänsten (vård/utredning) han eller hon är utsatt för.

Ett annat alternativ är vara att dela upp ägare och uppdragsgivarrollen.

Ägare: SIS. Myndigheten ansvarar för den totala driften av samtliga institutioner.

Uppdragsgivare: Kommunernas socialtjänst, dvs. de som placerar ungdomar på institutionen för vård och utredning.

Tjänsteproducent: Utredningshemmet.

Kund: Placerade ungdomar och deras föräldrar.

Enligt min mening är den senaste uppdelningen den mest rimliga. Det är självfallet av största vikt att upprätthålla en god kvalitet mot samtliga aktörer. Tycker inte myndigheten SiS att Utredningshemmets verksamhet håller god kvalitet kommer krav att ställas på förändringar/förbättringar. Tycker inte placerande socialtjänst att vi håller god kvalitet kommer de inte att återkomma med nya placeringar.

Men, framför allt: Tycker inte placerande ungdomar och deras föräldrar att vår verksamhet håller god kvalitet, kan ungdomarna vantrivas, känna sig kränkta och uppleva att deras röst inte blir hörd. Föräldrarna kan befara att deras barn kan skadas av institutionsplaceringen, att det blir värre än innan placeringen.

Förbättringstänkande innebär att utvärdering sker på ett sätt så att skillnader hittas.

Frågorna som ska ställas i utvärderingen/uppföljningen är därför:

- För professionen/behandlaren: Gör jag/vi ett bra arbete?

- För verksamheten/organisationen: Hjälper vi dem vi ska hjälpa?
- För kunder/klienten: Blir jag hjälpt?
- För samhället: Gör utredningen/behandlingen nytta?

Dessa frågor är av största vikt att få besvarade i ett uppföljnings/förbättringsarbete.

Om man dessutom gör uppföljningsarbetet systematiskt och någorlunda direkt, har man möjlighet att fånga klagomål/invändningar mot vård och utredning utan att invänta att socialtjänst/klient/förälder själva tar initiativ till missnöjesyttringar.

## 5. Teori.

Avsnittet innehåller teorier om människovårdande organisationer samt utvecklingsekologisk teori.

### 5.1. Teorier för människovårdande organisationer.

Claes Levin gör in sin bok "Uppfostringsanstalten" en genomgång av teorier kring människobehandlande organisationer.

Begreppet har gemensamma drag som skiljer dem från andra organisationer då de har människor som sitt råmaterial och deras "produkt" är människor i bearbetad eller förändrad form. Det har givits olika namn för att försöka fånga kärnan i denna likhet t.ex. human service organisations, people changing organisations, eller på svenska, "människobehandlande organisationer".

Claes Levin hänvisar till Street, Vinter & Perrow (1966) där people changing organisations definieras på följande sätt:

*Alla komplexa organisationer använder människor för att utföra sitt arbete, men människoförändrande organisationer arbetar inte enbart med eller genom människor utan också på dem. Människor utgör dessa organisationers existensberättigande och den önskade produkten är en ny eller förändrad person (Levins översättning).*

En sådan definition innefattar, enligt forskarnas, så skilda organisationer som kloster, skolor, kyrkor, militärakademier och mängder av organisationer som försöker förändra avvikande beteende. Några är inriktade på symbolisk förändring, andra har social kontroll som mål.

Organisationsteoretisk forskning utgick tidigare från antagandet om att alla organisationer i princip var lika. De kunde variera till sin karaktär eller i sin uppgift, men organisationsprincipen antogs vara den samma.

Forskare inom den teknologiska skolan i ifrågasatte denna uppfattning, och de intresserade sig för frågan varför organisationer utformade sin struktur på olika sätt. Deras antagande var att olika slags teknologi kunde tjänstgöra som en särskiljande princip mellan organisationer, dvs. det är skillnad mellan att producera varor, utbildning eller att rehabilitera människor. De olika arbetsteknikerna antogs påverka uppbyggnaden av organisationsstrukturen.

Claes Levin hänvisar till Perrow (1967, 1986), som föreslog en distinktion mellan två olika aspekter av teknologin: antalet undantag i arbetsprocessen och vilka slags

sökprocesser som används vid undantag. Om arbetet eller arbetsteknikerna kan rutiniseras beroende på likheter i uppfattning om råmaterialet, och om det finns få undantag. Om råmaterialet hela tiden kräver unika lösningar, och undantag i arbetstekniker, uppstår en annan organisationsstruktur där kunskap och ansvar läggs långt ner i organisationen hos dem som har direkt kontakt med råmaterialet.

Claes Levin menar att det i socialt arbete innebär att båda ovanstående förutsättningar gäller, dvs. det är både ett arbete med teknologier av repetitivt, rutinartat slag, och unika lösningar utförd av professionella med stort eget ansvar.

Göran Ahrne anger fyra kännetecken som måste finnas med i en definition av organisation, och kombinationen av dessa fyra element är vad som gör det till en organisation: tillhörighet, resurser, kontroll, och utbytbarhet (Ahrne 1994, Johansson, 1997).

- Tillhörighet: Människor hör antingen till organisationen eller inte. Om de hör till är de identifierade och registrerade som "tillhöriga". En sådan definition tillåter olika tillhörighetsformer, vilket är en fördel när man vill analysera människobehandlande organisationer.
- Resurserna utgör organisationens maktbas i förhållande till omgivningen. Den som tillhör organisationen är med om att skapa värden och att kämpa om kontrollen över resurserna.
- Kontroll: De som tillhör en organisation blir identifierade och igenkända, och deras beteende kan kontrolleras. Kontrollen är nödvändig för att samordna handlandet och arbetet inom organisationen. Personal i olika positioner eller delar av organisationen är olika svåra att kontrollera. Detta faktum är av central betydelse i analyser av människobehandlande organisationer.
- Utbytbarhet: Utbytbarheten är central för organisationens vidare existens. Organisationen måste vara oberoende av de vid varje tidpunkt tillhörande individerna, ett beroende av särskilda människor gör den sårbar.

En stor del av den forskning som bedrivs om människobehandlande organisationer tar sin utgångspunkt i välfärdsbyråkratier, och människor som mer eller mindre tillfälligt tvingas ta kontakt med sådana organisationer.

Göran Ahrne tar fasta på Webers byråkratiebegrepp och hämtar sin empiri främst från organisationer som utövar administrativ makt. Där består personalens arbetsmaterial av akter, journaler, blanketter mm. Deras uppgift är att omvandla människors allmänmänskliga bekymmer av obestämt slag till "fall". Detta "fall" består av den

enskilda individens ärende till organisationen, mellan människan och fallet finns klienten. Relationen utspelar sig mellan människan och en roll, en som handlar å byråkratins vägnar.

För att organisationen ska klara denna omvandling krävs tjänstemän med specialiserat kunnande och sådan handlingsfrihet att de kan åstadkomma den nödvändiga relationen, gränsöverbryggande personal (Johansson 1997). Begreppet tar fasta på det faktum att organisationer är verksamma i en omgivning av andra organisationer, och att organisationer inte är handlande agenter i sig utan att det finns personal som är särskilt avsatt för att hantera de gränsöverskridande kontakterna.

Enligt Levin kan begreppet "gränsöverskridande personal" ha två betydelser: I ena fallet handlar det om personal som representerar den egna organisationen i förhållande till en eller fler andra organisationer. I det andra fallet handlar det om utövande av organisationens makt eller myndighet över enskilda personer. I det senare fallet kan det handla om att bevara gränser till organisationens resurser på olika sätt, men det kan också vara frågan om mer långvariga processer som när behandlingspersonal försöker förändra de personer som befinner sig i en mer eller mindre långvarig relation till organisationen. Den maktutövning som sker i förhållande till enskilda klienter, förmedlas i sättet att uppfatta och konstruera "klienten", i sättet att organisera "mötet" med klienten, i de resurser och verksamhetsmedel som finns eller inte finns till hands. Den makt som utövas är styrd av strukturer som är inbyggda i sättet att organisera arbetet. Den utövas med varierande grad av handlingsfrihet inom olika människobehandlande organisationer.

Postmoderister eller poststrukturalister har inom organisationssociologin uppfattningen om att makt har central betydelse för att skapa sociala institutioner. Disiplinorganisationer som fängelser, psykiatriska sjukhus, ungdomsinstitutioner m.m. ses som fält eller system inom vilka särskilda praktiker är verksamma för övervakning och kontroll av befolkningsgrupper: Frihetsberövande, avskiljning, observation, övervakning och bedömning av attityder och beteenden. Foucault är den främste företrädaren för teorier inom detta område.

Sociala institutioner är samhällets etablerade medel för att hantera problem, konflikter och relationer som ständigt är närvarande och som måste hanteras på ett ordnat sätt för att sociala relationer ska kunna stabiliseras. De producerar ett



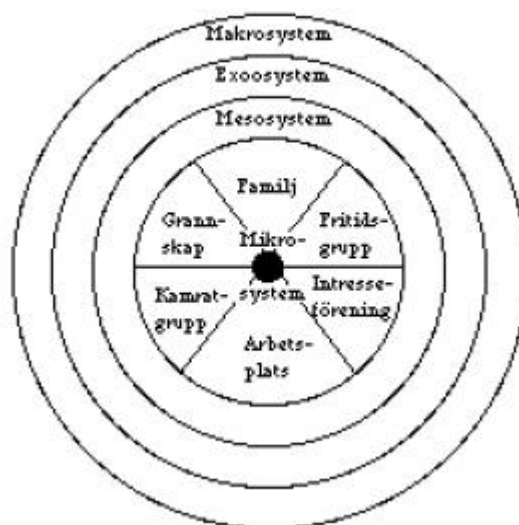
reglerande och normerande ramverk för mänskligt beteende inom sociala arenor. De bär dock inom sig spår av de konflikter och motstridiga intressen de är satta att reglera.

Den sociala institutionen kan ses som en tvångsbaserad "back up" för att hantera de som ramlar igenom det normala kontroll- och integrationsnätet. För att nå de mål, t.ex. rehabilitera ungdomsbrottslingar måste, förutom tekniker och metoder, vissa förutsättningar inom institutionen föreligga. Dessa förutsättningar beskrivs i avsnittet om kunskaper om institutionsbehandling av ungdomar.

## 5.2. Utvecklingsekologisk teori.

I Lagerberg & Sundelins bok "Risk och prognos i socialt arbetet med barn" redovisas en utvecklingsekologisk tankemodell.

Utvecklingsekologin kan beskrivas som det ömsesidiga samspel som äger rum mellan barnet i dess utveckling och de föränderliga miljöer barnet lever i (Bronfenbrenner, 1977). Processen ses som en pågående utveckling under hela livet, påverkad av relationer inom och mellan närmiljöer och större sociala sammanhang. Den ekologiska kartan tänker sig Bronfenbrenner som uppbyggd av fyra strukturer på olika avstånd från individen. Varje lägre struktur är innesluten i den högre.



Figur 3, (Andersson, 1986).

**Mikrosystem:** Ett mikrosystem innefattar individen och hans/hennes omedelbara omgivning inklusive de ömsesidiga relationer som förekommer där. Det utmärkande för ett mikrosystem är dess närhet och omedelbarhet. För barn och ungdomar kan det röra sig om familj, barnomsorg/skola, grannskap, kamratgrupper, fritidsgrupper osv.

**Mesosystem:** Ett mesosystem innefattar relationerna mellan viktiga miljöer där individen ingår vid en bestämd tidpunkt. För barn och ungdomar är det vanligen frågan om relationerna mellan familj, skola och kamratgrupp.

**Exosystem:** Ett exosystem innefattar strukturer av samma slag som mesosystemet, men med den skillnaden att individen inte agerar direkt i exosystemets struktur. Däremot påverkar eller omsluter exosystemet de omedelbara miljöer individen faktiskt befinner sig. Man får tolka detta så att individen visserligen kan ha kontakt med, men inte regelmässigt ingår i exonivåns strukturer. Exempel på exostrukturer är myndigheter, hälso- och sjukvård, kommunikationer samt kultur- och fritidsinstitutioner. Barnet kan t.ex. besöka en vårdcentral, men det tillhör inte sjukvårdens organisation. Exosystemet är en samhällsbeskrivning av närsamhället och dess institutioner. Som påverkansfaktor har exosystemet en stark potential, t.ex. via tillgång till barnomsorg, skolsystem, stadsplanering och kommunikationer.

**Makrosystem:** Ett makrosystem utgörs av institutioner och ideologier som genomsyrar hela samhället. Makrosystemet är abstrakt, det utgörs av kulturella, ideologiska, ekonomiska, sociala och politiska system. De uttrycks delvis i lagar och regler, men existerar mest som ideologier, vanor och vedertagna mönster för hur samhället och dess institutioner ska förstås. Bronfenbrenners tanke med den ekologiska modellen är att den ska fungera som ett verktyg för djupare förståelse av samspelet mellan barn, familj och samhälle, och även som medel för upptäckt av nya relationer mellan individer, grupper och sociala inrättningar.

På mikronivån är det enligt Bronfenbrenner nödvändigt att ta hänsyn till ömsesidigheten i samspelet. Exempelvis kan inte föräldrar – barnsamspel studeras som en isolerad faktor om bara den ena föräldern är närvarande vid observationstillfället.

