



LUND UNIVERSITY

Betydelsen av ett uppdrag: Kontaktpersoner för ungdomar i socialtjänsten

Svensson, Kerstin; Jägervi, Lotta

2020

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Svensson, K., & Jägervi, L. (2020). *Betydelsen av ett uppdrag: Kontaktpersoner för ungdomar i socialtjänsten*. (Working paper-serien ; Vol. 2020, Nr. 1). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Total number of authors:
2

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

Nr 1 • 2020
ISSN 1650-8971

Betydelsen av ett uppdrag: Kontaktpersoner för ungdomar i socialtjänsten

Kerstin Svensson och Lotta Jägervi



LUNDS
UNIVERSITET

Innehåll

<i>Sammanfattning</i>	3
<i>En vanlig, men sällan uppmärksammas insats</i>	4
<i>Syfte</i>	5
<i>Metod och material</i>	6
<i>Resultat</i>	8
Hur blir det ett kontaktpersonsuppdrag?	8
Matchning.....	10
Uppdraget får form	16
Uppföljning och kontakt under uppdraget	18
Uppdraget avslutas.....	20
Socialsekreterarnas syn på arbetet med kontaktpersoner.....	21
<i>Slutord</i>	23
<i>Referenser</i>	24

Sammanfattning

I detta Working Paper presenterar vi en pilotstudie genomförd i socialtjänsten i slutet av 2019. Studien genomfördes i en kommun där sju personer intervjuades, alla verksamma inom socialtjänsten och aktiva i arbete med barn och unga och med insatsen kontaktperson. Detta paper är en första presentation av den empiriska analysen och beskriver hur socialtjänstpersonal resonerar om insatsen kontaktperson för unga. Presentationen följer processen genom uppdraget, från beslut till avslut.

Frågan om kontaktperson initieras ofta som en ansökan från den unge eller familjen. Idén om att göra ansökan kan komma från att personen har kamrater med kontaktperson, eller att någon professionell de har kontakt med föreslår det. Skolan och barnpsykiatrien nämns som sammanhang där de sökande fått tips om möjligheten till denna insats. Socialtjänsten initierar sällan kontaktperson som ensam insats, däremot kan de föreslå det som ett komplement till andra insatser för en ungdom, eller till ett barn i en familj där andra insatser för andra familjemedlemmar är aktuella. Tanken med insatsen är att den ska bidra till barn och ungas förankring i samhället och det avspeglas också i de som nämns som de primära målgrupperna: unga som av olika skäl kommit att bli isolerade eller som riskerar utveckla ett kriminellt eller på annat sätt oönskat beteende.

Insatsen utformas av socialsekreterare i samspel med den unge och familjen, och även med den som utses som kontaktperson. Det finns en del generella förväntningar på den som får uppdraget som kontaktperson; det ska vara en person som är tillgänglig, stabil, genuint engagerad och inte tar uppdraget för sin egen skull, som har livserfarenhet och självkänedom och som är ansvarskännande samt omdömesgill. Därtill ska personen passa ihop med den unge som uppdraget gäller. I den matchningen har kön och ålder stor betydelse, men även frågor om ursprung tas upp. Det är inte ovanligt att kontaktpersonen rekryteras från den unges eller familjens nätverk.

Under tiden uppdraget pågår är socialtjänstens roll perifer. Det är den unge eller familjen och kontaktpersonen som träffas och det är på så sätt de som utformar insatsen i praktiken. Kontaktpersonen har ekonomisk ersättning i form av ett mindre arvode och fast ersättning för omkostnader. Inför starten av uppdraget har socialsekreterare kontakt med båda parter och man har ett gemensamt upptaktsmöte, där det upprättas en plan för vad som ska ske, en så kallad genomförandeplan. Därefter är det möjligt för såväl den unge som har insatsen, som familj och kontaktperson att ta kontakt med socialsekreteraren vid eventuella frågor. Vanligen är dock den kontakt som sker initierad av socialsekreterare i samband med uppföljning och beslut om förlängning eller avslut. Uppdragen ska avslutas när målen som sattes upp i planen är uppfyllda och helst ska då också ett avslutande möte hållas. Det är dock inte helt ovanligt att uppdrag avslutas av andra skäl, som t.ex. att kontakten av en eller annan anledning ebbat ut, att någon av parterna flyttar eller att det blir aktuellt med andra insatser.

Insatsen kontaktperson har stora fördelar i sin flexibilitet. Den blir vad man gör den till. Just det är också det som gör insatsen lite komplicerad att hantera eftersom mycket ansvar ligger på socialsekreterare som inte alltid kan styra över förutsättningarna, t.ex. att hitta precis rätt person, och i övrigt har mer fast formulerade insatser att välja mellan.

En vanlig, men sällan uppmärksammas insats

Kontaktperson är en bra insats när man behöver stöd i sociala kontakter, alltså stimulans, en medmänniska, någon att prata med, någon att komma ut med, det är huvudsyftet tänker jag, den sociala biten, att bryta isolering och komma ut. Ibland med syfte att, att man ska hitta något som man kan fortsätta med sen när man inte har kontaktperson (Intervjuperson 3).

Insatsen kontaktperson i socialtjänsten har varit möjlig sedan socialtjänstlagen trädde i kraft 1982. Enligt Socialtjänstlagen (2001:453 3 kap 6b §) får socialnämnden ”utse särskild person (kontaktperson) - - med uppgift att hjälpa den enskilde - - i personliga angelägenheter”. Enligt LVU (1990:52) finns också möjlighet att förordna så kallad ”särskilt kvalificerad kontaktperson” för att förebygga mer omfattande ingripanden. Medan det är den enskilde själv som ska begära eller samtycka till kontaktperson enligt SoL, beslutar socialnämnden utifrån den planering de gör om särskilt kvalificerad kontaktperson enligt LVU. Mellan 15 000 och 20 000 barn och unga har årligen insatsen kontaktperson eller kontaktfamilj (Socialstyrelsen, 2019). Insatsen kontaktfamilj används vanligen för yngre barn och kontaktpersonerna framför allt för tonåringar (Franséhn, 2016). Det finns få aktuella uppgifter som ger närmare information om vem som har uppdraget eller vem som får insatsen och det finns ytterst ringa forskning om insatsen kontaktperson (Svensson, 2017). Denna form av frivilligmedverkan i myndigheters insatser är specifik för de nordiska länderna, och har sin särskilda utformning och omfattning i Sverige. Inte heller i de andra nordiska länderna finns forskning på området (Zetterberg och Nilsson, 2017). Andersson och Bangura Arvidsson (2001) har redovisat resultat från kartläggningar gjorda på 1980- och 90-talet. Några motsvarande kartläggningar har sedan inte gjorts och det är inte givet att de beskrivningar som gjordes av insatsens innebörd i praktiken för 30–40 år sedan fortfarande är relevanta. De få studier som gjorts i övrigt berör olika delar och perspektiv och är framför allt deskriptiva, varför någon fördjupad kunskap inte framträder.

Ett återkommande resultat i de få studier som har gjorts är dock att de involverade är nöjda med insatsen (Franséhn, 2016). Den enda effektstudie som gjorts bygger på registerdata och indikerar att det snarast är så att de unga som får denna insats i högre grad riskerar att bli placerad i dygnsvård senare i livet (Vinnerljung, Brännström och Hjern, 2012). Det kanske då inte handlar om insatsen i sig, utan snarare om de problem de unga har och insatsens räckvidd, alltså hur omfattande effekter det är rimligt att förvänta sig. Franséhn (2016) konstaterade att kraven på kontaktpersonernas kompetens hade ökat, men retoriskt var uppdraget fortfarande formulerat som en frivilliginsats av en ”vanlig människa” såsom det betonades av socialsekreterare. Detta resultat ligger i linje med vad som kom fram i en uppsats av Andersson och Larsson (2011), där socialsekreterarna pratade om att kontaktpersonerna hade någon form av spetskompetens. Franséhn (2016) pekade i sin studie på ambitionen att söka ”professionella frivilliga” som en form av professionalisering av frivilligarbetet och som ett nytt sätt att engagera frivilliga i socialt arbete.