På mesonivån står individens kontakter med olika system i fokus. Barnets erfarenheter i t.ex. skola och kamratgrupp påverkar dess samspel med föräldrar och syskon i hemmet och tvärtom. Olika konstellationer eller subsystem uppstår i samspelet mellan arenorna på mesonivån: förälder – lärare, förälder – kamrat till eget

barn, förälder – förälder till eget barns kamrat osv. En lärare kan t.ex. ha indirekt effekt på barnets beteende i hemmet.

På exonivån studeras frågan om hur system, där individer inte omedelbart ingår, påverkar system där individen finns. Studerar man denna fråga måste man ta hänsyn till att exosystem ser olika ut i olika kommuner, och kan också skilja sig väsentligt mellan olika länder. Detta påverkar hur den enskilda människan förhåller sig till exosystemet. Ett exempel på detta är att i Sverige är förvärvsfrekvensen hög, både män och kvinnor förväntas att genom eget arbete bidra till sin egen försörjning. Människor från andra delar av världen kan ha uppfattningen att mannen ska försörja familjen och kvinnan ta hand om hem och barn. När dessa människor ska införlivas i det svenska samhället kan det uppstå svårigheter i exosystemens samspel.

På makronivån förordar Bronfenbrenner ekologiska experiment. En lag om flexibla arbetstider för föräldrar skulle höra hemma på makronivån, men de faktiska tiderna på de olika arbetsplatserna skulle tillhöra exonivån. Makro- och exonivå blir på detta sätt speglingar av varandra. Makronivån kan också i likhet med exonivån, användas som tankeverktyg för förståelse av skillnader mellan länder och kulturer. Det i samhället förhärskande sättet att t.ex. se på barn förklarar varför man i olika länder bestraffar barn på olika sätt, använder mer eller mindre våld i uppfostringsyfte, ger barn olika inflytande osv.

## **6. Kunskap om institutionsbehandling av ungdomar.**

I detta avsnitt redogörs för vilka faktorer som, utöver behandlingsmodeller, har betydelse för institutionsbehandling av ungdomar samt reflekterar över teorier och kunskaper i förhållande till Utredningshemmets verksamhet.

Forskning kring institutionsbehandling av ungdomar har visat att det finns faktorer i institutionerna och dess miljö som påverkar resultatet av behandlingen oberoende av behandlingsmetoder. Man kan då tänka sig att samma faktorer har betydelse för hur ungdomar, föräldrar och socialtjänst bedömer institutionens utrednings- och behandlingsarbete.

I Tore Andreasens kunskapsöversikt "Institutionsbehandling av ungdomar" (2003) lyfts principer och villkor fram för att åstadkomma en tillfredsställande stabilitet under institutionsvistelsen.

Olika variabler är viktiga om behandlingen ska bli effektiv. Relevanta variabler för "nöjdhetsgraden" hos de tre intressenterna är bl.a. ungdomskulturen på institutionen och smittoeffekter, tillrättalagda villkor för att förhindra behandlingssammanbrott, och personalens förmåga att hantera hot och våld.

För att kunna bedriva ett effektivt och resultatitriktat utrednings- och behandlingsarbete med nöjda intressenter, måste vissa förutsättningar vara uppfyllda, och jag kommer att presentera dem var för sig. De referenser som förekommer i texten kommer från Tore Andreasens kunskapsöversikt. För den som är intresserad finns de angivna i källförteckningen.

### **6.1. Behandlingsintegritet.**

Det kommer alltmer forskning som visar att interventioner kan misslyckas på grund av att man inte håller fast vid de mål och metoder man enats om (Vernard et al., 1997). Levin (1998) påpekade att det generellt inom institutionsforskningen är svårt att förstå vilken behandling ungdomarna får och om de verkligen behandlas. Vid jämförelse tar man ofta för givet att det officiella programmet är något som existerar som objektiv behandlingstillämpning. Behovet att undersöka behandlingens integritet, dvs. om institutionen har nödvändiga resurser för att utföra det den hävdar att den gör, om personalen har relevant utbildning och träning, om det förekommer systematisk uppföljning och om planerna omsätts i verkligheten, är av största vikt.

Ett av de viktigaste kraven på behandlingsintegritet är att programmet bygger på specifik teoretisk modell (Greenwood, 1994).

## **6.2. Ungdomskultur och smittoeffekt.**

Att samla ungdomar med allvarliga beteendeproblem ökar risken för en negativ ungdomskultur präglad av antisociala attityder och antisocialt beteende.

Kulturen och miljön i ungdomsgruppen har betydelse för både en negativ beteendeutveckling (smittoeffekt) och instabilitet/rymningar och därmed också för om vistelsen kommer att fullföljas. Vid institutionsbehandling är det därför frågan om det är ändamålsenligt eller möjligt att behandla grupper av ungdomar med problembeteende tillsammans, och om det är möjligt att påverka kulturen i ungdomsgruppen med hjälp av åtgärder från personalgruppen

### 6.2.1. Autonomi och kultur.

Sykes (1958) identifierade brist på personlig autonomi som en av de viktigaste förlusterna vid en institutionsvistelse. Levin (1998) hävdade att en av de viktigaste motstrategier ungdomar använder mot inlåsning och frihetsberövande är att utveckla en negativ ungdomskultur som står i motsättning till personalgruppen och att dessa kulturer är orsaken till institutionens negativa effekter och rymningar.

Undersökningar har visat att institutioner där personalen visar fasthet kombinerad med värme och en vilja att diskutera problem med ungdomarna har minst svårigheter med ungdomskulturen. En jämvikt mellan graden av kontroll och självbestämmande tycks vara det effektivaste förhållningssättet.

Ett annat sätt att förklara betydelsen av institutionella egenskaper inriktas på personalstruktur och hur personalen fungerar. I studier av Sinclair och Gibbs (1998) och Gold och Osgood (1992) fann man större grad av kriminellt beteende på institutioner med låg personalmoral. Institutioner som fungerade väl kännetecknades av att ledningen hade en tydlig roll och att personalgruppen var enig om hur institutionen skulle fungera.

Whittaker et al., (1998) fann i en undersökning av 39 institutioner att den unika kultur som utvecklas i varje fall var påverkad både av de speciella omständigheter som personalgruppen mötte, av ledarstil och av förhållandet i personalgruppen. Det tycks vara viktigt att personalgruppen säkerställer gemensamma behandlingsidéer,

förhållningssätt och tillämpning, och att de stämmer med institutionens och samhällets mål.

### **6.3. Att förhindra behandlingssammanbrott.**

Forskningen visar att mellan 30 procent och 50 procent av ungdomarna avbryter institutionsvistelsen i förtid. Huvudorsaken vid avbruten behandling är att ungdomarna rymmer eller att de är så våldsamma eller utagerande att institutionen inte klarar av deras beteende. Det är därför viktigt att undersöka hur man ska tillrättalägga förhållandena på institutionen för att förhindra behandlingssammanbrott och bemästra utagerande beteende. Kunskap och medvetenhet om vad som kan bidra till att den planerade vistelsen fullföljs och lämpliga åtgärder för att minska avbrott måste inhämtas.

#### 6.3.1. Att bemästra våld och utagerande med hjälp av personalen.

Ungdomar som behöver institutionsbehandling kännetecknas ofta av en fientlig inställning och karaktäriseras av att de har negativa erfarenheter av relationer med vuxna (Skjerve et al., 1995). Många av dem har en bakgrund som ökar sannolikheten för att gå in i ett utdraget samspel med andra, där hot om maktkamp och våld är mer eller mindre framträdande (Askeland, 1997; Bullock et al., 1978).

Swartz och Benjamin (1982) drog efter en observationsstudie över två år slutsatsen att ett tidigt ingripande med humor, positiv feedback och reflexioner tillsammans med ungdomarna hade bättre effekt när det gällde att hjälpa dem att återta kontrollen än exempelvis straff och isolering.

En viktig fråga är hur man kan underlätta för och träna personalen i att tidigt upptäcka tendenser till våld. Undersökningar har visat att många stresskällor generellt ökar risken för utagerande (Gentry och Ostapiuk, 1988). Det är därför viktigt att minska antalet stresskällor. Orsaken till spänningar kan vara inkonsistent beteende hos personalen, personalkonflikter och att de unga känner att de saknar personligt utrymme.

Det anses väldokumenterat att personalkonflikter bidrar till ökade konflikter mellan ungdomarna (Van der Ven, 1988, Brunstetter et al., 1988). Ungdomarna behöver se att de inte kan splittra de vuxna och att de vuxna kan samarbeta för att hjälpa dem (Skjerve et al., 1995, Melton, 1981).

Även om institutionen på ett tidigt stadium förmår se tecken på att ett utagerande håller på att utvecklas och vet hur man ska ingripa, är det inte möjligt att helt förhindra våld och utagerande. Undersökningar har visat att våldsepisoder bäst bemästras av klart formulerade gränser. För att bemästra våld måste personalen ingripa snabbt och bestämt redan från första dagen. Gentry och Ostapiuk (1988) drog utifrån tillgänglig litteratur slutsatsen att det är nödvändigt att personalen förutom god träning, är medveten om de teoretiska idéerna bakom deras konflikthantering, och att de utövar dem konsistent i praktiken. Rutiner att bemästra våld och utagerande måste vara enkla och tydliga, eftersom de används när personalen är stressad (Neuer, 1991).

#### 6.3.2. Påverkas rymningsrisken av förhållandena på institutionen?

Forskning har visat att förhållanden som har betydelse för antalet rymningar från en institution hör ihop med ungdomarnas bakgrundshistoria vad gäller både familjen, skolan, beteendeproblem och instabilitet i tidigare placeringar. Det är förhållanden som ökar risken för generella anpassningssvårigheter på institutionen och rymningar. Ungdomarna riskerar att själva bidra till en negativ institutionsmiljö och de är också sårbara för en sådan miljö vid mobbing och liknande. Om institutionen inte klarar av att åstadkomma en trygg miljö för ungdomarna är sannolikheten stor att de kommer att rymma. När en institution åstadkommer en atmosfär där ungdomarna känner sig uppskattade och trygga, där personalgruppen är stabil och samarbetar, är det mindre sannolikt att våld och mobbing förekommer, vilket ökar ungdomarna benägenhet att stanna kvar.

#### 6.4. Reflexioner kring teorier och kunskaper.

Om jag försöker placera Utredningshemmet och dess verksamhet i teorier kring människobehandlande organisationer samt kunskaper institutionsbehandling av ungdomar, är det några tankar jag vill lyfta fram. För att förklara skillnaden mellan varuproducerande, tjänsteproducerande och människobehandlande organisationer har forskare föreslagit en distinktion mellan två olika aspekter av teknologin: Antalet undantag i arbetsprocessen och vilka slags sökprocesser som används vid undantag.

Claes Levin drar slutsatsen att båda förutsättningarna föreligger i socialt arbete. Detta stämmer väl överens med Utredningshemmets verksamhet. Mycket arbetet

sker rutinmässigt enligt utredningsmodellen och i ungdomarnas och personalens vardag. Samtidigt påverkar flera faktorer att antalet undantag hela tiden är stort. Exempel på undantag är hög genomströmning som medför ständigt ändrade grupprocesser.

En annan aspekt på Utredningshemmets verksamhet är idéerna om administrativ makt. Man kan tänka sig denna maktposition i olika nivåer:

Institutionen är i sig i en maktposition då vi administrerar samhällets maktutövande av tvångsomhändertagna ungdomar.

Ytterligare en maktposition är att ett koncept erbjuds som inte är förhandlingsbart. Socialtjänst, föräldrar och ungdomar har inga eller mycket små möjligheter att påverka ramarna, men inom ramarna görs stora ansträngningar för att alla ska komma till tals och känna sig betydelsefulla.

Personalen som grupp är i en maktposition då det är deras observationer och bedömningar som utgör underlag för rekommendationer om ungdomens framtid. Då det i lagstiftningen finns s.k. särskilda befogenheter, är den enskilde personalen i en maktposition då han/hon t.ex. medverkar till att avskilja en ungdom.

Denna makt måste utövas med stor respekt, ödmjukhet och eftertanke, och med etiskt försvarbara metoder.

Utredningshemmet i ett utvecklingsekologiskt perspektiv:

Om man försöker identifiera de utvecklingsekologiska tankegångarna i Utredningshemmets verksamhet, kan några exempel lyftas fram:

**Mikronivå:** Det innebär en stor förändring i mikrosystemet när barnet flyttas från sin tidigare miljö till Utredningshemmet. Det är en annan fysisk miljö med andra vuxna än tidigare, som har ansvaret för barnet. Skolan och kamratkretsen försvinner och ersätts med andra jämnåriga som är placerade av liknande orsaker. Ett nytt mikrosystem, som väsentligt skiljer sig från det tidigare, uppstår.

**Mesonivå:** I och med att mikrosystemet förändras försvinner en del aktörer och nya tillkommer på mesonivån. Utredningshemmet med dess personal är nya aktörer som ska samspela med de delar av det gamla mesosystemet som finns kvar. Dessa samspelsmönster kan ha en stor inverkan på den enskilde ungdomen och de bedömningar som ligger till grund för rekommendationer om fortsatt vård och behandling.



Exonivå: Socialtjänstens roll på exonivån omvandlas ofta från perifer till synlig och direkt i och med placeringen. Det är socialtjänstens beslut som direkt påverkar den faktiska förflyttningen av ungdomen, och detta beslut sätter de underliggande nivåerna delvis ur spel. Länsrätt och kammarrätt är, i de fall det är aktuellt, en del av exonivån.

Makronivå: Det är samhällets värderingar, normer och ideologi, uttryckt i lagstiftning, som avgör om risk för allvarlig skadlig utveckling föreligger, vilket är en förutsättning för att tvångslagstiftningen ska vara tillämplig.

Andra infallsvinklar på hur utvecklingsekologin ter sig i utredningsmodellen är t.ex. att det är av värde att alla viktiga aktörer på mikronivån blir hörda i utredningsarbetet. Ett exempel på detta är att föräldrar och skolrepresentanter alltid på något sätt ingår i utredningen. Samspelet mellan föräldrar – barn observeras, och bakgrundshistoria inhämtas. Utredningen kan komma fram till kriterier och diagnoser som innebär att barnet kan få tillgång till andra samhällsliga resurser t.ex. insatser enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

När jag kopplar ovanstående del av organisationsteorin till kunskap om institutionsbehandling av ungdomar kan det skönjas hur denna maktutövning ter sig i praktiken. Några exempel på detta

1. Behandlingsintegritet: Hög behandlingsintegriteten, dvs. det utredningskoncept som utlovas stämmer med vad som verkligen görs, och levereras inom utlovad tid, gör makten tydlig och förutsägbar.
2. Då personaltätheten hög, är förutsättningarna stora att "skydda" ungdomarna från varandra. Makten kan här ses som ett instrument för att ingripa i negativa grupprocesser, och på så sätt stärka den enskilde ungdomens möjligheter att bli observerad och bedömd utifrån sina egna förutsättningar.
3. Att så långt som möjligt låta ungdomarna få inflytande i sin vardag är av största vikt. Det kan handla om att få ha sina egna kläder och viktiga personliga tillhörigheter, att få stöd och hjälp till att ha kontakt med sina föräldrar osv. Makten får aldrig användas till att ge konsekvenser, t ex. indragna möjligheter till besök av viktiga anhöriga, då ungdomen uppvisat olämpligt beteende.
4. Vare sig om ungdomen befinner sig på Utredningshemmets låsbara eller öppna avdelning, finns det möjlighet att "rymma". Man måste erbjuda en tillvaro där ungdomarna har möjlighet att trivas och välja att stanna. Särskilda riktlinjer är

upprättade om hur avvikningar ska motverkas. Föräldrarna måste också tycka att något bra erbjuds, att deras barn blir väl omhändertagna. Detta är en stor utmaning ur makt- och etikperspektiv.

## 7. Resultatredovisning.

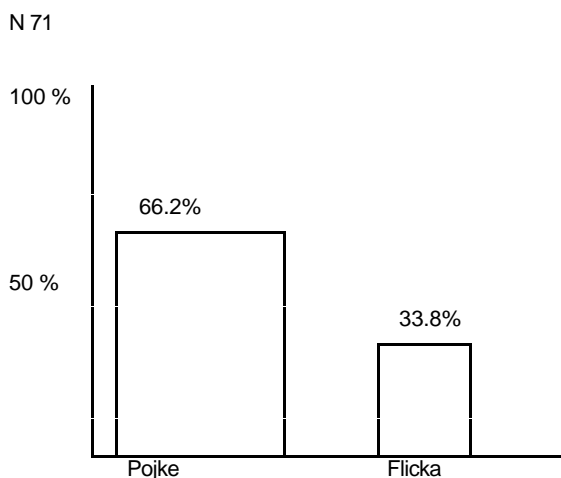
Redovisningen är disponerad enligt följande: Redovisning av bakgrundsfakta, redovisning av enkätsvaren med kommentarer samt slutsatser.

### 7.1. Redovisning av bakgrundsfakta.

Bakgrundsfakta är hämtade ur aktmaterial.

I samtliga tabeller där åren jämförs med varandra måste hänsyn tas till att 1993 var målgruppen ungdomar 13 – 21 år medan de andra två årens åldersintervall var 13 – 17 år. Detta innebär att genomsnittsåldern för ungdomarna är lägre 1998 och 2003. Då resultaten uppvisar små skillnader mellan de olika åren, är ungdomarna yngre med samma problembelastning i t.ex. kriminalitet/aggressivitet än ungdomarna som ingår i 1993 år material. Forskning visar att ju tidigare en ung människa gör sig skyldig till kriminella handlingar, desto större risk för fortsatt kriminell utveckling (Andreasen, 2003).

Tabell 1. Könsfördelning, totalt.



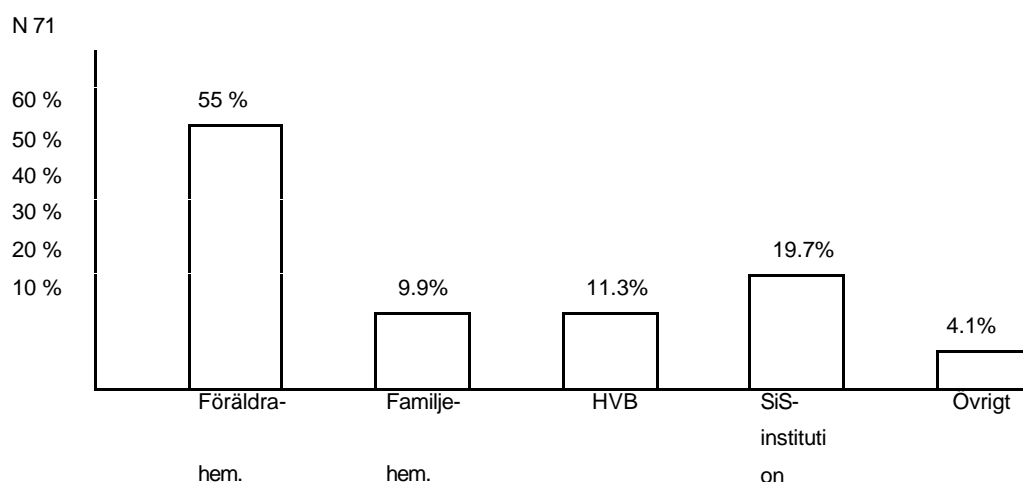
I materialet ingår ca 2/3 pojkar och 1/3 flickor vilket speglar den könsfördelning som vanligtvis finns på Utredningshemmet. I nationell statistik för SiS totalt för år 2003 (Allmän SiS rapport 2 004:6) består andelen pojkar av 64.9 % och flickor av 35 %. Detta överensstämmer i stort med Utredningshemmets totala könsfördelning under de aktuella åren.

Tabell 2. Könsfördelning uppdelat per år.

Fördelning	Kön	1993	1998	2003	Tot.
	Flickor	5 (29.4%)	8 (28.6%)	11 (42.3%)	24 (33.8%)
	Pojkar	12 (70.6%)	20 (71.4%)	15 (57.7%)	47 (66.2%)

1993 och 1998 var könsfördelningen den samma. Andelen flickor ökade 2003 markant, vilket sannolikt är en tillfällighet.

Tabell 3. Boende innan placering på Utredningshemmet, totalt.



HVB-hem är hem för vård eller boende som drivs i privat eller offentlig regi. Institution är ett annat särskilt ungdomshem. I kategorin övrigt finns ungdomar som var anhållna eller häktade innan inskrivningen.

Tabellen visar att drygt hälften av ungdomarna kom direkt hemifrån vid placeringen. Ca 20 % var placerade på en annan institution, de flesta i väntan på en plats på Utredningshemmet. För de ungdomar som var placerade på HVB-hem eller i familjehem, innebar omplaceringen oftast ett sammanbrott av den tidigare placeringen.

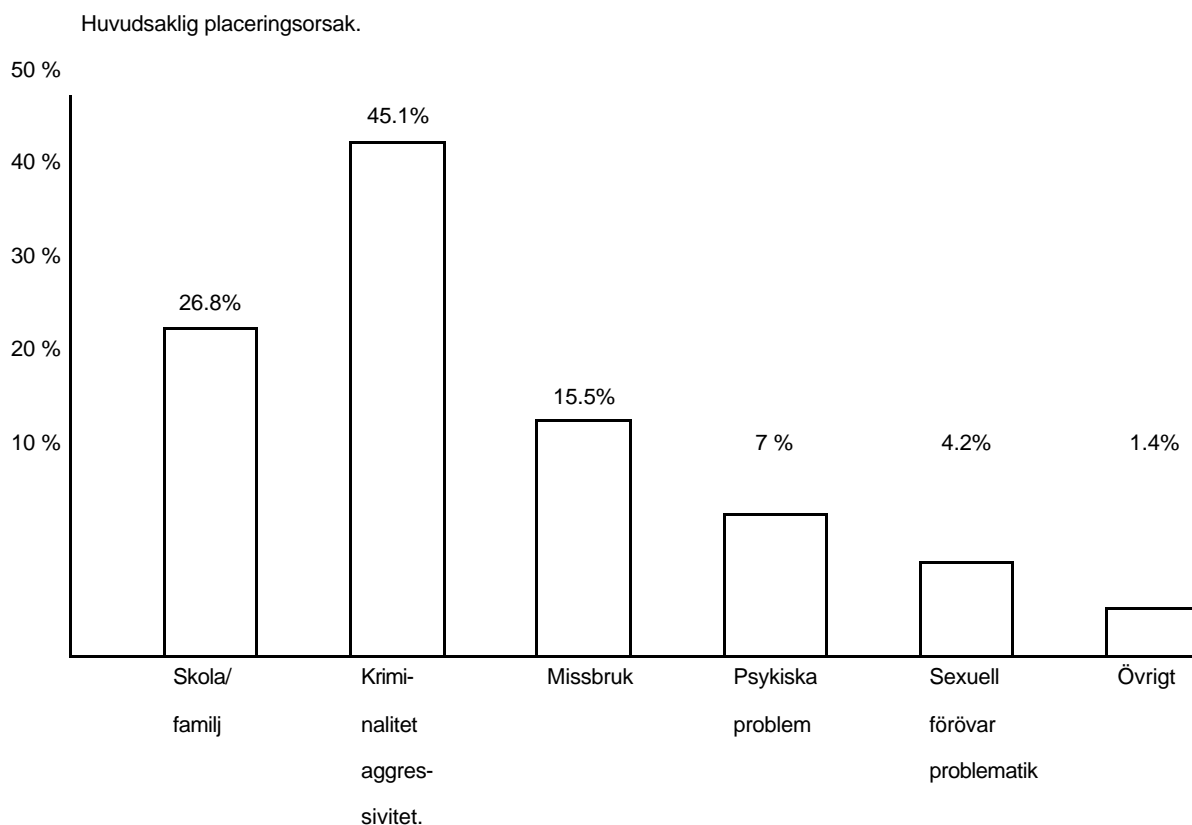
Alla ungdomar som var placerade innan inskrivningen hade något att jämföra med då de besvarade enkäterna.

Tabell 4. Boende innan placeringen på Utredningshemmet uppdelat per år.

Frekvens	1993 N 17	1998 N 28	2003 N 26	Totalt N 71
Föräldrahem	8 (41.7%)	18 (64.3%)	13 (50 %)	39 (55 %)
Familjehem	2 (11.8%)	3 (10.7%)	2 (7.7%)	7 (9.9%)
HVB	2 (11.8%)	2 (7.1%)	4 (15.4%)	8 (11.3%)
SiS-institution	3 (17.5%)	5 (17.9%)	6 (23.1%)	14 (19.7%)
Övrigt	2 (11.8%)	----	1 (3.8%)	3 (4.1%)

Andelen ungdomar som kom direkt hemifrån eller HVB-hem varierade under de tre åren. Ungdomar som kom från familjehem minskade medan andelen ungdomar som kom från institution ökade. En förklaring till att fler var institutionsplacerade innan inskrivningen kan vara den brist på behandlingsplatser som fanns inom SiS från slutet av 90-talet till sommaren 2003. Många ungdomar blev kvar på utredningsavdelningar efter utredningstidens slut, och andra var inskrivna på akutavdelningar i väntan på en utredningsplats.

Tabell 5. Huvudsaklig placeringsorsak, totalt.



Det är den huvudsakliga placeringsorsaken vid inskrivningen som anges i ovanstående tabell. Då de flesta ungdomar som skrivs in har en multiproblembild överensstämmer inte alltid den verkliga problembilden med huvudsaklig placeringsorsak.

I gruppen skola/familj ingår de ungdomar som huvudsakligen hade problem med familjerelationerna, t.ex. stora konflikter med föräldrarna, och de som hade skolsvårigheter, skolk, inlärningsvårigheter, koncentrationssvårigheter etc. I gruppen kriminalitet/aggressivitet finns de ungdomar som begått brott, alltifrån snatteri och skadegörelse till misshandel, rån, olaga hot och narkotikabrott mm., samt de ungdomar som hade problem med sin ilskekontroll.

Gruppen missbrukare består framför allt av ungdomar som använt cannabis, men det finns också ungdomar som missbrukat amfetamin, extacy och rökheroin. De som ingår i gruppen ungdomar med psykiska problem uppvisade bl.a. depression, självskadebeteende, självmordstankar och ätstörningar. Ungdomar som begått sexualbrott finns i den näst sista gruppen, och i gruppen övrigt finns en som varit utsatt för sexuella övergrepp.