Liksom Andersson och Bangura Arvidsson (2001) tidigare har konstaterat är fortfarande de få studier som görs uppsatsarbeten och FoU-projekt. Nilsson (2005) visade i ett FoU-projekt att alla involverade var nöjda med insatsen, men att det inte gick att utläsa något egentligt barnperspektiv i insatsens utformning. I ett annat FoU-projekt fokuserade Teng (2010) hur insatsen avslutades, och tog där också upp bland annat att socialsekreterare betonade de ungas behov av fler vuxna att vända sig till. Detta resultat bekräftades i Zetterberg och Nilssons (2017) uppsats där socialsekreterare talade om betydelsen av vuxna förebilder. Teng visade också att socialsekreterarna såg ”matchningen” som mycket viktig. Det går dock inte att finna forskningsstöd för matchningens betydelse, trots att det är en vedertagen ”sanning” i det praktiska arbetet, kanske baserad på erfarenheter.

I en senare uppsats visade Teng (2019) att kontaktpersonerna svävade lite på målet i frågan om det egentligen är ett frivilliguppdrag. De får ju ersättning och de är ju inte kopplade till någon förening, men det är ett personligt engagemang som gör att de åtar sig uppdraget. Kontaktpersoner kan också känna en avsaknad av ett sammanhang, någon att utbyta erfarenheter med. De uppskattar när socialtjänsten erbjuder utbildning och handledning, men menar samtidigt inte att de egentligen behöver det. Utbytet med andra med samma uppdrag skulle vara viktigare eftersom det kunde ge stöd i hur var och en ska forma sin roll i uppdraget. Teng påtalar vidare, att avsaknaden av gemenskap lämnar den enskilde kontaktpersonen med ett stort individuellt ansvar och osäkerhet kring rollens gränser.

Den ringa kunskap som finns om denna ändå omfattande insats, som funnits tillgänglig och använts under mycket lång tid, föranleder ett stort behov av grundläggande studier för att successivt kunna bygga upp en kunskapsbas av värde för praktiken. Uppdragets flexibilitet gör det mycket användbart i socialtjänsten, men lämnar också både socialtjänstens professionella och de utförande kontaktpersonerna i en osäkerhet som skulle kunna avhjälpas.

I detta Working Paper presenteras en pilotstudie om arbetet med insatsen kontaktperson i en kommun. Genom att här presentera de grundläggande empiriska resultaten är vår ambition att bidra till fortsatt kunskapsutveckling på detta område. Vi själva kommer att fortsätta utveckla vår analys och våra tankar om kontaktpersoner, och förhoppningsvis också kunna fördjupa oss i forskning på området. Kanske är det någon mer som är intresserad av att fördjupa sina kunskaper om detta frivilliga sociala arbete inom ramen för ett uppdrag från en myndighet? Då kan denna avrapportering vara ett bidrag så att vi tillsammans kan fördjupakunskapen, till stöd för socialtjänstens arbete.

Syfte

Syftet med detta pilotprojekt är explorativt med ambitionen att öka kunskapen om *insatsen kontaktperson*, med särskilt fokus på hur *uppdraget* som kontaktperson för barn och ungdomar

definieras och förstås i socialtjänsten. För att förstå det har vi sökt svaren på följande frågor från socialsekreterare:

- Vad ser de som insatsens styrkor och svagheter? Vilket resultat förväntas?
- För vem och i vilka situationer anses insatsen mer och mindre lämplig?
- Hur går det till när insatsen beslutas och verkställs?
- Hur formuleras och uttrycks uppdraget som kontaktperson?
- Hur definieras kontaktpersonernas roll?
- Vilken relation har kontaktpersonen till socialtjänsten under tiden uppdraget löper?

Projektet fokuserade *insatsen kontaktperson för ungdom* enligt socialtjänstlagen. Det är fråga om ett uppdrag som en person har på sin fritid, för en ungdom utifrån dennes sociala situation. Därmed utesluts kontaktpersoner enligt LSS, kontaktfamiljer och situationer där uppdraget rör mer än en person, eller när det är fråga om stöd åt anhöriga. Även kontaktperson i samband med förälders umgänge och särskilt kvalificerad kontaktperson enligt LVU ligger utanför denna studie. Dock måste det i sammanhanget nämnas att de personer som har intervjuats också talat om kontaktpersoner för yngre barn, när de beskrivit situationer.

Avsikten är inte så mycket att komma fram till någon egentlig ny kunskap, utan att dokumentera och återge den erfarenhetsbaserade kunskap som finns inom socialtjänsten, utifrån hur personal beskriver denna insats. Genom att sammanställa och tillgängliggöra detta medverkar vi till att ge en ny startpunkt för kommande projekt. Syftet att öka kunskapen innebär alltså en ambition att på sikt ge stöd för att öka värdet av insatsen för de som får den, ge socialsekreterare stöd i sina ställningstaganden i utredning, bedömning, beslut och genomförande av insats samt ge förutsättningar för kontaktpersoner att få hjälp att forma sin roll.

Metod och material

Studiens material består i intervjuer med socialsekreterare som i sin yrkesroll kan föreslå, besluta om, verkställa eller följa upp insatsen kontaktperson. Inför detta pilotprojekt var ambitionen att genomföra intervjuer i två kommuner, en större och en mindre. Tanken bakom att ha två olika stora kommuner var att testa om det var någon skillnad mellan större kommuner som har möjlighet till mer specialiserad handläggning i socialtjänsten och mindre kommuner som ofta har bättre möjligheter till arbete baserat på helhetssyn. Det fanns också en tanke om att sociala relationer i en större stad och mer landsbygdsbetonad miljö har olika förutsättningar. Denna kombination av kommuner blev dock inte möjlig. Den större kommunen visade direkt intresse och kom att medverka. I kontakterna med de mindre kommunerna var det betydligt svårare. Tre mindre kommuner kontaktades, utan resultat. I en av de mindre kommunerna blev dock frågan om att medverka i studien positivt bemött hos den chef som fått förfrågan, men när det visade sig

att annat forskningsprojekt redan tog personalens tid avböjde de medverkan. I två andra kommuner, som tillfrågades en efter en, avvaktades svar några veckor, sedan skickades påminnelse och förfrågan hänvisades då till en annan tjänsteman. I den ena kommunen blev svaret, efter påminnelse också till denna andra person/tjänstemannen, att de inte var intresserade. I den andra kommunen gavs återkommande svar på mina påminnelser, att de var intresserade, men de återkom inte med svar om konkret tidbokning¹. Parallellt med försöken att få kontakt med en liten kommun påbörjades intervjuerna i den större kommunen och tanken att söka intervjupersoner även i en liten kommun skrinlades när flera månader gått.

Studien kom därmed att fokusera arbetet i en kommun och intresset för att medverka var stort i den större kommunen. Via en utvecklingsledare etablerades kontakt med en chef, som i sin tur gav möjlighet att presentera projektet i samband ett möte med ett 40-tal socialsekreterare. De närvarande uppmantrades efter presentationen att ta kontakt med Kerstin Svensson om de var intresserade av att medverka i en intervju. Totalt sju personer anmälde intresse, antingen för att de varit med på mötet, eller efter uppmantran från kollega. Beroende på vad som var lämplig tidpunkt för dem att intervjuas kom de att intervjuas av antingen Kerstin Svensson eller Lotta Jägervi. Fem intervjuer gjordes i socialtjänstens lokaler och två i Socialhögskolans lokaler-

De som intervjuades hade mycket varierande arbetslivserfarenheter. Allt från en intervjuperson som hade arbetat cirka ett år inom socialtjänsten till en annan som hade arbetat i över 25 år. Alla intervjupersoner arbetade vid intervjun samma kommun, flera har erfarenhet av socialtjänstarbete också i andra kommuner, några har arbetat även för andra arbetsgivare än kommuner, medan några arbetat hela sin tid som socionomer i just denna kommun. Bland de intervjuade fanns både handläggare och första linjens chefer, liksom såväl personer med breda arbetsområden som med specialiserade arbetsuppgifter. Några av de intervjuade har erfarenheter från att själva arbeta med ideellt arbete, men inte alla. Någon har själv varit kontaktperson, någon har varit kontaktfamilj och några har haft god mans-uppdrag. Med hänsyn till de intervjuades anonymitet beskrivs de inte närmare och av samma skäl nämns inte heller vilken kommun det handlar om. Beskrivningen av de intervjuade stannar därför vid att det var en varierad grupp, som sammantaget kunde bidra med olika perspektiv på frågorna.