I knappt hälften av fallen var den huvudsakliga placeringsorsaken kriminalitet/aggressivitet. Näst största gruppen var de som hade problem med skola/familj.

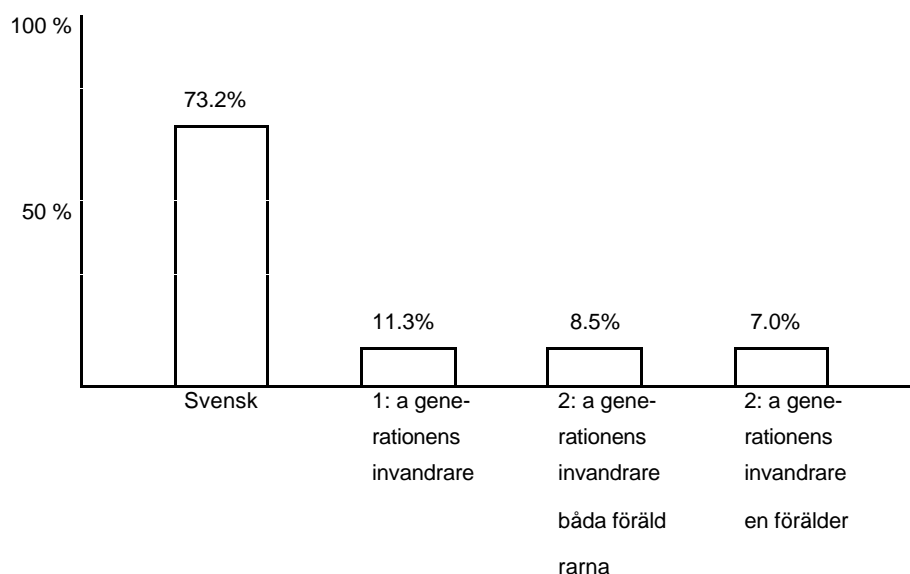
Statistik från SiS visar att under 2003 bestod 33.9% av ungdomar i den aktuella åldersgruppen med kriminell problematik och 22.1 % och ungdomar med missbruksproblem (Allmän SiS-rapport 2004:6). På Utredningshemmet är andelen ungdomar med kriminalitet/aggressivitet högre, medan ungdomar med missbruk lägre än i nationell statistik.

Tabell 6. Huvudsaklig placeringsorsak uppdelat per år.

Frekvens	1993 N 17	1998 N 28	2003 N 26	Totalt N 71
Skola/familj	4 (23.5%)	10 (35.6%)	5 (19.2%)	19 (26.8%)
Kriminalitet/aggressivitet	7 (41.2%)	13 (46.4%)	12 (46.2%)	32 (45.1%)
Missbruk	5 (29.4%)	2 (7.2%)	4 (15.4%)	11 (15.5%)
Psykiska Problem	1 (5.9%)	2 (7.2%)	2 (7.7%)	5 (7 %)
Sexuell förövarproblematik	-----	1 (3.6%)	2 (7.7%)	3 (4.2%)
Övrigt	-----	-----	1 (3.8%)	1 (1.4%)

Grupperna kriminalitet/aggressivitet samt psykiska problem ligger ungefär på samma nivå de tre åren. Grupperna skola/familj och missbruk varierar medan ungdomar med sexuell förövarproblematik fördubblades, även om det i den gruppen är få individer. (I övrigt se SiS statistik, Allmän SiS-rapport 2004:6).

Tabell 7. Etnisk bakgrund, totalt.



Adoptivbarn ingår i gruppen svensk.

Majoriteten ungdomar, ca  $\frac{3}{4}$ , hade en svensk bakgrund. Av dem som hade en utländsk bakgrund var den störst gruppen första generationens invandrare, dvs. de som var födda utomlands.

Tabell 8. Etnisk bakgrund uppdelat per år.

	1993 N 17	1998 N 28	2003. N 26	Totalt N 71
Svensk	13 (76.5%)	22 (78.5%)	17 (65.4%)	52 (73.2%)
1: a gen. Inv.	-----	4 (14.3%)	4 (15.4%)	8 (11.3%)
2: a gen inv. båda föräldr.	1 (5.9%)	1 (3.6%)	4 (15.4%)	6 (8.5%)
2: a gen inv.en förälder.	3 (17.6%)	1 (3.6%)	1 (3.8%)	5 (7 %)

Andelen ungdomar med svensk bakgrund låg på samma nivå 1993 och 1998 men minskade ca 10 % 2003. 1993 var ungdomar med en förälder född utomlands den största gruppen av de övriga. 1998 och 2003 ökar framför allt grupperna ungdomar födda utomlands och ungdomar födda i Sverige, båda föräldrarna födda utomlands. Det är framför allt flyktfamiljer från Mellanöstern och Balkanhalvön som står för denna ökning.



## 7.2. Redovisning av enkätsvaren.

Fråga 1 – 5 är socialtjänstfrågor, fråga 6 – 10 är föräldrafrågor och fråga 11 – 15 är ungdomsfrågor. Alla frågor utom 5 och 15 har en svars skala mellan 1 och 5. I frågorna 5 och 15 är svarsalternativen ja, kanske och nej. Dessa frågor har kodats: ja 5, kanske 3 och nej 1.

Frågor.

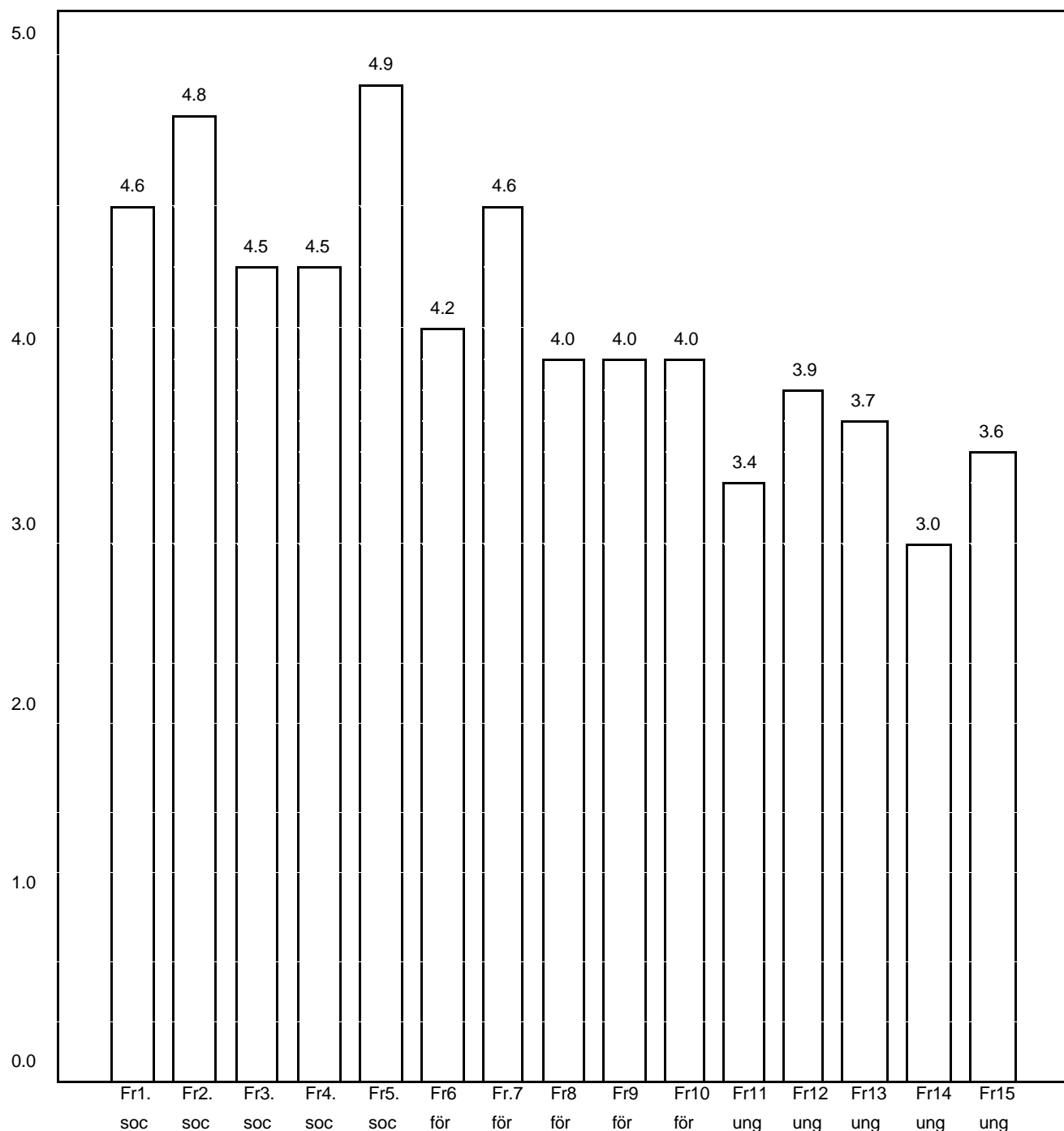
1. Hur uppfattade du institutionens omvårdnadsinsatser av den unge?
2. Hur tycker du att du blivit bemött vid dina besök på Utredningshemmet?
3. Hur uppfattade du utredningsprocessen i stort?
4. Hur uppfattade du värdet av utredning och rekommendationer till fortsatt vård av den unge?
5. Skulle du i ett liknande ärende förorda en placering på samma institution/avdelning?
  
6. Hur uppfattade du vårt omhändertagande av ditt barn?
7. Hur tycker du att du blivit bemött vid dina besök på Utredningshemmet?
8. Anser du att din medverkan i utredningen varit av vikt för ditt barn?
9. Hur uppfattade du förslagen till åtgärder kring ditt barn?
10. Om du ser till resultatet av utredningen som helhet, är du missnöjd eller nöjd?
  
11. Hur uppfattade du boendeformerna på Utredningshemmet?
12. Hur uppfattade du kontaktmännen på Utredningshemmet?
13. Hur uppfattade du övrig personal på Utredningshemmet?
14. Hur uppfattade du Utredningshemmets förslag till åtgärder?
15. Om du känt en kompis som var i samma situation som du var när du placerades på Utredningshemmet, skulle du kunna rekommendera honom/henne en placering här?

Tabell 9. Medelvärde och spridningsmått av svaren på frågorna.

	N	Min	Max	Medel
Fr 1.soc	71	3.0	5.0	4.6 (4.6)
Fr 2.soc	71	3.0	5.0	4.8 (4.7)
Fr 3.soc	71	3.0	5.0	4.5 (4.4)
Fr 4.soc	71	2.0	5.0	4.5 (4.5)
Fr 5.soc	71	1.0	5.0	4.8 (4.9)
Fr 6.för	71	1.0	5.0	4.2 (4.2)
Fr 7.för	71	2.0	5.0	4.6 (4.5)
Fr 8.för	71	1.0	5.0	4.0 (4.0)
Fr.9.för	71	1.0	5.0	4.0 (3.9)
Fr 10.för	71	1.0	5.0	4.0 (3.9)
Fr 11.ung	71	1.0	5.0	3.4 (3.8)
Fr 12.ung	71	1.0	5.0	3.9 (4.3)
Fr 13.ung	71	1.0	5.0	3.7 (4.0)
Fr 14. ung	71	1.0	5.0	3.0 (3.1)
Fr 15.ung	71	1.0	5.0	3.6 (3.8)

I materialet ingår 71 socialsekreterare, 71 föräldrar och 71 ungdomar. Siffrorna inom parantes är medelvärdet på svaren i de enkäter som finns i bortfallsgruppen, vilken består av 20 socialsekreterarenkäter, 13 föräldraenkäter och 26 ungdomsenkäter. Av siffrorna framgår att skillnaderna är marginella mellan undersökningsgruppen och bortfallsgruppen.

Tabell 10. Illustration av frågornas medelvärde.



Citaten nedan är exempel hämtade ur enkäterna och är en illustration av värdeomdömena och avser att belysa både positiva och negativa uppfattningar.

#### 7.2.1. Socialtjänstfrågorna.

Medelvärdet på svaren ligger mellan 4.5 och 4.9. Genomsnittsvärdet på alla svaren är 4.7. Minst nöjda är socialsekreterarna med utredningsprocessen i stort, högsta

nöjdhetsgraden visar sig i att de skulle göra en ny placering på Utredningshemmet i ett liknande ärende.

Fråga 1. Hur uppfattade du institutionens omvårdnadsinsatser gentemot den unge? (Medelvärde, mv, 4.6).

Omdömet ligger högt. Socialsekreterarna lyfter fram förhållningssätt, värme, struktur, närhet till personalen, engagemang och gränssättning. En kritisk synpunkt är att trots ett bra omhändertagande lyckas en ungdom att rymma.

”Mycket värme och struktur. Närhet till personalen. Bra avvägt! Genuint engagemang för ungdomar.”

”Får ungdomar att känna sig viktiga, att deras situation är värd att belysas.”

”Rakt, varmt och bestämt.”

Fråga 2. Hur tycker du att du blivit bemött vid dina besök på Utredningshemmet? (Mv 4.8).

Ett mycket högt betyg. Socialsekreterarna poängterar att de blivit bra bemötta både vid besök och telefonsamtal. Det har varit ett öppet klimat, tider har hållits och miljön har varit vilsam. Kaffe och kaffebröd har serverats, vilket de tycker är viktigt. Några har upplevt stress i samband med besöken, både för egen del och från Utredningshemmets sida, något att tänka på.

”Öppet klimat.”

”Bra kaffebröd och en vilsam miljö.”

”Trevligt bemötande, håller tider, lätta att få tag på i telefon.”

”Vid något tillfälle stressigt. Annars trevligt och vänligt bemötande.”

Fråga 3. Hur uppfattade du utredningsprocessen i stort? (Mv 4.5).

Denna fråga har trots det höga omdömet det lägsta medelvärdet hos socialtjänsten. Här kommenteras öppenhet, tydlighet, noggrannhet, helhet, ordning och reda, struktur och pålitlighet. Någon har kommenterat att uppläggningsen hade behövt diskuteras i förhållande till omständigheterna. Kanske ska vi tänka på att bli mer flexibla i vissa ärenden som har speciella omständigheter eller långt avstånd.

”Den ömsesidiga öppenhet som fanns mellan socialförvaltningen och Utredningshemmet gjorde att vi fick en god insikt i hur utredningen utformades.”

”De olika delarna i utredningen har varit bra för att få helheten.

”Bra. Inga överraskningar. Det blev som ni lovat.”

”Noggrann, men vi behöver diskutera uppläggningsen lite bättre.”

Fråga 4. Hur uppfattade du värdet av utredning och rekommendationer till fortsatt vård av den unge? (Mv 4.5).

Här kommenterar socialsekreterarna värdet av rekommendationerna, utredningsdelarna, omfattningen, nyanserna och hjälpen till fortsatta insatser. Någon har tyckt att inte så mycket nytt kom fram. För de socialsekreterare som från början har god kännedom om en ungdom och dess familj är det svårt att i en utredning presentera större nyheter.

”Jag känner mig i och med utlåtandets slutbedömning mer trygg i mitt val av fortsatta insatser för D.”

”Tydligt. Speciellt rekommendationerna.”

”Det har varit till stor hjälp för vidare insatser.”

”Bra utredning men inte mycket som jag inte redan hade kännedom om.”

Fråga 5. Skulle du i ett liknande ärende förorda en placering på samma institution/avdelning?

(Mv 4.9).

Ett högre medelbetyg är svårt att uppnå. Socialsekreterarna tycker i de flesta fall att de fått valuta för pengarna, att det inte funnits oklarheter och att då de inte känner ungdomen speciellt väl är en utredning en god investering. Professionell personal som ser den enskilda ungdomen är också uppskattande omdömen. Den hemliga miljön har varit positiv för ungdomarna ur socialtjänstens synvinkel. Någon har kommenterat att de inte fick veta något de inte redan visste.

”Bra valuta för pengarna. Helst om det är akut och socialtjänsten inte har så mycket kännedom om den det rör.”

”Ja, trots att det är en låst avdelning ger det i den utsträckning det är möjligt ett trevligt och hemligt intryck.”

”Ja, mycket kunnig personal som tar sitt arbete på allvar och ser ungdomen som den individ han är.”

”Tveksamt. Det kom inte fram så mycket nytt. Tveksamt om det är värt pengarna.”

### 7.2.2. Föräldrafrågorna.

Medelvärdet på svaren ligger mellan 3.9 och 4.6. Genomsnittsvärdet på svaren i de fem föräldrafrågorna är 4.2. Mest nöjda är föräldrarna med det bemötande de fått på Utredningshemmet. Minst nöjda är de med vikten av sin medverkan i utredningen.

Fråga 6. Hur uppfattar du vårt omhändertagande av ditt barn?

(Mv 4.2).

Trots att en del föräldrar var emot placeringen har de flesta tyckt att vi väl tagit hand om deras barn, att vi varit vänliga, engagerade och att vi vill ungdomarna väl. Många föräldrar har också uppfattat att ungdomarna trivts hos oss. Någon förälder har framfört kritik mot att deras barn lyckades rymma.

”All personal har varit trevliga och vänliga mot F och försökt hjälpa honom på bästa sätt.”

”Till en början lite väl tufft men efter hand kändes det bättre, att ni ville L väl och stöttade henne.”

”Bra. Fast hon lyckades rymma trots allt.”

Fråga 7. Hur tycker du att du blivit bemött vid dina besök på Utredningshemmet?

(Mv 4.6).

Föräldrarna ger denna fråga ett högt betyg. De har känt sig välkomna, personalen har varit trevliga och uppträtt respektfullt samt tagit sig tid. Detta får ses som mycket tillfredsställande då många av föräldrarna också befinner sig i en utsatt situation.

”Trots att jag som mamma till K mer eller mindre struntat i honom har ingen i personalen tittat ner på mig eller hackat på mig.”

”Alla har varit så vänliga här när man kommit hit, och jag upplevde verkligen att F trivdes här. Alla hade tid att prata med mig när jag ringde om jag behövde någon att prata med.”

”Känt mig mycket välkommen.”

Fråga 8. Anser du att din medverkan i Utredningen varit av vikt för ditt barn?

(Mv 3.9).

Föräldrarnas omdöme i denna fråga ligger lägre än i de övriga frågorna. Det är dock svårt att hitta kritiska kommentarer. En förklaring kan vara att när rekommendationerna går mot föräldrarnas vilja känner de sig inte viktiga.

”Ja, för första gången visade jag att jag brydde mig om och P fick tilltro till mig.”

”Man lyssnade inte till oss och tog till sig våra upplysningar.”

Fråga 9. Hur uppfattade du förslagen till åtgärder kring ditt barn? (Mv 4.0).

De flesta föräldrar är nöjda med de förslag till åtgärder som Utredningshemmet presenterat. De är också i de flesta fall beredda att acceptera att ungdomen inte flyttar hem direkt. Några föräldrar har varit missnöjda då förslagen inte fungerat. Då det är socialtjänsten som avgör om och hur förslagen ska verkställas riktas en del kritik mot socialsekreterarna. Någon förälder har uppgivit att de inte fick information om förslagen, vilket är en allvarlig kritik.

”Det har varit positivt för S. Nu får hon hjälp med de svårigheter hon har vilket inte fungerat tidigare.”

”Jag var inte nöjd med placeringen i familjehem. Men idag anser jag att det är det bästa för J.”

”Inget av förslagen har fungerat.”

”Tyvärr fick jag ingen information om vad Utredningshemmet kommit fram till angående mitt barn.”

Fråga 10. Om du ser till resultatet av utredningen som helhet, är du missnöjd eller nöjd?

(Mv 4.0).

Det flesta föräldrar som kommenterar denna fråga är i stort sett nöjda med resultatet av utredningen. Någon har tyckt att resultatet visade på en helt annan verklighet. Detta väcker eftertanke, då det är föräldrarnas verklighet som speglas i deras bedömning av vad barnet behöver. Några föräldrar har också tyckt att fokus varit på föräldrarna och inte på barnet, vilket är värt att notera.

”Resultatet, presentationerna och utredningen är vi mycket nöjda med. Proffsig!”

”Eftersom resultatet blev vad jag hade hoppats att det skulle bli, så vill jag påstå att ni lyckats se vem och vad D är.”

”Det var vissa delar i utredningen som gav ett helt annat resultat än verkligheten.

”S problem och hinder som satt många käppar i hjulet för henne har man knappast berört. Det känns som att man enbart tittat på oss som föräldrar.”

### 7.2.3. Ungdomsfrågorna.

Medelvärdet på ungdomarnas svar på alla frågorna är 3.5. Mest nöjda är ungdomarna med sina kontaktpersoner, 3.9. Personalen som helhet får också ett gott betyg. Minst nöjda är de med Utredningshemmets förslag till åtgärder 3.0, vilket kanske inte är så förvånande med tanke på att för de flesta ungdomar rekommenderas ett fortsatt boende utanför hemmet, och detta är mot deras innersta önskan.

Fråga 11. Hur uppfattade du boendeformerna på Utredningshemmet?

(Mv 3.4).

Ungdomarna kommenterar att lokalerna var fina och fräscha, det var lite trångt och att vissa regler var obekväma. Flera angav att det var svårt i början, men att de vänjde sig och att de trivdes mot slutet, trots hemlängtan.

”Ljust, fint och städat. Tjafs ibland.”

”Bra, men lite trångt. Avdelningen kunde ha varit större.”

”Tråkiga väggar (färger saknas), urmysiga lokaler och fräsch inredning.”

”Sängen var för hård, man fick inte ha fötterna på bordet och man skulle vara på rummet 22.30.”

”Jag hade hemlängtan.”

”I början var det dåligt, men längre fram var det bättre. Jag började vänja mig.”

Fråga 12. Hur uppfattade du kontaktmännen på Utredningshemmet?

(Mv 3.9).

Betyget är glädjande högt då många ungdomar har en kluven inställning till att befinna sig på Utredningshemmet.

Ungdomarnas kommentarer visar på att de känt sig sedda, trygga, uppmuntrade och förstådda. Trots att kontaktmännen har haft inflytande i vardagen och på rekommendationerna har ungdomarna bedömt deras roll som viktig och positiv, och många verkar dra nytta av kontaktmännens insatser. Någon har uttryckt att förtroendet har sviktat beroende på sinnesstämning.



”Trevliga positiva. Försökte alltid uppmuntra en.”

”De var bra. Hade bra koll på oss.”

L han var en pärla! Fast än han var tjugitig så var han en bra kontaktman. Han kunde bli rasande, men vem blir inte det ibland?”

”Vissa personer kunde man inte prata med när man var nere.”

Fråga 13. Hur uppfattade du övrig personal på Utredningshemmet?

(Mv 3.7).

Förutom kontaktpersonerna har ungdomarna mest uppskattat personalen i stort. De har utöver uppmuntran och stöd varit föremål för obekväma samtal, regler och gränssättning. Många förefaller ha dragit nytta av detta och i slutändan uppskattat det. Att höja detta betyg är en stor utmaning för de vuxna som i vardagen har hand om dessa utsatta och utagerande ungdomar

”Ibland var dom tjugitiga. Annars mycket bra.”

”Mycket snälla och trevliga. De förstod mycket.”

”Allihop var mycket snälla, men kunde bli rasande. Bra. Perfekta var dom (nästan).”

Vissa var tjuriga och humorlösa, men 95 % var helt ok,”

”Vissa kunde man lita på, andra inte.”

”Hälften av personalen var helt störda.”

Fråga 14. Hur uppfattade du Utredningshemmets förslag till åtgärder?

(Mv 3.0).

I denna fråga har ungdomarna gett det lägsta värdet. Ambivalensen mellan att se till de egna behoven och önskan att få bo hemma är tydlig i kommentarerna och värd största respekt i ungdomarnas bedömning. Trots att många inte flyttade hem direkt efter utskrivningen andas flera kommentarer en förståelse för att det var det bästa just då.

”Jag kom närmare hem. Jättebra.”

”Det blev en lyckad placering för min del.”

”Både bra och dåligt.”

”FEL! Lite rätt.”

”Det var ju det som behövdes, men man blev ju ändå inte glad över att inte få bo hemma.”

”Blev paff, förbannad och besviken. Men ändå lite förstående.”

”Bra. Fast jag inte tyckte det först eftersom jag inte fick flytta hem. Men jag tror nog att det var det bästa just nu.”

Fråga 15. Om du känt en kompis som var i samma situation som du var när du placerades på Utredningshemmet, skulle du kunna rekommendera honom/henne en placering här?

(Mv 3.6).

De flesta ungdomar önskar inte att någon befann sig i den situationen att han/hon skulle behöva en plats på ett särskilt ungdomshem. Trots det har de försökt att sätta sig in i någon annans situation och besvara frågan på ett nyanserat sätt. I valet mellan Utredningshemmet och något annat har många uppfattat att de haft det bra på Utredningshemmet och att personalen varit till hjälp. Att höja värdet på denna fråga är en stor utmaning, då det innebär att ungdomarna måste bli ännu mer tillfreds med omhändertagandet och utredningens resultat.

”Ja, jag tycker att detta är ett bra ställe. Det har faktiskt hjälpt mig. Och det hjälper nog de flesta ungdomar.”

”Ja. Bra stöd här, trevliga människor. God mat, roliga aktiviteter.”

”Ja. Här var det lugnt. Ordning och reda.”

”Ja. För att Utredningshemmet är väldigt bra. Det är inte så hemskt som man tror.”

”Det är ett bra ställe och man får en bra utredning.”