Intervjuerna tog mellan 27 och 63 minuter. Samtliga intervjupersoner accepterade att intervjuerna spelades in och inspelningarna transkriberades sedan ordagrant inför analysen. Transkriptionerna blev totalt 108 sidor text. Inför denna första presentation av resultaten har transkriptionerna analyserats utifrån sitt innehåll, utifrån processen genom ett ärende, dvs. från ”Hur blir det ett kontaktpersonsuppdrag?” till ”Hur avslutas ett kontaktpersonsuppdrag?”. Inom vart och ett stegen i processen har analysen därefter fokuserat att finna teman, likheter och skillnader i utsagorna.

¹ Det skulle vara möjligt att spekulera i varför det inte gick att etablera kontakt med en liten kommun och varför det kom att dra ut så i tid. Det skulle dock bli just spekulationer, varför vi stannar vid beskrivningen.

Denna pilotstudie har inte etikprövats då det är fråga om tjänstemän som uttalar sig om sitt arbete och inga personuppgifter har samlats in. Trots det måste naturligtvis gängse etiska principer för samhällsvetenskaplig forskning beaktas genom hela arbetsprocessen. De intervjuade är informerade om projektet och har samtyckt till medverkan, de har också informerats om sina möjligheter att återta sin medverkan och även hur de kan få del av resultaten. De intervjuade är vidare utlovade anonymitet, både i så mening att inga personuppgifter samlats in eller används i studien och att inga uppgifter eller situationer återges på ett sätt som kan göra dem igenkänningsbara. Av samma skäl kommer de inte att presenteras som individer i denna text, deras utsagor återges i rapporten med hänvisning till det nummer deras intervju har i våra transkriptioner. På så sätt kan vi, vid behov, hitta tillbaka till intervjun, men skyddar den enskildes anonymitet. I denna rapport kopplas varje citat från intervju till en siffra inom parentes, 1–7, utifrån den ordning vi har dem i transkriptionerna.

Resultat

I detta avsnitt presenteras studiens empiriska resultat. Upplägget av presentationen bygger på processen genom ett uppdrag, från beslut till avslut, och avslutningsvis låter vi de intervjuade socialsekreterarna ge sin syn på arbetet med kontaktpersoner.

Hur blir det ett kontaktpersonsuppdrag?

Ansökan om att få en kontaktperson kommer enligt de intervjuade oftast från personen själv. De känner till insatsen genom att någon bekant har det, eller genom att denna insats har föreslagits från annan myndighet eller organisation. En av de intervjuade berättar:

Jag tror ju att det kommer väldigt mycket från andra aktörer att det liksom heter, i skolan, på BUP, att ja, men ”det finns nåt som heter kontaktperson och det kan man bli hjälpt av.” Jag tror oftast att de får det så, från någon annan (7).

Skolan och barnpsykiatrin är de enheter som framför allt beskrivs rekommendera personer att söka sig till socialtjänsten och ansöka om kontaktperson. De intervjuade talar ofta om att ”Det är ju sällan att vi går in att ’här skulle behövas en kontaktperson’. Det är väl oftast om föräldrar uttrycker att det är svårt med nånting” (5). Det är alltså enligt de intervjuade sällan socialtjänstens personal som initierar kontaktperson, speciellt inte som en enskild insats. När kontaktpersonsuppdraget aktualiseras tillsammans med andra insatser förekommer det dock att socialsekreteraren tar initiativ, som en säger:

En pojke som hade varit placerad på behandlingshem i ett par års tid, varit ifrån [staden] i ett par års tid. Tidigare varit, ja kriminalitet och droger och så. Och vi bestämde oss för att ta hem honom för han ville hem till sin familj och det blev inte bättre på behandlingshemmet hur som helst. Och där byggde vi upp, också, olika insatser. Dels dagtidsinsatser på hemmaplan i öppenvården, men också kompletterade med kontaktperson på fritiden. Och han hade väl mindre intresse av att träna och så, men behövde en vuxen person, vettig, att kunna få bara träffa och prata (1).

I intervjuerna ombads de intervjuade beskriva vad de menade var **vanliga motiv till behov av insatsen** och varför den användes. I huvudsak handlar det om att bistå med stöd för att slussa in en person i samhället och i gemenskap. De två grupper som framför allt togs upp av intervjupersonerna var följande:

- *Isolerade barn eller föräldrar.* Det kan handla om en ungdom eller en småbarnsförälder som saknar kontaktnät och antingen behöver aktiveras eller få stöd att orientera sig i samhället och det lokala sammanhanget. Det kan också handla om unga vars familjesituation gör att de isoleras i hemmet och inte får tillräckligt stöd från föräldrar.
- *Ungdomar med risk för asocialitet och kriminalitet.* I dessa ärenden handlar det om att med stöd av en kontaktperson kunna bryta invanda mönster och skapa socialt etablerade kontakter i samhället. Ett ofta refererat beteende som ska brytas är t.ex. dataspelande.

När beslutet ska tas behöver någon form av utredning göras så att beslut kan fattas inom tre månader från ansökan, och-så att insatsen kan möta behoven. Utredningen utgår ifrån hur behovet ser ut och, som av de intervjuade säger: ”Finns det omfattande behov så kommer jag ganska snart att berätta att jag tror inte kontaktperson är lösningen, så vi får nog prata vidare om andra saker som vi kan hjälpa er med” (7). Ändå kan kontaktperson bli aktuellt, som en annan intervjuad berättar: ”Ibland har det nog varit att man egentligen vill ha in någon annan insats, men att de tackat nej till det och då har man kontaktperson lite för att kunna hålla kvar familjen, liksom och kunna motivera in något annat” (6). I de sammanhangen blir insatsen kontaktperson aktuell eftersom det är bättre än ingen insats alls.

Bedömningen från utredningen handlar alltså inte bara om behovet eller just insatsen kontaktperson, utan i stor utsträckning om vilket av de olika alternativ socialtjänsten förfogar över som ska användas. Det som framgår är att insatsen kontaktperson framför allt bedöms vara rimlig-när problemen inte är alltför omfattande.

De vanliga utsagorna om **vad insatsen ska tillföra** är:

- *att kompensera förmågan hos en vuxen i familjen.* Det kan handla om att avlasta en vuxen som i en specifik situation inte klarar av sin föräldraroll. Ett sånt exempel är när ett syskon behöver omfattande insatser och föräldern inte räcker till åt de andra syskonen. Det kan också handla om sjukdom eller andra orsaker till att föräldern saknar förmåga, tillfälligt eller varaktigt, och behöver stödjas i föräldrarollen.
- *en insats i kombination med andra,* vilket t.ex. kan handla om att ett barn eller ungdom dagtid medverkar i öppenvårdsinsats, men därtill har en kontaktperson som stöd i att ha en aktiv fritid.
- *en insats efter en placering i behandling,* där kontaktpersonen bistår en ungdom i att hitta en ny roll när hen återvänder efter att ha varit i behandling.

Kontaktperson används alltså framför allt som ett komplement till andra insatser eller som en insats när problemen inte är så stora. På så sätt kommer denna insats att ingå i ett sammanhang bland andra insatser där de som nämns, förutom placering i hem eller på institution när problemen är omfattande, framför allt är mer strukturerade insatser inom socialtjänsten eller hos upphandlad privat aktör. En socialsekreterare säger ”[Vi har] ganska många egna insatser, ungdomscoacher, samtalsbehandlare, olika program, behandlingsprogram, där man erbjuder ... det stödet” (1). Detta, tillsammans med beskrivning av en organisation som erbjuder strukturerat mentorskap för unga, återkommer som möjliga alternativ som socialsekreterarna väljer mellan. När ställningstagandet om att bevilja insatsen kontaktperson är taget handlar nästa fråga om vem som är den lämpliga kontaktpersonen i för just denna person.

Matchning

En lämplig kontaktperson skall både vara generellt lämplig och vara lämplig i relation till det den aktuella personen behöver. Till att börja med finns det egenskaper, värderingar och förhållningssätt till uppdraget som de intervjuade är eniga om att alla kontaktpersoner bör ha. Ytterst handlar det om att till exempel leva socialt ordnat själv och vara utan särskilda anmärkningar. I den utredning som socialtjänsten gör av presumtiva kontaktpersoner kontrollerar de belastningsregister och misstankeregister för att uppmärksamma eventuella brott, uppgifter från Transportstyrelsen dit ingripanden enligt Lag om berusade personer rapporteras samt socialregister och uppgifter från Kronofogdemyndighetens register. Utöver registerkontrollerna görs en matchning där personliga egenskaper, intressen och värderingar ställs mot vad som passar in i det enskilda fallet. Matchningen betraktas som mycket viktig, då kontaktpersonerna i regel inte har en professionell roll att falla tillbaka på utan agerar just som de människor de är i vardagen och då uppdraget i ovanligt hög grad handlar om att ge barn och unga något extra. En handläggare uttrycker det såhär:

Den här insatsen ska ju bara vara bekväm och givande. Andra insatser kan ju vara jobbiga, som familjebehandling och alltså så. Eller när vi sätter igång och kontrollerar en tonåring eller så. Men en kontaktperson ska ju verkligen bara kännas bra (7).