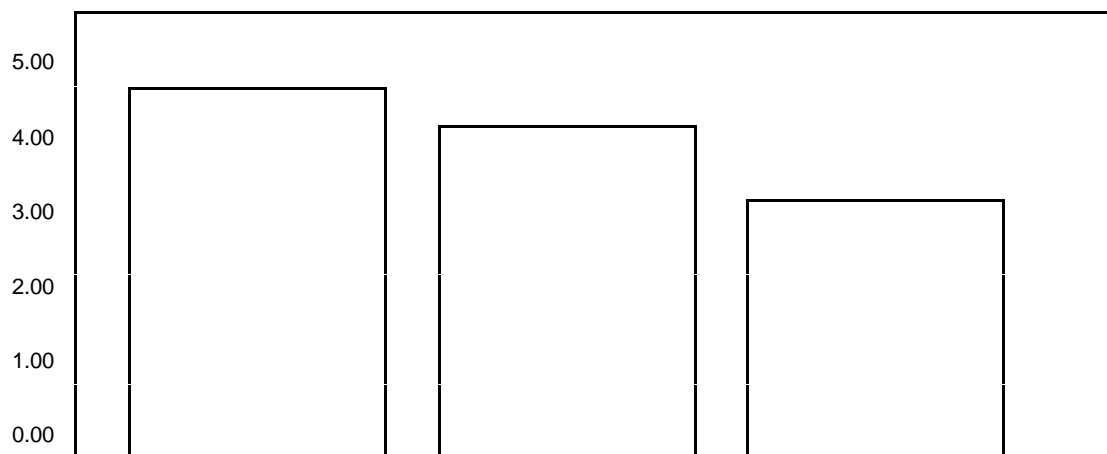
”Kanske. Om hon var förstående. Och om hon förstod att hon behöver hjälp. Annars hade det varit meningslöst.”

”Nej. Om det var ett val mellan R och Hässleholm blev det Hässleholm.”

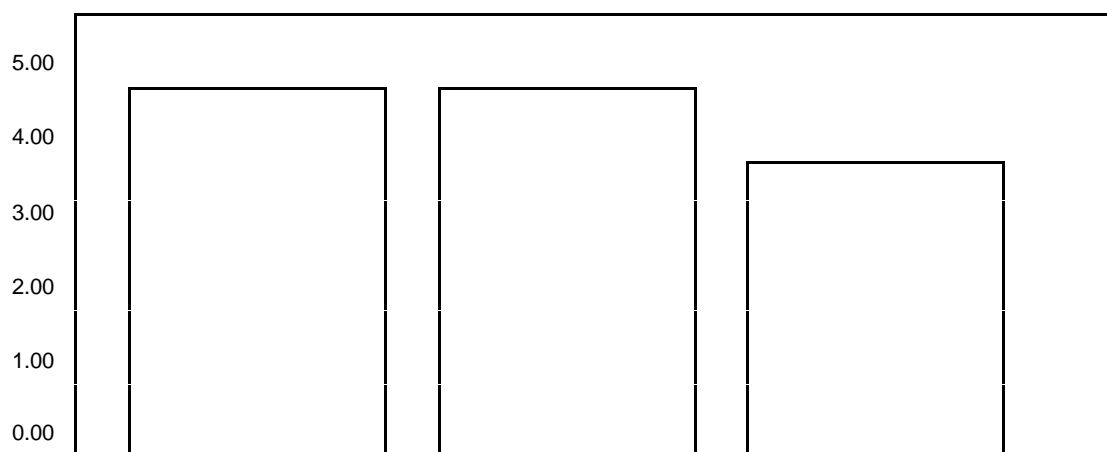
#### 7.2.4. Jämförelse mellan de olika åren.

Tabell 11. Jämförelse mellan de olika åren, svaren sammanvägda.

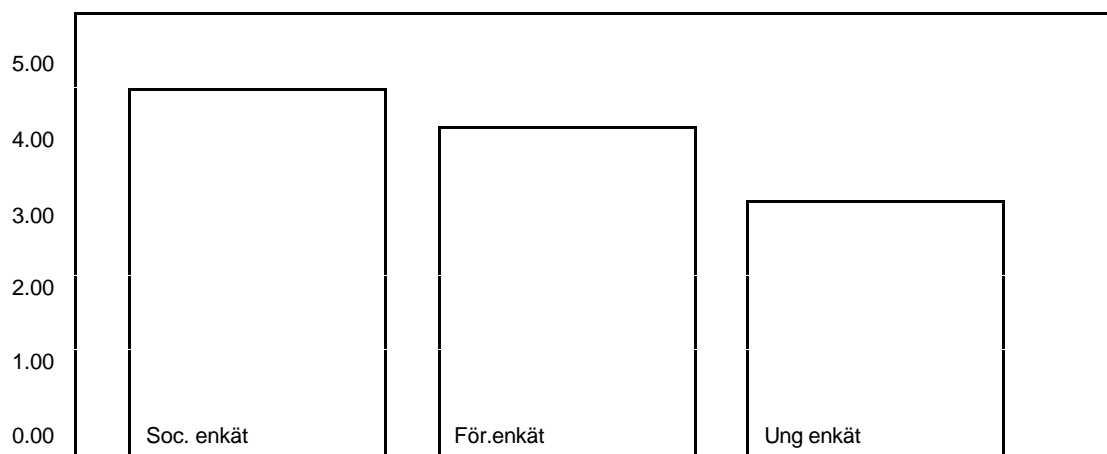
2003



1998



1993



I ovanstående tabell är de olika svaren sammanvägda till ett värde per år, ett för socialtjänst, ett för föräldrar och ett för ungdomar.

Mönstret är samma som för sammanställningen i sin helhet, d.v.s. för alla åren gäller att socialtjänsten är mest nöjda, föräldrar något mindre och ungdomar minst nöjda.

Socialtjänstens nöjdhetsgrad ligger på samma nivå samtliga tre år. Föräldrarna är mest nöjda 1998, lika nöjda 1993 och 2003. Ungdomar är mest nöjda 1998 och minst nöjda 2003, men skillnaderna är mycket små.

### **7.3. Slutsatser.**

I resultatredovisningen kan man konstatera att nöjdhetsgraden ligger mycket högt hos socialtjänsten redan 1993 och att den över tid lyckats bibehållas.

Nöjdhetsgraden hos föräldrar är ca en halv enhet lägre än socialtjänstens, och ungdomarnas värdering ligger ytterligare en halv grad under föräldrarnas. För föräldrar och ungdomar har heller inga större förändringar skett under de tre valda åren.

Tidigare forskning visar att organisationer som befinner sig i monopolställning har ett särskilt ansvar för kvalitetsfrågor, eftersom kunden inte har någon annanstans att vända sig. Frågan om socialtjänsten kan tänka sig att återkomma med nya placeringar (fråga 5) kan tolkas som ett mått på hur Utredningshemmet hanterar sin monopolställning. Den frågan kan också hänföras till kvalitetsfaktorerna pålitlighet och behandlingsintegritet, dvs. man vet vad man får och man får det inom utlovad tid, här ger socialtjänsten ett högt omdöme.

Tidigare forskning poängterar också bemötandets betydelse, på den punkten skattar både socialtjänst och föräldrar Utredningshemmet högt (4.8 resp. 4.6).

Forskning kring kvalitetsutveckling i människovårdande organisationer för fram viktiga frågor om vilken hjälp kunden får. Om man i detta fall definierar kunden som både socialtjänst, föräldrar och ungdomar kan fråga 4, 9 och 14 vara ett mått på värdering av den hjälp man får. Samtliga får hjälp med förslag om fortsatt vård och behandling. För socialtjänst och föräldrar förefaller den hjälpen uppskattas, medan ungdomarna är mindre intresserade av de förslag som lämnas. Ungdomarnas inställning är rimlig då det i de flesta fall lämnas förslag om boende utanför hemmet, och detta är emot de flesta ungdomars innersta önskan. En annan hjälp i detta sammanhang är att motivera ungdomarna att ta emot de insatser socialtjänsten beslutar om, här har personalen på Utredningshemmet en viktig roll. Flera ungdomar har kommentarer som visar på en ambivalens mellan en önska att få bo hemma och en förståelse för att det kan bli bättre om de bor någon annanstans.

En alternativ tolkning till ungdomarnas värdering av denna fråga, vilket de i en del fall delar med sina föräldrar, kan vara att de känner en uppgivenhet, det är ju ändå

andra som bestämmer. Här blir maktbegreppet relevant då makt i teorier om människovårdande organisationer har en central betydelse.

I utvecklingsekologin visas hur de olika systemen ömsesidigt samspelar. När ett barn, ibland med kort varsel, flyttas från hemmet till institutionen förändras stora delar av mikrosystemet och barnet blir beroende av nya, okända vuxna. Frågorna kring omvårdnadsinsatser och boendeformer samt ungdomarnas syn på personalen och kontaktpersoner är ett mått på hur Utredningshemmets personal hanterar bytet av mikrosystem (fråga 1,6, 11 och 12). Siffersvaren och kommentarerna från socialtjänst och föräldrar kan man tolka på så sätt att närhet, värme, struktur och stöd är viktiga komponenter för att göra ungdomarnas vistelse på institutionen meningsfull och skonsam som möjligt. Någon förälder har kommenterat att det var tufft i början, en annan förälder var inte nöjd med att barnet lyckades rymma. Ett antagande är att det säkert finns mycket vånda hos många föräldrar om hur deras barn har det på Utredningshemmet och att det kan vara svårt att formulera dessa tankar i enkätsvaren.

I kunskaper om institutionsbehandling av ungdomar lyfts personalens betydelse fram. Vuxna som kan samarbeta kring ungdomarna, bemästra hot och våldssituationer med humor och icke konfrontativa tekniker samt ger utrymme för så stor personlig autonomi som möjligt hjälper ungdomarna att stanna kvar och fullfölja utredningen. En tolkning av resultatet är att ungdomarna som ingår i undersökningen förefaller ha dragit nytta av personalen då frågorna om personalens betydelse fått de högsta omdömena av ungdomarna. Dock framkommer en misstänksam hållning i några kommentarer, ungdomar kan ha svårt att på kort tid få tillit till nya vuxna. En annan tolkning kan vara att ungdomarna är beroende av den personal som finns på Utredningshemmet och kanske inte har något annat att jämföra med. Det är dock viktigt att komma ihåg att frågorna är besvarade någon månad efter utskrivning och ungdomarna fått en viss distans till vistelsetiden.

Är kvalitet att vara nöjd med Utredningshemmets verksamhet oberoende av de orsaker som fanns till grund för placeringen på institutionen? I en utökad undersökning skulle samband mellan olika bakgrundsfaktorer och uppfattningar om verksamheten kunna analyseras.

Kommentarer från socialtjänsten som att inget nytt framkommit kan tolkas på olika sätt: En tolkning är att socialtjänsten inte visste vad de skulle göra i ett kritiskt läge utan behövde en paus. En annan är att utredningen inte fick fram ny information till

hjälp för fortsatt planering om vård- och behandlingsinsatser, då har socialtjänsten fått betala dyra pengar för utredningen. En tredje tolkning är att socialtjänsten fått bekräftat det de redan visste, och att utredningsresultaten ger tyngd i de behandlingsförslag chefer och socialnämndsledamöter ska ta ställning till.

Med kunskap om att kvalitet betyder olika för olika personer kan följande slutsatser dras av undersökningen:

- Enligt kunskaper, teorier och tidigare forskning är systematisk uppföljning ett viktigt redskap för att säkerställa en organisations tjänstekvalitet som tillvaratar de olika aktörernas intressen.
- En organisations sätt att hantera sin monopolställning har avgörande betydelse för dess fortsatta existens. Pålitlighet och behandlingsintegritet är av vikt för socialtjänstens benägenhet att återkomma med nya placeringar. Socialtjänsten ger i undersökningen Utredningshemmet ett mycket högt omdöme på den punkten.
- Bemötandets betydelse är avgörande för att socialtjänst och föräldrar känner sig respekterade och bekväma i kontakten med institutionen samt känner förtroende för institutionens omvårdnadsinsatser. Föräldrar och socialtjänst förefaller mycket nöjda med det bemötande de fått.
- Personalens samarbetsförmåga, förhållningssätt och subjektsyn avgör om ungdomarna kan tillgodogöra sig stöd och struktur men också gränser, samt välja att inte rymma. Ungdomarna i undersökningen är i de valda frågorna mest nöjda med kontaktpersonerna och personalen i övrigt.
- Förslag om fortsatta åtgärder som grundar sig i kvalitetsforskningens hjälpdefinitioner och den ideologiska hållningens helhetssyn har störst möjligheter att finna förståelse hos föräldrar och socialtjänst. Många ungdomar kommer att förhålla sig ambivalent till förslagen, då de brottas med sina innersta önskemål och en förståelse för vad de behöver. Här skiljer sig de olika intressenternas nöjdhetsgrad väsentligt

Utredningshemmets uppföljningsverksamhet ger en uppfattning om organisationens tjänstekvalitet samt en kanal för klagomålshantering. Enligt tidigare forskning har klagomålshantering central betydelse i ett förbättringsarbete. Genom uppföljningsverksamheten får Utredningshemmet en kanal för klagomål, enkäterna är ett instrument för utvärdering, klagomål rapporteras till den som är ansvarig och

åtgärder kan återges till den som varit missnöjd. En diskussion om Utredningshemmets klagomålshantering kommer i nästa avsnitt.

## 8. Avslutande diskussion.

Syftet med denna uppsats har varit att på gruppnivå studera vilka uppfattningar och upplevelser socialtjänst, föräldrar och ungdomar har om Utredningshemmets tjänstekvalitet

Som jag tidigare nämnt finns sedan några år tillbaka en uppföljning inom SiS som vänder sig till socialtjänsten, någon uppföljning som riktar sig till föräldrar och ungdomar finns inte. Det är därför tillfredsställande att kunna beskriva en uppföljningsmodell som systematiskt använts sedan första utredningsärendet fullföljdes på Utredningshemmet 1991, och som vänder sig till samtliga intressenter.

Av de 114 ärenden där utredning påbörjades under de tre valda åren vet vi vilka 44 ärenden som ingår i bortfallet. Drar man ifrån de sex ärenden där ingen uppföljning skett resterar 36 ärenden där det finns minst en uppföljning. I bortfallet finns 20 socialsekreterarenkäter, 13 föräldraenkäter och 26 ungdomsenkäter. Svaren i dessa enkäter visar inte på några skillnader i förhållande till dem som ingår i undersökningen. Till dags datum har ca 540 ungdomar skrivits in på Utredningshemmet, ca 95 % av dem har varit utredningsuppdrag. Om bortfallet i min undersökning är representativt ska det finnas ca 315 ärenden där uppföljning skett av både socialtjänst, föräldrar och ungdomar. Antalet uppföljda ärenden är sannolikt fler, eftersom undersökningen visar att under de tre valda åren har uppföljningsfrekvensen blivit bättre. Väljer man att ta med samtliga uppföljningsenkäter har vi i ca 95 % av ärendena uppföljning från minst en intressent. Detta är ett omfattande uppföljningsmaterial och viktigt ur kvalitetssynpunkt, ju fler som får komma till tals och lämna sina synpunkter och uppfattningar, ju större möjlighet har vi att snabbt undersöka vad eventuella klagomål handlar om.

Är de kvalitetsmått som används i undersökningen relevanta? Att mäta kvalitet i form av upplevelser och uppfattningar är subjektivt och hänger ihop med både process och resultat. Man kan tänka sig andra kvalitetsmått som baserar sig på faktiska förhållanden, t.ex. antal rymningar, antal avskiljningar etc. Det är viktigt att komma ihåg att varken socialtjänst, föräldrar eller ungdomar är nöjda i utgångsläget, dvs. att en placering behövs. I grunden är sannolikt ingen av intressenterna heller nöjd med bl.a. de förslag om fortsatt boende som lämnas. För socialtjänsten innebär det en kostnad, för föräldrar och ungdomar medför det "krockar" mot deras innersta



önskemål. Man ska kanske se det som att i valet av alternativ är Utredningshemmets förslag de minst dåliga, nöjdhetsberget får då en omvänd betydelse.

Enligt den kunskap som finns om kvalitetsutveckling går klagomålshantering ut på att uppmuntra kunderna att klaga, och sedan själv dra nytta av klagomålen för att förbättra verksamheten. För Utredningshemmet kritiska synpunkter tas kontakt med den som lämnat kritiken för att få en nyanserad bild av vad kritiken består i. Detta lyfts upp och analyseras i personalgruppen.

Att rapportera ett uppföljningsresultat där aktörerna var nöjda ger stolta medarbetare och en påfyllnad av kraften och motivationen att arbeta vidare med nya ungdomar som ska få uppmuntran och stöd men också kontrolleras och gränssätts, ibland med fysiska åtgärder.

Ett negativt uppföljningsresultat ger förutom förutsättningar för en effektiv klagomålshantering möjlighet till gemensam reflexion om vad som blev fel och diskussion om förändringar i förhållningssätt.

Studerar man resultaten i de valda uppföljningsfrågorna kan man konstatera att skillnaderna i nöjdhetsgraden är marginella under de tre valda åren. För socialtjänsten ligger nöjdhetsgraden mycket högt och det är svårt att hitta större förbättringsområden, det är de kritiska och missnöjda uppfattningarna som får ligga till grund för förbättringar.

Socialtjänsten har i några fall kommenterat att det varit stressigt. Trots en stor arbetsbelastning och högt tempo måste vi anstränga oss i att förmedla att varje socialsekreterare, förälder och ungdom är unika och inte överföra en många gånger stressig arbetssituation på brukarna av våra tjänster.

Den fråga där föräldrarna är mest nöjda är hur de blivit bemötta. Det är mycket tillfredsställande att vi kan ge föräldrar värdighet och respekt trots att många av dem är minst lika problembelastade som sina barn. Det största förbättringsområdet i föräldrafrågorna är vikten av deras medverkan i utredningen. Uppgiften blir hur vi kan få föräldrarna att uppleva sig mer viktiga trots att vi lämnar rekommendationer mot föräldrarnas vilja om att barnet bör bo utanför hemmet.

Frågan om hur ungdomarna uppfattade kontaktpersonerna får det högsta betyget i de valda ungdomsfrågorna, nästan lika högt resultat får frågan om hur ungdomarna uppfattade personalen i stort. I en vardag där ungdomarna är helt hänvisade till personalen och deras förhållningssätt, både i stödjande och kontrollerande

situationer, är det glädjande att ungdomarna bedömer personalens betydelse så högt.

Frågan blir hur vi bättre ska kunna hjälpa ungdomarna att ta emot och bli motiverade till de förslag vi lämnar, och hur vi kan öka vår kunskap och förståelse för den ambivalens ungdomarna försätts i när förslag innebär ett boende utanför hemmet.

Att i personalgruppen regelbundet granska sina metoder och förhållningssätt är viktigt ur kvalitetssynpunkt. Här blir den ideologiska hållningens utvecklingssyn central. Vågar man tillstå att något är svårt ökar sannolikheten att andra delar den uppfattningen. Det ger förutsättning för en öppen, kritisk hållning till det egna och arbetskamraternas arbete. Detta är ett svårt område och kräver hög professionalitet och mognad i personalgruppen.

En invändning mot resultatet är att vi inte vet hur de som ingår i bortfallet skulle ha svarat, och om svaren i så fall skulle påverka resultatet.

För bortfallet bland socialsekreterarna är en förklaring att det skett socialsekreterarebyte, den som är ansvarig socialsekreterare vid uppföljningen inte kan besvara enkäten. Det är inte ovanligt att det skett flera socialsekreterarebyten sedan placeringen inleddes. En annan förklaring är den höga arbetsbelastningen som finns på många socialbyråer. Socialsekreterare kan/får inte prioritera ett uppföljningsmöte, och även om vi skickar enkäten får vi inte alltid tillbaka den.

Föräldrarnas bortfall kan bestå till viss del av dem som är kritiska eller av andra skäl inte vill svara på frågor, t.ex. de föräldrar som varit emot utredningsrekommendationerna eller är i konflikt med socialtjänsten. Många föräldrar har dock en minst lika socialt belastande situation som ungdomarna, och detta medför att de inte har möjlighet att komma till ett uppföljningsmöte, ibland har de inte heller en adress att skicka uppföljningsenkäten till.

För ungdomarnas del är de flesta mycket angelägna att få komma till uppföljningsmötet, och en del ringer innan för att förhöra sig om när det är och att det blir av. För bortfallet bland ungdomarna är den största förklaringen att situationen inte medgivit att de kunnat komma till uppföljningsmötet. De kan ha varit placerade långt iväg, avvika eller att ingen vuxen haft tid eller möjlighet att följa med dem. Här kan vi bli bättre på att genomföra telefonintervjuer, då enkäter per brev inte alltid är så lätt att besvara för ungdomarna.

Min förhoppning är att de nya kunskaperna ska vara till nytta i det fortsatta förbättringsarbetet på Utredningshemmet och att resultatet blir användbart för SiS i stort och för andra särskilda ungdomshem.

## Källförteckning.

- Ahrne, G (1994), *Social organisations; Interaction inside, outside and between organisations*. London: Sage.
- Andersson, B-E (1986). *Utvecklingsekologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Andreasen, T (2003), *Institutionsbehandling av ungdomar*. Stockholm: Gothia.
- Askeland, E (1997), *Ungdom plassert etter tvångsbestämmelser i barnevernloven – behandling eller oppbevaring? Noen synspunkter på hva behandlingen bør inneholde*. Tidsskrift for Norsk Barnevern, s 13 – 22.
- Bergman, P (1997), *Tvång på rätt sätt*. Stockholm: Nerenius & Santérus.
- Bronfenbrenner, U (1977), *Toward an Experimental Ecology of Human Development*. *American Psychologist* 32, s 513 – 531.
- Browne, K. & Falshaw, L (1998), *Treatment Work with Young People in Secure Care*. *The Irish Journal of Psychology*, vol 19, No 1, s 208 – 225.
- Brunstetter et al. (1988), *Adolescents and Violence*. Grand Rounds presented at The Institute of Pennsylvania Hospital, Philadelphia.
- Bullock et al. (1978), *Locking up Children: Secure Provision within the Childcare*. Farnborough: Saxon House.
- Denscombe, M (2002), *Forskningshandboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Edvardsson, B et al. (1998), *Mätning av tjänstekvalitet i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Foucault, M. (1987) *Övervakning och straff*. Lund: Studentlitteratur.
- Gentry & Ostapiuk (1988), *Management of Violence in a Youth Treatment Centre*. *Issue in a Criminological and Legal Psychology*, Vol 12, s 58 – 68.
- Gold, M. & Osgood, D.W. (1992), *Personality and Peer Influence in Juvenile Corrections*. *Contribution in Criminology and Penology*, No 38, Greenwood Press, London.
- Greenwood, P.W. (1994), *What Works with Juvenile Offenders; A Synthesis of Literature and Experience*. *Federal Probation*, vol 58, No 4, s 63 – 68.
- Johansson, R. (1997), *Organisationer emellan: Om förhandling, makt och handlingsutrymme*. Lund: Studentlitteratur.
- Lagerberg D. & Sundelin R. (2003), *Risk och prognos i socialt arbete med barn*. Stockholm, Gothia.
- Larsen, E. et al (2001), *Kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring av miljöterapeutisk*

- behandling*. Oslo, Skandinaviske Institutt for Ressursutvikling.
- Levin, C. (1997), *Ungdomar i tvångsvård*. Stockholm, SiS Rapport nr 2 1997.
- Levin, C. (1998), *Uppfostringsanstalten*. Lund, Arkiv.
- Lindén, G. (1998), *Att bli fosterbarn i tonåren*. Stockholm, Almqvist & Wiksell International.
- Melton, B. (1991), *Group Working at St Charles*. Social Work with Groups, 4.
- Meeuwisse, A. & Svärd, H. (2002), *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm, Natur och Kultur.
- Neuer, M. (1991), *Setting the Scene for Treatment: The Management of Violent, Disruptive and Disturbed Behaviour*. Issue in Criminological and Legal Psychology, Vol 2, No 17, s 107 – 111.
- Nygren, P. (1995). *Profesjonelt barnevern som barnomsorg*. Oslo, Ad Notam Gyldendal.
- Sinclair, I. & Gibbs, I. (1998), *Children's Homes. A Study in Diversity*. New York, John Wiley.
- SiS rapport 2004:6.
- Skjerve et al (1995), *Utredning av de faglige forutsetningene for arbeid med ungdom plassert etter lov om barneverntjenster paragrafene 4 – 24 og 4 – 26*. Rapport. Barne og familie departementet, Barne og ungdomsavdelningen.
- Svenning, C. (2003), *Metodboken*. Eslöv, Lorentz Förlag.
- Swartz S.L. & Benjamin, C. (1982), *The Use of Punishment and Time-out in a Residential Treatment for emotionally disturbed children*.
- Sykes, G.M. (1958), *The Society of Captives. A Study of Maximum Security Prison*. Princeton, Princeton University Press.
- Van der Ven, K.D. (1988) *Assaultive Youth Responding to Physicals Assaultiveness in Residential Community and Health Care*. Settings, Hawarth Press.
- Vernard et al, (1997), *Changing Offenders Attitude and Behaviour: What Works?* London, House Office Research Study, 171.
- Vinnerljung et al, (2002), *Sammanbrott vid tonårsplaceringar*. Stockholm, CUS rapport.
- Whittaker et al, (1998), *Working in Children's Homes: Challenges and Complexities*. Chichester, Wiley.
- Zeithmal, V. Et al, (1993), *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. Journal of Academy of Marketing Science, Vol 21, No 1, s 1 – 11.

Webbsidor:

Statens institutionsstyrelse: [www.stat-inst.se](http://www.stat-inst.se)

Vetenskapsrådet: [www.vetenskapsradet.se](http://www.vetenskapsradet.se)

Socialtjänstlagen 2001:453.

Lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga 1990:52

Lag om stöd och service åt funktionshindrade 1993:387

## **Bilaga.**

### **Utdrag ur socialtjänstlag (2 001:453).**

4 kap. Rätten till bistånd.

1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

### **Utdrag ur Lag (1 990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.**

1 § Insatser inom socialtjänsten för barn och ungdom skall göras i samförstånd med den unge och hans eller hennes vårdnadshavare enligt bestämmelserna i socialtjänstlagen (2 001:453). Insatserna skall präglas av respekt för den unges människovärde och integritet.

Den som är under 18 år skall dock beredas vård enligt denna lag, om någon av de situationer som anges i 2 eller 3 § föreligger och det kan antas att behövlig vård inte kan ges den unge med samtycke av den eller dem som har vårdnaden om honom eller henne och, när den unge fyllt 15 år, av honom eller henne själv.

Vård med stöd av 3 § får även beredas den som fyllt 18 men inte 20 år, om sådan vård med hänsyn till den unges behov och personliga förhållanden i övrigt är lämpligare än någon annan vård och det kan antas att behövlig vård inte kan ges med den unges samtycke.

Vissa andra beslut får vidtas utan samtycke enligt 22 och 24 § §.