När den unge har särskilt stora eller komplexa behov kan kontaktpersonen också behöva ha särskilda kvalifikationer². Det handlar om att kontaktpersonen som eftersöks ska ha specifik kompetens inom något område relaterat till den unges problematik och/eller behov. Sökningen

² Ibland används ”särskilt kvalificerad kontaktperson” på ett formaliserat sätt, som en särskild insats enligt Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga. En sådan kontaktperson kan tillsättas av socialtjänsten utan den unges medgivande. Dessa uppdrag ligger utanför vad som behandlas i denna rapport.

efter dessa personer sker vanligen på informella vägar, som i socialsekreterarens nätverk inom ramen för arbetet, eller i det mer privata nätverket för den person som ska ha kontaktperson. Det finns vissa **goda egenskaper och förhållningssätt** hos en vanlig kontaktperson, som alla oberoende av uppdragets svårighetsgrad bör ha. Följande citat sammanfattar dessa väl: ”Att man är engagerad, man har empati, man kan samtidigt också sätta lite gränser, eller sätta upp ramar, och att man vill, har en tanke med vad man vill göra, och varför.” (1) De intervjuade lyfter framför allt fram fyra egenskaper och förhållningssätt:

- *Tillgänglighet och stabilitet.* Detta handlar om att kontaktpersonen bör vara beredd på att finnas tillgänglig över en längre tidsperiod. Uppdraget beskrivs ofta som tidsbegränsat, men de intervjuade menar att det ändå är viktigt att kontaktpersonen har en beredskap på att finnas tillgänglig så länge det pågår, och hur länge det är, är ofta svårt att säga på förhand. Planer på att flytta från kommunen, gå in i en ny familjekonstellation eller resa längre tidsperioder under de närmaste åren betraktas som problematiskt.
- *Genuint engagemang och intresse.* Ett nyfikat intresse på vad barnet eller ungdomen behöver och tycker är roligt återkommer som en viktig egenskap hos en bra kontaktperson. Kontaktpersonen behöver vara beredd att lära sig nya saker och ibland också läsa på om barnets intressen.
- *Livserfarenhet och självkännedom.* En bra kontaktperson sägs vara en som står med båda fötterna på jorden. Livserfarenhet lyfts återkommande fram som viktigt och där menar de flesta att ålder har en viss betydelse, men framför allt bör kontaktpersonen vara realistisk, i motsats till naiv, både gällande uppdraget och sin egen förmåga. Här blir således även självkännedom en viktig komponent.
- *Ansvarskänsla och omdöme.* När en kontaktperson tillsätts kontrolleras flera register. I den mån något skäl anges handlar det mycket om ansvar och omdöme, den som skall ta ansvar för ett barn eller ungdom bör inte bete sig omdömeslöst själv.

De människor vars lämplighet bedöms kan antingen ha anmält sitt intresse i största allmänhet, eller kommit i fråga för en specifik ungdom och föreslagits av denne eller av någon i den unges omgivning. Det kan också handla om en person som tidigare varit i yrkesmässig kontakt med socialtjänsten och därför är känd av socialsekreteraren eller annan person inom socialtjänsten. Personer som själva anmäler intresse för uppdrag blir inte alltid aktuella som kontaktpersoner. Något som kan göra en person olämplig är att gå in i uppdraget med sina egna intressen för ögonen i alltför hög grad. Ett vanligt exempel är att för mycket fokus läggs på den ekonomiska ersättningen, men någon lyfter också fram exempel på kontaktpersoner som haft för mycket fokus på att få utöva egna fritidsintressen under kontaktpersonstiden och därför inte kunnat anpassa sig efter barnets intressen och behov.

I somliga ärenden menar de intervjuade att det är bra om kontaktpersonen har **särskilda kvalifikationer**. Det rör sig då om personer som utöver de egenskaper som alltid ses som viktiga, även har yrkeserfarenhet inom ett yrke som betraktas som relevant i sammanhanget. De exempel som lyfts rör människovårdande yrken och blåljuspersonal. Somliga har erfarenhet av att arbeta med insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson, men även de som inte talar om det specifikt söker ibland efter kontaktpersoner med samma profil, som i följande exempel:

Hon har en historia, det är eller har åtminstone varit ett svårt ärende, så tänkte jag till utifrån de professionella kontakter jag har med andra och har försökt rekrytera lite så special, just till den här flickan. (---) Och då kom jag att tänka på en tjej där som är i blåljuspersonal som är över 30, alltså hon är erfaren, som är engagerad lite utöver vad man måste vara, och hon brinner för ungdomar. Och då tänker jag, ja men hon har ändå, och utifrån sitt yrke så tänker jag att hon hade kunnat hantera det här ärendet på ett ganska professionellt sätt (2).

Tre kategorier av barn och unga som anses behöva en kontaktperson med särskilda kvalifikationer:

- *Unga som är utåtagerande.* Dessa unga kan ibland vara på väg in i kriminalitet och/eller umgås i kriminella kretsar, ibland vara aggressiva fysiskt eller verbalt. Det är framför allt här blåljuspersonal och i synnerhet poliser lyfts fram som särskilt lämpade, då de har en förståelse för kriminalitet och anses vara bra på att hantera kaotiska situationer i stunden.
- *Barn och unga med neuropsykiatriska funktionshinder.* Denna grupp överlappar ibland med den förra, men matchningen ser olika ut beroende på var fokus läggs. När funktionshindret, snarare än utåtagerandet resoneras kring som det problem som skall hanteras, matchas barn och ungdomar oftare med särskilt kvalificerade kontaktpersoner från människovårdanden yrken, som har erfarenhet och kunskap gällande dessa diagnoser. Dessa kontaktpersoner anses också ha lättare att signalera och be om stöd och handledning.
- *Barn och unga med en svår hemsituation.* Ibland sätts en kontaktperson in när barnet/ungdomen har en svår hemsituation, och kanske utretts tidigare för omhändertagande enligt LVU. Då kontaktpersonen ofta kommer nära familjen på ett sätt som socialtjänsten inte har möjlighet till, kan denna komma att se saker som behöver anmälas. Ibland ses det som en alltför svår situation för en lekman att hantera, både för deras mående och för risken att de undanhåller information av lojalitet med familjen. En kontaktperson som kommit i kontakt med likartade situationer i sitt yrke ses då som lämpligare.

”Personkemi” är ofta det första som de intervjuade lyfter fram när matchning kommer på tal. De flesta utvecklar inte det så mycket, och menar att det är svårt att sätta ord på. En av de intervjuade påtalar att det är den punkt där det är svårast för handläggarna att förmedla relevant information till den som har ansvar för kontaktpersonerna.

Ibland kan man få den bilden förmedlad av handläggaren som på ett bra sätt kan beskriva liksom personligheten, det här är en tystlåten, mjuk person som behöver någon som kan vara det, eller det här är en blyg person som behöver någon som kan lyfta dem, alltså lite så, som är svårt att få fram på ett papper (3).

I **argumenten kring matchning** utkristalliserar några punkter sig ur de intervjuades beskrivningar, som båda relaterar till det de kallar personkemi och som förefaller betyda ”att passa ihop”:

- *Matchning på temperament* ses som en viktig aspekt av personkemin. Är den unge lite blyg eller tillbakadragen kan det behövas en kontaktperson med ett mjukare sätt, men som också kan ge en lagom hård knuff i rätt riktning. Är den unge lite mer utåtriktad eller utåtagerande behöver kontaktpersonen snarare bidra med stabilitet och gränser.
- *Social smidighet* lyfts som särskilt viktigt med mindre barn, då kontaktpersoner i dessa ärenden förväntas fungera inte bara med barnet utan också med föräldrarna. Här kanske inte den mer naturliga personkemin kan fungera med alla samtidigt, och kontaktpersonen behöver således kunna anpassa sig och bli accepterad av både barn och föräldrar.
- *Delade intressen* är också något som ofta söks vid matchning. Dels ger det en naturlig ingång till att göra saker tillsammans, dels kan då kontaktpersonen då ge barnet/ungdomen en möjlighet att träffa fler likasinnade.

Matchningen är svår eftersom det är många faktorer som ska beaktas, men de intervjuade berättar många berättelser om när det blivit riktigt lyckat, som i följande exempel:

Jag har fått remiss på en tjej, hon ville ha en kontaktperson som kunde lära henne rita serier, och då tänka ”Åh, My God, det kommer jag aldrig att hitta”. Och så hade jag en intresseanmälan på en tjej som var konstnär och så ringde jag och pratade med henne och så hon bara, jag ritar serier, och jag bara, är det sant? Och det har blivit riktigt bra, och det här är en autistisk tjej som har ett jätteintresse för serier. Och kontaktpersonen ritar serier, ordnar serie-events, och så (2).

I de intervjuades berättelser om lämpliga personliga egenskaper återkommer flera **punkter som behöver beaktas** i avgörandet om vem som är lämplig:

- *Föräldrarnas önskemål och beskrivningar.* Föräldrarnas önskemål presenteras som framför allt erfarenhetsbaserade, i relation till barn snarare än ungdomar. Har barnet oftast lättare att få kontakt med kvinnor eller män, äldre eller yngre, är det något som vägs in.
- *Ungdomar har önskemål och beskrivningar.* Även dessa baseras på erfarenhet, men då oftare dåliga erfarenheter, privata eller med professionella.
- *Kontaktpersoner har önskemål.* Medan föräldrars och ungdomars önskemål beskrivs som något man tillmötesgår i möjligaste mån kan det variera mer med kontaktpersonernas önskemål, beroende på om handläggaren finner det lämpligt. Ett undantag är en intervjuad som ger exempel på kvinnor som inte vill arbeta med vuxna män av säkerhetsskäl, ett önskemål som tillmötesgås mer konsekvent.

Matchning sker även på personliga egenskaper, och då är det framför allt **kön och ålder** som beaktas. Det kan ske på önskemål från någon av de inblandade. De intervjuade har även egna åsikter om vilka kombinationer som är att föredra, ibland utifrån en kompensatorisk funktion:

Är det så att situationen är väldigt ansträngd för en förälder och man behöver liksom komplettera upp med någon mer vuxen person, och att det inte finns i nätverket, mormor, farmor, eller pappa, som är de primära egentligen, som skulle ha funkat, men funkar inte det då behöver man, eller de har flyttat långt bort ifrån, då behöver man bygga upp det (1).

- *Samkönade konstellationer föredras* ofta generellt av de intervjuade, men de påtalar också att det finns många undantag från den regeln.
- *Ålder utifrån uppdrag.* Flera påtalar att ålder på kontaktpersonen kan matchas till uppdraget. Somliga behöver en trygg vuxen, som kan gå in i något som påminner om en föräldraroll, framför allt ungdomar med föräldrar som är frånvarande eller har svårt att mäta med föräldraskapet, som kanske hade fått en kontaktfamilj om de varit yngre. Här kan man tänka sig någon i föräldrarnas ålder, eller en äldre person som kan gå in som en extra mor- eller farförälder. Barn och ungdomar som framför allt behöver stöd i att komma ut på mer lättsamma aktiviteter kan få en yngre kontaktperson. Här blir gemensamma intressen särskilt viktigt och kontaktpersonen förväntas fungera mer som en förebild.
- *Män undviks som kontaktpersoner för tonårsflickor*, undantaget om flickan insisterar på att få en man som kontaktperson. Det kan betraktas som ett uppdrag för en kontaktperson med särskilda kvalifikationer. Normalt menar de intervjuade att det finns en risk att relationen sexualiseras, eller att det uppstår missförstånd i den riktningen. Flera påtalar att de inte misstänker män som anmäler sig för uppdraget som kontaktperson för att begå

övertag. Fokus läggs mer på flickornas svårigheter och risken att de antingen tar initiativ eller misstolkas. Professionalitet ses som ett visst skydd, men en intervjuperson lyfter också att man generellt undviker att låta somliga flickor träffa män i enrum, även i kontakt med handläggare och andra professionella, utifrån individuella bedömningar.

Utöver kön och ålder återkommer matchning på **ursprung** som en demografisk faktor. Att kontaktpersonens ursprungsland betraktas som viktigt beskrivs som ett undantag, och uppdraget beskrivs då också som något lite utöver det vanliga där både likhet och olikhet mellan kontaktpersonen och den unge kan ha betydelse i matchningen:

- *Att bidra till integration.* När kontaktpersonen förväntas bidra till brukarens integration i det svenska samhället menar vissa att en invandrad kontaktperson är att föredra, helst från samma land eller en likartad kultur. Denna kan då fungera som en guide i det nya landet, utifrån en förståelse för både barnets/ungdomens perspektiv och svensk kultur. En intervjuad berättar om ett ärende där kontaktpersonen delade erfarenheter av att vara ny i Sverige med en ensamkommande ungdom och kunde bli en förebild eftersom hen ”varit här i många år, men hade haft det lite kämpigt med att komma in och så där” (5).
- *Att motverka förtryck.* Hedersförtryck kan vara ett skäl till att tonåringar får en kontaktperson. Här ses det som viktigt att kontaktpersonen inte finns i familjens nätverk, och ett sätt att gardera sig mot det kan vara att välja bort kontaktpersoner med samma ursprungsland eller religion. Här betonas framför allt vikten av att kontaktpersonen bedöms ha rätt värderingar kring kön och sexualitet, som ett skydd för flickor och en förebild för pojkar.

Släktingar kan få uppdrag som kontaktperson, men flera av de intervjuade är konsekvent tveksamma till det. En handläggare uttrycker sig såhär:

Av min erfarenhet kring det så får jag nog säga att det är inte så ofta en bra idé kanske (---) Det behöver inte vara så att man har några större utmaningar inom familjen eller beteenden som gör att andra känner sig oroliga för en. Men det kan vara så att det är, tänker jag, dysfunktionell familjesituation där barnet behöver kanske komma ut litegrann (4).

Att tillsätta släktingar ses som lite mer komplext än andra tillsättningar av kontaktpersoner. Vid hedersförtryck undviks det, som presenterats ovan, i övrigt menar de intervjuade att de ändå ger det en chans om familjen önskar det. De påtalar emellertid ett antal potentiella problem som kan uppstå:

- *Risk för familjekonflikter.* Om kontakten behöver avslutas innan uppdraget är slutfört, för att barnet/ungdomen önskar det eller för att kontaktpersonen inte sköter sitt uppdrag, riskerar det att leda till konflikter inom familjen.

- *Gynnar inte självständighet.* De intervjuade menar att kontaktpersoner till lite äldre ungdomar ofta blir en hjälp att uppnå en ökad självständighet från familjen. Det kan vara så att familjens inflytande av någon anledning ses som problematiskt, eller att ungdomen betraktas som alltför passiv eller ängslig. En släkting har då sämre förutsättningar att bidra till en förändring än en utifrån kommande kontaktperson.
- *Granskningen ger extra arbete.* De exempel som tas om potentiella kontaktpersoner som har ett brottsregister som gör dem olämpliga, eller inte har förstått hur mycket arbete uppdraget innebär, rör ofta släktingar som familjen föreslagit. En tolkning är att de i mindre utsträckning har läst in sig på egen hand, jämfört med de som anmäler ett generellt intresse för uppdrag utan att vara påtänkt för någon särskild person. En del av de intervjuade uttrycker en viss frustration över den tid som går åt till att granska personer som sedan visar sig olämpliga eller ointresserade.

Som framgått är matchningen en komplex process med många dimensioner. Barnet, kontaktpersonen, men också sammanhanget och anledningen till uppdraget vägs in. I slutänden handlar allt om vilka personer som finns att tillgå, antingen för att de är kända av socialtjänsten eller för att de finns mer eller mindre perifert i den unges och familjens nätverk. I intervjuerna återkommer begrepp som ”fingertoppskänsla”, det handlar om en professionell kunskap att se alla dimensioner och att få det att fungera. Det finns inga mallar och manualer som täcker detta, därför bygger matchningsarbetet framför allt på erfarenhetsbaserad kunskap.