Vid beslut enligt denna lag skall vad som är bäst för den unge vara avgörande. Den unges inställning skall så långt som möjligt klarläggas. Hänsyn skall tas till den unges vilja med beaktande av hans eller hennes ålder och mognad.

2 § Vård skall beslutas om det på grund av fysisk eller psykisk misshandel, otillbörligt utnyttjande eller något annat förhållande i hemmet finns en påtaglig risk för att den unges hälsa eller utveckling skadas.

3 § Vård skall också beslutas om den unge utsätter sin hälsa eller utveckling för en påtaglig risk att skadas genom missbruk av beroendeframkallande medel, brottslig verksamhet eller något annat socialt nedbrytande beteende.

Vård skall också beslutas om den som dömts till slutet ungdomsvård enligt 31 kap. 1a § brottsbalken vid verkställighetens slut bedöms vara i uppenbart behov av fortsatt vård för att inte löpa sådan risk som, avses i första stycket. Lag (1998:616).

6 § Socialnämnden får besluta att den som är under 20 år omedelbart skall omhändertas om

1. det är sannolikt att den unge behöver beredas vård med stöd av denna lag, och
2. rättens beslut om vård inte kan avvaktas med hänsyn till risken för den unges hälsa eller utveckling eller till att den fortsatta utredningen allvarligt kan försvåras eller vidare åtgärder hindras.

Om socialnämndens beslut om omhändertagande inte kan avvaktas, får nämndens ordförande eller någon annan ledamot som nämnden har förordnat besluta om omhändertagande. Beslutet skall anmälas till nämndens nästa sammanträde.

När socialnämnden har ansökt om vård med stöd av lagen, får även rätten besluta att den unge omedelbart skall omhändertas.

12 § För vård av unga som på någon grund som anges i 3 § behöver stå under särskild noggrann tillsyn skall det finnas särskilda ungdomshem.

Om socialnämnden beslutat att den unge skall vistas i ett hem som avses i första stycket skall Statens Institutionsstyrelse anvisa plats i ett sådant hem.

Får någon som tillhör hälso- och sjukvården och är verksam vid ett särskilt ungdomshem kännedom om att den unge har en sådan smittsam sjukdom som enligt smittskyddslagen (1 988:1472) utgör en samhällsfarlig sjukdom, skall föreståndaren för hemmet underrättas, om det inte står klart att det inte finns risk för smittspridning. Lag (1995:1316).

### **Utdrag ur Lag (1 993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.**

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och särskild service åt personer

1. med utvecklingsstörning, autism eller annat autismliknande tillstånd,
2. med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed omfattande behov av stöd eller service.



## ENKÄT TILL SOCIALTJÄNSTEN EFTER UTSKRIVNING FRÅN SIS SÄRSKILDA UNGDOMSHEM

Vid Statens institutionsstyrelse (SiS) pågår olika arbeten med att utvärdera hur kvaliteten i bl.a. omhändertagandet, vården och behandlingen är för ungdomar vid SiS särskilda ungdomshem. En viktig del i utvärderingen är att ta reda på hur socialtjänsten uppfattar placeringar som gjorts hos oss.

Du var handläggare/socialsekreterare för en elev som nyligen skrevs ut från en av SiS institutioner. För att kunna förbättra våra insatser och göra vår organisation bättre ber vi Dig besvara frågorna i denna enkät och sända tillbaka den i bifogat kuvert. Till varje fråga finns ett utrymme för kommentarer, där vi är angelägna om att Du förtydligar brister och förtjänster som Du upplevt med placeringen.

Vi tackar för Din medverkan!

### Ifylles av institutionen

Institutionens namn
Avdelning
Elevens namn
Arendenummer (Personnummer, löpnummer/årtal)
Placeringstyp <input type="checkbox"/> Behandling <input type="checkbox"/> Utredning <input type="checkbox"/> Akut <input type="checkbox"/> LSU

### Ifylles av uppgiftslämnaren

Uppgiftslämnaren har följt ärendet <input type="checkbox"/> Från placering till utskrivning <input type="checkbox"/> Del av placeringen <input type="checkbox"/> Följt ärendet på annat sätt, nämligen:			
Uppgiftslämnarens namn		Kommun	
Datum	Epostadress	Telefonnummer	Faxnummer

**1. Hur väl kunde SiS erbjuda ett lämpligt placeringsalternativ?**

Mycket bra Bra Medel Dåligt Mycket dåligt Vet ej

Kommentar:

**2. Hur uppfattade Du placeringssekreterarens handläggning av ärendet?**

Mycket bra Bra Medel Dåligt Mycket dåligt Vet ej

Kommentar:

**3. Hur uppfattade Du samarbetet med institutionen vid utformningen av uppdraget?**

Mycket bra Bra Medel Dåligt Mycket dåligt Vet ej

Kommentar:

**4. Hur uppfattade Du institutionens omvårdnadsinsatser gentemot den unge (kost, logi, dagliga rutiner, etc.)**

Mycket bra Bra Medel Dåligt Mycket dåligt Vet ej

Kommentar:

**5. Hur uppfattade Du institutionens insatser avseende den unges beteende t.ex. kriminalitet, beteendestörning, missbruk, etc?**

Mycket bra Bra Medel Dåligt Mycket dåligt Vet ej

Kommentar:

**6. Hur uppfattade Du värdet av utredning och rekommendationer till fortsatt vård av den unge?**

Mycket bra Bra Medel Dåligt Mycket dåligt Vet ej

*Observera att fråga 6 endast besvaras då institutionen haft ett utredningsuppdrag (se placeringstyp sidan 1)*

Kommentar:

**7. Hur uppfattade Du institutionens sociala kontroll av den unge (kontroll av destruktivt beteende, kriminalitet, missbruk och begränsning av rörelsefrihet)?**

Mycket bra	Bra	Medel	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

**8. Hur uppfattade Du institutionens undervisning av den unge (skola, arbetsträning, etc.)?**

Mycket bra	Bra	Medel	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

**9. Hur uppfattade Du institutionens arbete med den unges föräldrar/anhöriga?**

Mycket bra	Bra	Medel	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

**10. Hur uppfattade Du planering och genomförande av utslussning och utskrivning av den unge?**

Mycket bra	Bra	Medel	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

**11. Skulle Du i ett liknande ärende förorda en placering på samma institution/avdelning?**

Ja	Tveksam	Nej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

## FÖRÄLDERNS UPPFATTNING AV UTREDNINGSHEMMET

Intervjuare:.....

Datum.....

Utskrivningsdatum:.....

Förälderns/Föräldrarnas

namn:.....

Biologisk mor       Styvmor       Adoptivmor       Fostermor

Biologisk far       Styvfar       Adoptivfar       Fosterfar

Annan, nämligen:.....

Barnets namn: .....

### KRYSSA FÖR DITT SVAR

Mycket negativa

Mycket positiva

1. Vad hade du för förväntningar på Utrednings-  
hemmet vid inskrivningen av ditt barn?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....

.....

.....

.....

2. Hur uppfattar du vårt omhändertagande  
av ditt barn ?

Mycket dåligt					Mycket bra	
	1	2	3	4	5	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....

.....

.....

.....

3. Hur tycker du att du har blivit bemött  
vid dina besök på utredningshemmet ?

	Mycket dåligt				Mycket bra	
	1	2	3	4	5	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Kommentar:.....

.....

.....

		Mycket dåigt				Mycket bra	
4. Vad anser du om det samtal som familjeutredaren	1	2	3	4	5		
hade tillsammans med dig/ditt barn (och ev flera familje-		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
medlemmar?							

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

		Mycket dåigt				Mycket bra	
5. Vad anser du om enskild/a intervju/er	1	2	3	4	5		
tillsammans med familjeutredaren?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

		Mycket dåigt				Mycket bra	
6. Hur uppfattade du samarbetet	1	2	3	4	5		
med ditt barns kontaktmän ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

		Mycket dåigt				Mycket bra	
7. Hur upplevde du nätverksmötena?	1	2	3	4	5		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

		Inte alls				Stor vikt	
8. Anser du att din medverkan i utredningen	1	2	3	4	5		
har varit av vikt för ditt barn?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

	Inte alls			Mycket	
	1	2	3	4	5
9. Har ditt deltagande i utredningen varit meningsfullt för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

	Mycket dåigt			Mycket bra	
	1	2	3	4	5
10. Hur uppfattar du förslag till åtgärder kring ditt barn som Utredningshemmet delgav vid utskrivningsskedet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd	
	1	2	3	4	5
11. Om du ser till resultatet av utredningen som helhet, är du dåmissnöjd eller nöjd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:.....  
 .....  
 .....

12. Övriga kommentarer?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Tack för din medverkan i uppföljningen.

## UNGDOMARNAS SYN PÅ PLACERINGEN VID UTREDNINGSHEMMET

Namn:..... Datum:.....

Beh.ass:.....

1. När du tänker tillbaka på din placering vid Utredningshemmet,  
är det något du minns mer än något annat ?

.....  
.....  
.....

2. Hur uppfattade du innehållet i dom dagliga aktiviteterna vid Utredningshemmet ?

	Mycket dåligt	1	2	3	Mycket bra
Vad beträffar hem och hushåll ? 5		1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vad beträffar verkstad ? 5		1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vad beträffar trädgårdsarbete ? 5		1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vad beträffar skapande verksamhet ? 5		1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vad beträffar fysisk träning ? 5		1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Övriga kommentarer till daglig verksamhet:

.....  
.....  
.....

3. Hur uppfattade du fritidsysselsättningen

5	1	2	3	4
på Utredningshemmet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>				

Kommentarer:

.....

.....

.....

Mycket dåligt

Mycket bra

4. Hur uppfattade du permissionerna på  
Utredningshemmet ?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer:

.....

.....

.....

5. Hur uppfattade du boendeformerna på  
5  
Utredningshemmet ?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer:

.....

.....

.....

6. Hur tyckte du systemet med fickpengar var  
5

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

påUtredningshemmet ?

Kommentarer:

.....

.....

.....

7. Hur uppfattade du kontaktmännen  
4 5  
påUtredningshemmet ?

1	2	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Kommentarer:

.....

.....

.....

- |  |               |                          |                          |                          |                          |
|--|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | Mycket dåligt |                          |                          |                          | Mycket bra               |
| 8. Hur uppfattade du övriga personalen på Utredningshemmet ? | 1             | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| <input type="checkbox"/>                                     |               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kommentarer:

.....

.....

.....

- |   |  |                          |                          |                          |                          |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. Vad tyckte du om maten på Utredningshemmet ? |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| <input type="checkbox"/>                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kommentarer:

.....

.....

.....

- |  |  |                          |                          |                          |                          |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. Vad tyckte du om våra regler på Utredningshemmet ? |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| <input type="checkbox"/>                               |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kommentarer:

.....

.....

.....

- |  |  |                          |                          |                          |                          |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. Hur uppfattade du nätverksmötena på Utredningshemmet ? |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| <input type="checkbox"/>                                   |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kommentarer:

.....

.....

.....

12. Hur uppfattade du kontaktmännens sammanfattande bild  
av dig på Utredningshemmet (beteendeobservationer).  
5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

Mycket dåligt

Mycket bra

13. Vilken uppfattning har du om familjeutredningen ?  
5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

14. Hur ser du på psykologutredningen ?  
5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

15. Hur ser du på lärarutredningen ?  
5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

16. Hur uppfattade du läkarundersökningen ?  
5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

17. Hur var din relation till dom andra ungdomarna  
5  
på Utredningshemmet ?

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

18. Hur mådde du själv under placeringen  
5  
på Utredningshemmet ?

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

19. Hur uppfattade du Utredningshemmets  
5  
förslag och rekommendationer ?

1 2 3 4

Kommentarer:

.....

.....

.....

20. Om du hade känt en kompis i samma situation  
Ja som du var i när du placerades på Utredningshemmet,

Nej Kanske

skulle du då kunna rekommendera honom/henne  
en placering här ?

Kommentarer:

.....

.....

.....

21. Finns det något vi skulle kunna förbättra

på Utredningshemmet ?

.....

.....

.....

### UNGDOMARNAS SITUATION 3 - MÅNADER EFTER UTREDNINGSHEMMET

22. Hur har du det just nu ?

.....

.....

.....

	Mycket dålig		Mycket bra	
	1	2	3	4
23. Vilken relation har du till föräldrar/behandlare 5				
□ som du bor tillsammans med ?	□	□	□	□

Kommentarer:

.....

.....

.....

24. Hur är din relation till föräldrar/närmast anhöriga 5	1	2	3	4
□ som du inte bor tillsammans med ?	□	□	□	□

Kommentarer:

.....

.....  
 .....  
 25. Hur är din relation till andra just nu ?

5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....  
 .....  
 .....

26. Hur är din relation till din socialsekreterare nu ?

5

1 2 3 4

Kommentarer:

.....  
 .....  
 .....

27. Hur fungerar skola/arbete ?

1 2 3 4 5

Kommentarer:

.....  
 .....  
 .....

28. Hur är din fritid ?

Mycket dåg

Mycket bra

1 2 3 4 5

Kommentarer:

.....  
 .....  
 .....

29. Hur må du själv just nu ?

1 2 3 4 5

Kommentarer:

.....

.....  
.....

30. Hur ser din framtid ut ?

.....  
.....  
.....

31. Vilka drömmar eller mål har du ?

.....  
.....  
.....