Uppdraget får form

När det är fastställt att ett barn eller en ungdom ska ha en kontaktperson och en lämplig kontaktperson för uppdraget är funnen, ska det fastställas vad uppdraget innebär och vad de ska göra tillsammans. Planeringen ska dokumenteras i en så kallad **genomförandeplan** och det skall bestämmas vilken ersättning kontaktpersonen ska ha. Det är socialsekreteraren som fattar alla beslut som ligger i linje med de involverades önskemål, men i de fall det blir ett avslag på ansökan om kontaktperson eller det på annat sätt går emot önskemålen är det en chef som fattar beslutet. De intervjuade berättar att de också sinsemellan diskuterar principer och generella ställningstaganden. Innan besluten fattas har det dock förts många samtal, en av de intervjuade beskriver processen:

Då pratar jag ofta med föräldern, eller föräldrarna, och barnet, tänker jag, och ser att har jag fattat rätt liksom att det är det här du är intresserad av och det är därför du skall träffa en kontaktperson. Och sen går remissen iväg, och sen får jag förslag då från kontaktverksamheten. Och brukar vilja ha en intervju och sondera lite grann, och finns det flera förslag är det ännu viktigare med intervju, och fråga lite så, är detta något tillfälligt, kommer du flytta iväg om tre månader så är det kanske inte läge liksom att inleda en kontakt nu. Eller liksom vad har man för ambitioner, vad tänker man kring kontaktmannskapet (4).

Det är alltså flera parter involverade i planeringen och socialsekreteraren väger ihop de olika intressena och håller samman planeringen. På så sätt är detta en insats som kräver ett mer aktivt arbete än många andra insatser:

Andra aktörer som utför det vi vill att de ska utföra, som vår öppenvård eller HVB-hem eller så, där gör ju oftast de genomförandeplanen, själva, tillsammans med ungdomen, och så får vi ta del av den. Men det kan vi inte lägga på de här lekmännen, utan då gör vi genomförandeplanen tillsammans också är det vi som ansvarar för den (2).

Mötet där planeringen läggs upp kallas **upptaktsmöte** och då är det vanligen socialsekreteraren, kontaktpersonen, barnet och en eller två föräldrar som är med. Beslutet och planen kan avse kort eller lång tid. Tre månader eller längre nämns, beroende på sammanhang och situation, men det är också ett riktmärke:

Ett halvår tror jag vi har som är standard. För jag tänker att kontaktperson också är en risk att fortsätta hur länge som helst. Dels för att man får liksom en relation, och för att det är ganska såhär, praktiskt och roligt, såhär (6).

I det första mötet får de involverade ”presentera varandra och berätta lite om vad man har för förväntningar och vad man kan. Och sen så får man ju tänka på det, för det är rätt svårt att säga ’nej, jag tycker inte det var en bra person. Så jag vill inte’”(5). Det är därför vanligt att socialsekreteraren ringer upp de berörda, såväl kontaktpersonen som förälder och barn, eller bara ungdomen om det är en äldre tonåring, och kontrollerar att allt känns rätt för alla. En del av de intervjuade beskriver att ”då brukar jag ringa några dagar efter och kolla, har allting gått bra efter första träffen, och såhär, ’hur känner ni efter detta’”(4).

Det kan också vara flera involverade i olika insatser för den unge eller flera insatser i familjen, även om de inte är med i detta möte. Om det pågår flera insatser parallellt är det viktigt att uppdraget är tydligt definierat och avgränsat. Det kan också vara lite känsligt vad och hur mycket kontaktpersonen ska veta om de övriga insatserna. Det kan ju till exempel vara så att kontaktmannauppdraget handlar om läxläsning eller fritidsaktivitet med ett barn i en familj där någon annan har stora problem och att barnet som nu får kontaktperson inte fått relevant uppmärksamhet. Då är det ett ”enkelt” uppdrag, men det är del av i ett komplicerat sammanhang. I sådana sammanhang behöver socialsekreteraren väga vilken information som ska förmedlas till kontaktpersonen. Ett sätt att förklara sammanhanget visas i citatet nedan:

Det kan ju vara så att jag säger att ”ja, lillebror har jättestora svårigheter, så jag blir inte förvånad om tjejen du träffar kommer att beklaga sig ganska mycket, och så kommer du att tänka ’oj, oj, det är ju lillebror som behöver hjälp’. Och då tänker jag att då ska du veta att lillebror får hjälp. Så din uppgift är att se till storasyster så att hon ska få komma ut och göra något annat än att tänka på lillebror hela tiden (7).

En fråga som är särskilt känslig är **den ekonomiska ersättningen**. Den berör egentligen inte barnet och familjen, men den kan påverka kontaktpersonens inställning och det förekommer att kontaktpersoner menar att de inte vill medverka till den ersättning som erbjuds. Det händer vid enstaka tillfälle att detta sägs först efter upptaktsmötet, vilket beskrivs som mycket problematiskt, och därför försöker socialsekreterarna genom samtalen före det att insatsen startas undvika risken att hamna i den situationen.

Socialsekreteraren räknar ut uppdragets omfattning och svårighetsgrad och med det som grund tillämpas de rekommenderade belopp som anges av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Ersättningen har två delar, arvode och omkostnad, baseras på procent av prisbasbeloppet. Summan varierar utifrån hur omfattande och krävande uppdraget bedöms vara och varierade 2019 mellan totalt 776 kronor till totalt 3681 kronor per månad.³

Uppgiften att bedöma uppdragets omfattning och svårighetsgrad beskrivs ofta som svår. ”Det är lite ...eller ganska mycket, fingertoppskänsla tänker jag” (7). Flera av de intervjuade beskriver också att det finns en stor variation mellan hur olika handläggare bedömer ärendens svårighetsgrad. En del säger till och med att det kan få en handläggare att avstå från att tillsätta kontaktpersoner:

Det här med ersättningen, är man redan stressad över hur många ärenden som helst, annat som man har, att sitta och räkna procent där då, det blir bara för mycket. Så jag tror att en del vill bort från det. Så tänker man ’nej, det får ni lösa i ert nätverk, det är inte socialtjänstens bord’ för man har ganska mycket motstånd själv (7).

Uppdraget kan således formuleras väldigt fritt och ha olika omfattning och innehåll. När det kommer till frågan om ersättning blir allting väldigt konkret och ärenden kan jämföras, trots den stora variationen i de mycket flexibla kontaktpersonsuppdragen.

Uppföljning och kontakt under uppdraget

När uppdraget är formaliserat är det kontaktpersonen och den unge som ska hålla kontakt med varandra och göra det som alla kommit överens om i planeringen. Socialtjänstens roll är ofta passiv under denna tid, då kontaktpersonen blir ”utföraren”. Socialtjänsten finns med i bakgrunden och kan erbjuda stöd och handledning, med även kontrollera uppdraget under tiden det pågår. En intervjuad berättar ”Ofta har jag lite telefonkontakt ... ehm ... under tiden. Kanske också innan. Ehm.... och då brukar de signalera lite, att ”det här funkar inte”, eller ”jag tåler inte den här människan” (5). Socialtjänsten för också journal över sitt agerande i ärendet och över kontakter som sker.

³ Information från SKRs hemsida:

<https://skr.se/tjanster/merfranskr/cirkular/cirkular/2018/ersattningartillkontaktfamiljerochkontaktpersonerenligtsolforar2019.25940.html>

De direkt inblandade, alltså kontaktpersonen, den unge eller föräldrarna, kan också vända sig till socialtjänsten och berätta att något inte fungerar som de hade hoppats. Socialsekreterarna har lite olika sätt att förhålla sig under uppdragets gång, En säger ”den här insatsen har blivit lite så, styvmoderligt behandlad. Att man sätter ett beslut på ett halvår och så liksom, lycka till. Så”(2) och tillägger ”Om man har liksom en tjänst med 40 ärenden, så de som har kontaktperson är ju de som man kanske inte har varit så jätteorolig för” (2). Samma person menar för egen del att ”det här är en insats som alla andra som ska följas upp, och vi måste ha koll på att våra klienter får det de har blivit beviljade” (2).

De möten som sker under tiden uppdraget löper, kallas **uppföljningsmöte**. Det varierar hur dessa integreras i uppdragen. I intervjuerna kom det fram att mycket av uppföljningen sker på telefon. En av de intervjuade säger: ”Så brukar jag ringa nån gång och höra hur det går, och så. Och det är ofta när man ringer som man får redan på att ’oj, ni har inte träffats’” (6). Det är socialtjänsten som tar initiativet till uppföljningsmöten och kontakter för att höra hur det går. De intervjuade är samstämmiga i att det sällan är kontaktpersonerna som själva hör av sig under ett pågående ärende. När de tar kontakt handlar det oftast om att det är något som är problematiskt.

Det förekommer att ett barn eller ungdom är avvisande i början av kontakten och att kontaktpersonen uppfattar sig som påträngande. Det kan vara en anledning till att kontaktpersonen hör av sig och kanske vill avsäga sig uppdraget eftersom den unge inte vill ha kontakt. Socialsekreteraren kan då prata med alla och kalla till ett gemensamt möte, men kan också välja att börja med att säga ungefär ”Kan du stå ut med att bli avvisad och ändå hänga dig kvar så kommer det bli en enorm vinst för brukaren” (3).

Kontaktpersonerna har ingen rapporteringsskyldighet, däremot beskriver de intervjuade att de i kontakter med de olika involverade får olika berättelser. Det som socialsekreterarna framför allt vill veta är om kontaktpersonen och den unge träffas. Att de inte träffas är en av de vanligaste avvikelserna från planerna. Därtill kan det under tiden ett uppdrag pågår visa sig att kontaktpersonen inte är så lämplig som man först trodde. Det kan t.ex. handla om att personen är mer fokuserad på sig själv än på den unge, att personen inte går att nå eller inte kommer på avtalad tid. En vanlig erfarenhet av dessa kontaktpersoner återges i citatet nedan:

De avbokar hela tiden, när de inte har haft tid helt enkelt. Det blir inte av. Hela tiden ursäktar. Det är ju oftast föräldrarna då som säger till att ”ja, jättetrevlig. Men, men avbokar och då har jag liksom bestämt att jag ska göra det här, ochkillen blir, min pojke blir jättebesviken, för de har sett fram emot att träffas ” (5).

En del avvikelser från planen kan korrigeras i möten och samtal, men ibland kommer något fram som gör att uppdraget måste avslutas. En intervjuad beskriver ett uppdrag som inte blev som det var tänkt och där socialsekreteraren blev tvungen att agera kraftfullt:

De pratade om fel saker och de gjorde saker som barnet inte uppfattade var sådär jättestimulerande. Så då kallade jag in kontaktpersonen och meddelade det att från och med idag så är du entledigad ditt uppdrag och det blev, inte jättebra möte, men jag var också tydlig med att tacka för engagemanget och det finns ju andra uppdrag där den här profileringen är jättebra, men inte just i detta. Så då blir jag lite arbetsgivare och jag kände mig bekväm i det då, för att det var så uppenbart, men visst, det finns roligare saker att göra (4).

Uppdraget avslutas

Vanligtvis löper kontaktpersonsuppdragen i stort enligt planen och avslutas när målen är uppfyllda. Ibland upphör uppdraget av andra skäl, som t.ex. att någon annan insats blir aktuell eller att någon av de involverade flyttar.

Uppfyllda mål tas upp i samband med ett uppföljningssamtal, det är ju just det som är syftet med dessa samtal. ”På det här sista uppföljningsmötet, kommer man överens om att ok, uppdraget är färdigställt” (4).

Det kan ju vara så att efter ett halvår så är målen uppnådda, då ska de ju inte hålla på och harva vidare. Och det är ju därför man måste, dels ha nåt sånär täta uppföljningar men också vara noga i sitt uppdrag, så att man kan mäta när man är klar (2).

I samband med uppföljningen kan det vara så att någon av parterna säger att det inte finns skäl till eller intresse av att ses mer. Det sker kanske i mötet, kanske i de telefonsamtal som ofta sker i anslutning till mötet. ”De flesta tonåringar som vill sluta träffa sin kontaktperson säger ju det: ’nej, jag har inte lust längre’”(7). Det kan också vara så att målen är uppfyllda, men parterna trivs bra ihop och gillar att träffas. Då blir det socialsekreterarens uppgift att meddela att de gärna får fortsätta att träffas, men socialtjänsten kommer inte längre att vara involverad. Det är lite utmanande att behöva meddela det och säga som i citatet nedan:

”Nu tycker vi ... att ni har en etablerad kontakt, behovet finns inte på samma sätt av en kontaktperson, men ni kommer ju att träffas ändå, men vi avslutar”. Så gör man det och säger kanske att ”ja, men vi har en övergångsperiod i två månader och sen avslutar vi” (5).

Under det avslutande mötet försöker socialsekreterarna ge positiv feedback till såväl kontaktpersonen som till den unge eller barn och föräldrarna. Skulle det vara så att mötet inte kan ske av någon anledning försöker socialsekreterarna ändå arrangera ett avslutssamtal med var och en på telefon, för att markera att uppdraget är avslutat och ge lite feedback.

Det finns en underliggande idé om att, eftersom det är en kontakt mellan två privatpersoner, kan **kontakten fortsätta efter uppdraget**. De intervjuade säger att de egentligen inte känner till om det verkligen sker, att kontakter fortsätter, kanske för att de då inte längre är involverade, kanske för att det inte sker. En av de intervjuade säger: ”Jag tror att många har ambitionen att hålla

kontakt med barn och ungdomarna som de varit kontaktperson för, och tänker ganska högt om sin förmåga till det, men det blir aldrig så” (4).

Det finns också berättelser om att socialsekreterare i förbigående får höra berättelser om att det faktiskt finns kontakter som fortsätter. Det kan vara mer ytliga kontakter som enstaka sms, födelsedagsgratulationer och liknande, men det kan också i enstaka fall handla om att den tidigare kontaktpersonen blir en stående gäst i sociala sammankomster i familjen, eller att den unge och fd. kontaktpersonen fortsätter hålla kontakt på distans efter att ena parten flyttat. En av de intervjuade berättade: ”Det var faktiskt en som flyttade till USA och där barnet fick en annan kontaktperson så, ”ja, men jag har haft kontakt med honom, vi hörs ibland”. Då blir man ju glad (7).

Socialsekreterarnas syn på arbetet med kontaktpersoner

Hittills i rapporten har vi beskrivit processen från det att uppdraget aktualiseras till dess att det avslutas. I beskrivningarna finns både sakinformation och värderingar från de intervjuade. I detta avslutande avsnitt fokuserar vi värderingarna och försöker förstå hur socialtjänsten ser på denna insats. Sådär gick samtalet när en av dem fick frågan:

Intervjuare: Hur upplever du det att arbeta med kontaktpersoner? Är det lätt, svårt, trevligt? Bökit?
Bökit?

Intervjuad: Alltihopa.

Intervjuare: Alltihopa?

Intervjuad: Ja, lätt, svårt och bökit. Och roligt (4).

De flesta av de intervjuade beskriver både för och nackdelar med att arbeta med kontaktpersoner, men de skiljer sig mer i denna fråga än i de andra vi ställt. Somliga tycker mycket om att arbeta med insatsen, medan andra har övervägande negativa erfarenheter. Två typer av nackdelar återkommer i de intervjuades berättelser:

Det är personbundet. Att sätta in en kontaktperson kan få alla utfall mellan fantastiskt och katastrof, beroende på vem kontaktpersonen är, eller som en intervjuad uttrycker det:

Jag kan tycka det är bra när det, för om man får en bra kontaktperson så kan de faktiskt göra skillnad. Om det är särskilt roligt att jobba med vet jag inte (skratt). Det kan det ju vara... det kan det ju vara. Om man får rätt kontaktperson (5).

Flera påtalar också att de tycker det är olyckligt att kontaktpersonerna lämnas relativt ensamma i sitt uppdrag. De är välkomna att höra av sig, men de inbokade uppföljningarna är glesa, ibland kan det gå år. Någon menar också att en gemensam kortare utbildning för nyblivna kontaktpersoner, så som familjehem får, hade varit önskvärt.

Det är svårt. De intervjuade är eniga om att det är en insats som kräver en del av den som handlägger. Det sägs bero på flera olika saker. En svårighet som lyfts fram är att det ofta kommer in orimliga förväntningar utifrån. En intervjuad berättar:

För vi får ju ofta, anmälningar eller beställningar nästan från BUP eller andra instanser, och så rader de upp mängder med problem och så tycker de att man ska ha en kontaktperson, som om det är nån universal lösning på all världens problem och vi tänker ja men herregud, det ni beskriver är ju nästan en placering, fast ni tycker kontaktperson. Och det kan vara lite svårt ibland att diskutera med folk som har bestämt sig för att kontaktperson är det bästa (2).

Citatet ovan visar att personer kommer till socialtjänsten med förväntningar på kontaktpersonen som inte kan gå att uppfylla. Det försvårar arbetet med just den unge eller familjen, men arbetet med kontaktpersonsuppdraget beskrivs också som svårt:

Många av mina kollegor kan tycka att det är lite krångligt, dels att skriva det beslutet, det skall omprövas kanske på, ja man skriver beslut var sjätte månad, man skall ha kontakt, man skall träffa personen, för de kan ju behöva lite extra handledning - - - Man ska hålla koll på nivån av ersättning, det finns tre ersättningsnivåer, ett två tre, och det behovet kontakt en gång i veckan, kontakt två till tre gånger i veckan, eller kontakt varje dag, tre olika nivåer som då också ersätts enligt kommunförbundets riktlinjer med olika, ett arvode, en omkostnadsersättning, som är baserat på basbeloppet då, i Sverige. Och, ja, så att, ja det kräver, man tror att det är en enkel insats men det kräver ganska mycket ändå, att coacha och stötta, och följa upp så det här fungerar också (1).

Utöver yttre förväntningar och en komplex arbetsuppgift menar somliga av de intervjuade att det är svårt att veta vad de skall förvänta sig från ett uppdrag. Att ge ett uppdrag innebär också att ställa krav, vilket kan upplevas som svårt. Dels vill man inte lägga för stor press eller för svårt uppdrag på någon som valt att vara kontaktperson på sin fritid mot en relativt symbolisk ersättning, dels försätter användandet av kontaktpersoner handläggarna i något som påminner om en arbetsgivarroll, som de i regel inte har sökt sig till eller är vana vid. Kontaktpersonerna har inte heller samma skyldigheter eller ekonomiska beroende som en anställd. En del personer drar sig ur uppdraget i sista sekund, slutar dyka upp eller är inte helt uppriktiga i sin intresseanmälan och det ligger då på handläggarna att avsluta uppdraget.

Fördelarna beskrivs således från de flesta framför allt i att man ibland får in lämpade individer som åstadkommer en förändring. Färre påtalar fördelar i insatsens utformning, men en handläggare sticker av och menar att det är *holistiskt* att arbeta med kontaktpersoner. De har en unik möjlighet att ge brukaren ett nätverk som består över tid, till skillnad från en professionell som oundvikligen försvinner förr eller senare. Hon menar också att man kan värdera kontaktpersonsinsatsen olika beroende på mer övergripande syn på socialt arbete:

En del är väldigt fyrkantiga och går efter lagstyrt och det skall vara si och så, så va. Men alltså jag tänker att det finns också något, ett annat tankesätt där vi är medmänniskor, alla, och vissa behandlingshem är lite mer medlevarkapstanke. Jag - - - tänker kanske lite mer i nätverk. - - - Jag är nog lite mer relation, nätverksinriktad, systemiskt (1)

Annars är det insatsens *flexibilitet* som dominerar i berättelserna. Kontaktpersons-uppdrag kan användas som enda insats eller i kombination med andra. Det är en möjlig insats för breda grupper av människor, med vitt skilda förutsättningar och behov. Och det kan formas på de sätt som möter de aktuella situationerna.

Sammantaget är bilden som förmedlas av de intervjuade att det är ett svårt arbete att få till bra kontaktpersonsuppdrag och att det finns mycket osäkerhet i hur det ska utformas. När det löser sig med rätt person blir det ett flexibelt och holistiskt uppdrag med goda möjligheter. Hur de olika enskilda personerna i socialtjänsten betonar denna kombination av uppfattningar beror på både personliga preferenser och yrkesmässiga erfarenheter. Den som har erfarenhet av flera ärenden där det fungerat mindre bra är mindre positiva, liksom de som gärna lämnar åt andra utförare att lägga upp arbetet efter socialtjänstens remittering. De som däremot tycker om ett arbete som innebär att de aktivt ska konstruera och följa insatsen själva och som dessutom har sett goda utfall av arbetet, de är de mest positiva.

Slutord

Vi har i detta Working Paper gett en inblick i arbetet med insatsen kontaktperson för unga. Det vi gjort är i princip att vi beskrivit insatsen på ett strukturerat vis, en beskrivning som sällan finns. Trots att det är en av de insatser som funnits med längs i socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer och trots att det är upp emot 20 000 barn om året som har denna insats, så saknas en samlad och strukturerad kunskapsbas.

Genom sin flexibilitet och sin ambition att knyta samman människor i samhället, i en strävan av integration, finns det en positiv ambition. Kontaktperson är en helt annan typ av insats än de andra som finns i socialtjänstens utbud. Det är en annan sak att ha en kontakt med en privat person där jag kanske är den enda som denne engagerar sig i, eller att vara ”brukare” av en tjänst som är upphandlad. Medan antalet öppenvårdsinsatser för unga i socialtjänsten ökar minskar antalet uppdrag för kontaktpersoner (Socialstyrelsen, 2019). Socialsekreterare säger, både i våra intervjuer och i andra sammanhang, att de känner osäkerhet inför hur kontaktpersoner ska rekryteras, hur uppdragen ska formeras och hur de ska följas upp. Därför väljer de hellre att anlita någon verksamhet med professionella, som tar ansvar för hela uppdraget och som är mer av experter på det de gör. Är det bra eller dåligt? Det har vi ingen aning om.

Även om antalet som får denna insats minskar är det fortfarande en mycket vanlig insats. Två frågor får avsluta denna rapport och därmed öppna för vidare studier, förhoppningsvis både av oss och av andra:

- Ska socialtjänsten sluta använda en insats som funnits under mycket lång tid, för att man inte vet riktigt hur man ska hantera den? Är det inte bäst att först försöka ta reda på vad som fungerar (och inte fungerar)?

- Är det rimligt att socialtjänsten beviljar upp emot 20 000 insatser som man har väldigt vag uppfattning om vad de innebär i praktiken?

Det är uppenbart att det behövs kunskaper av alla de slag om kontaktpersoner, och även den liknande insatsen kontaktfamilj, där i stort samma förutsättningar råder.

Referenser

Andersson, Gunvor & Bangura Arvidsson, Maria (2001). *Vad vet vi om insatsen kontaktperson/-familj? : en kunskapsöversikt*. Meddelanden från Socialhögskolan; Vol. 2001, Nr. 1. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Andersson, Dennis & Larsson, Simon (2011) *Kontakt sökes. En studie om socialsekreterares och kontaktpersoners uppfattning om insatsen kontaktperson*. Kandidatuppsats. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Franséhn, Mona (2016). Laypersons or professionals? Ambivalence about voluntary contact persons in social services in Sweden. *Nordic Social Work Research* 6 (2), s. 102-111.

Nilsson, Agneta (2005) *Barn i kontaktfamilj – några socialsekreterares syn på insatsen kontaktfamilj ur barnens synvinkel*. Stockholm: FoU Nordost.

Socialstyrelsen (2019). *Statistik om socialtjänstinsatser till barn och unga 2018*. Revised version 2019-12-19. Stockholm: Socialstyrelsen.

Svensson, Kerstin (2017) Frivilligt socialt arbete i det offentliga gränsland - gode män, övervakare, kontakt- och stödpersoner. I: Linde, S och Scaramuzzino, R (red.) *Socialt arbete i civilsamhället – aktörer, former och funktioner*. Lund: Studentlitteratur.

Teng, Sini (2010). *Kontaktpersoner för ungdomar genom socialtjänsten - en studie om hur dessa insatser avslutas*. Stockholm: FoU-Södertörns skriftserie nr 89/10.

Teng, Sini (2019). *Medmänniska, coach, farsa: En studie om rollen som kontaktperson inom socialtjänsten*. Magisteruppsats. Stockholm: Ersta Sköndal Bräcke högskola, Institutionen för socialvetenskap.

Vinnerljung, Bo, Brännström, Lars & Hjern, A. (2012). *Kontaktfamilj/-person för barn. Uppföljning och utvärdering med registerdata*. Reviderad rapport. Augusti 2012. Rapport i socialt arbete. Stockholm: Stockholms universitet.

Zetterberg, Ida & Nilsson, Sigrún (2017) *Kontaktperson - en insats för vem?: En kvalitativ studie om bedömningskriterier i kontaktpersonsutredningar*. Kandidatuppsats. Uppsala: Uppsala universitet, Sociologiska institutionen.