



Rapport 2012:6

Ungdomsrådgivningen

En utvärdering av en förebyggande verksamhet för ungdomar mellan 18-24 år i samverkan mellan Sundsvalls kommun, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Författare: Helene Hillborg & David Rosenberg



Ungdomsrådgivningen, 2012

Kommunförbundet; FoU Västernorrland
Gångviksvägen 4
Box 3014
871 03 Härnösand
Tfn: 0611-55 78 50
Fax: 0611-231 39
E-post: info@y.komforb.se |

ISSN 1653-2414
ISBN: 978-91-85613-60-1

Innehållsförteckning

INLEDNING	4
Uppdrag.....	4
SYFTE	4
METOD OCH MATERIAL	5
Personalenkät – om målgrupp, behov och insatser	5
Ungdomsenkät	5
Intervjuer med Ungdomar	6
Personal på UR – om verksamhet och samverkan.....	7
Spindeln – enkät om samverkan på ledningsnivå	7
RESULTAT	9
Målgrupp	9
Ungdomarnas behov	14
Sammanfattning - Målgrupp och behov	20
Insatser från personalen på UR.....	21
Utfall	23
Sammanfattning – Insatser och Utfall.....	28
Enskilda intervjuer med ungdomar	29
Sammanfattning – Enskilda intervjuer med ungdomar	31
Personal på UR – om verksamhet och samverkan.....	32
Sammanfattning – personal om verksamhet och samverkan.....	39
Spindeln – enkät om samverkan på ledningsnivå	40
SLUTSATSER OCH DISKUSSION	42
Verksamhetens mål	42
UR som förebyggande arbete	43
Sammanfattning	48
REFERENSER	50
BILAGOR	51
Bilaga 1 – Intervjufrågor till ungdomar	51
Bilaga 2 – Enkät Spindeln	52

Inledning

Denna rapport är en andra delstudie av samverkansprojekt Ungdomsrådgivningen (UR). UR är en förebyggande verksamhet för ungdomar mellan 18-24 år i samverkan mellan tre förvaltningar i Sundsvalls kommun (Förvaltningen för arbetsmarknad, vuxenutbildning och integration FAVI, Socialtjänsten samt Barn och Ungdomsförvaltningen), försäkringskassan och arbetsförmedlingen.

Hela utvärderingen beräknas vara klar under år 2013.

UR är en verksamhet under utveckling. De började ta emot ungdomar under maj 2010. Arbetsgruppen var näst intill fulltalig i september 2010, förutom deras livsstilssjuksköterska som började ta emot ungdomar på UR under januari 2011.

Uppdrag

Under december 2009 fick FoU Västernorrland uppdraget att genomföra en utvärdering som sträcker sig över tre år i projekt Ungdomsrådgivningen. Utvärderingen utgår från verksamhetens mål. Dessa togs i styrgruppen maj 2009:

1. Att ungdomar som använder sig av ungdomsrådgivningens tjänster tycker att de har nytta av de råd, stöd och den vägledning de får.
2. Att ungdomsrådgivningen uppfattas som en attraktiv och utvecklande arbetsplats av personalen.
3. Att en god samverkan skall finnas mellan parterna, det vill säga att alla bidrar med resurser efter sin del i avtalet.
4. Vidare fanns ett behov av att följa ungdomsrådgivningens utveckling vad gäller de problem eller frågor ungdomarna som besöker UR har och vilka insatser UR utför för att möta ungdomarnas behov.

Syfte

Utvärderingens övergripande syfte är att:

1. Beskriva och analysera upplevda hinder och möjligheter i samverkansprojektet Ungdomsrådgivningen utifrån ett verksamhets- och ett brukarperspektiv.
2. Beskriva Ungdomsrådgivningens målgrupp, dess behov och genomförda insatser
3. Undersöka ungdomarnas upplevelse av Ungdomsrådgivningens service

Metod och material

Personalenkät – om målgrupp, behov och insatser

Syfte

Att undersöka vilka ungdomar som använder sig av Ungdomsrådgivningens tjänster och vilka resurser/insatser de erbjuds. Frågor som vi vill ha besvarade är:

1. Vilka ungdomar söker sig till UR avseende kön, ålder, sysselsättning mm?
2. Vilken typ av frågor/problematik har ungdomar som söker sig till UR?
3. I vilken utsträckning har ungdomen besökt UR?
4. Vilka resurser/insatser får ungdomar som är på UR ta del av?

Urval och genomförande

För att få en bild av vilka ungdomar som inlett och avslutat en kontakt på UR användes ett frågeformulär som personalen fyllt i för alla ungdomar under den tid som ungdomen varit aktualiserad på UR. Formuläret innehöll frågor rörande:

- Kön
- Ålder
- Utbildning
- Sysselsättning
- Ersättning
- Vetskap om UR
- Problematik
- Insatser
- Samverkan/samarbete
- Anledning till avslut

Databearbetning

Utvärderarna fick ta del av det avidentifierade materialet och en bearbetning har således utförts på ett material där ingen enskild individ kunnat identifieras. Enkäterna samlades in och sammanställdes med hjälp av deskriptiv analys. Öppna svar kodades och utifrån dessa skapade olika kategorier som materialet delades in i. Totalt har 321 enkäter blivit ifyllda, varav 113 stycken består av fall där ungdomen besökt UR två gånger eller fler.

Ungdomsenkät

Syfte

Att undersöka ungdomars upplevelse av kontakten med Ungdomsrådgivningen och uppfattningar om Ungdomsrådgivningen.

Urval och genomförande

Alla ungdomar som besökt ungdomsrådgivningen mer än en gång (113 stycken) har vid avslut på UR blivit tillfrågade att fylla i en enkät. Enkäten innehöll bland annat frågor kring bemötande, hur nöjda de var med de insatser de fått och om något har förändrats i Ungdomens situation efter Ungdomsrådgivningens insatser. Totalt har 60 ungdomar fyllt i enkäten.

Databearbetning

Enkäterna samlades in och sammanställdes med hjälp av deskriptiv analys. Svar till öppna frågor kodades och utifrån det skapades olika kategorier som materialet delades in i.

Intervjuer med Ungdomar

Syfte

Att få en fördjupad kunskap om ungdomars tidigare erfarenheter av att söka stöd eller hjälp, deras uppfattningar om URs verksamhet samt vilken nytta de upplever att de haft av URs insatser.

Urval och genomförande

I samband med ett besök på UR fick ungdomar besvara en enkät om UR. I enkäten fanns en förfrågan om utvärderarna fick kontakta dem för en intervju. De personer som svarat ja på frågan kontaktades via telefon. De fick åter en förfrågan om att vara med och information om syftet med undersökningen. Vidare fick de information om att deltagandet var helt frivilligt samt att man inte skulle kunna identifiera någon enskild person i den senare rapporten.

Sammanlagt har 9 personer intervjuats (tre män och 6 kvinnor). Under intervjuerna fördes anteckningar och vid tillfällen bads informanten att upprepa påståenden och formuleringar som de ansåg särskilt viktiga. Detta för att kunna dokumentera citat så ordagrant som möjligt.

Intervjuerna varade ca 20 minuter. Under intervjun användes en semi-strukturerad intervjuguide (bilaga 1).

Analys

Analysen genomfördes enligt metoden innehållsanalys (Patton, 2000). För att få en god förståelse och helhetsbild av materialet lästes intervjuerna flera gånger. Därefter kodades materialet och tre gemensamma huvudkategorier skapades.

Personal på UR – om verksamhet och samverkan

Syftet med undersökningen var att:

1. Undersöka personalgruppens uppfattningar och erfarenheter om upplevd nytta med samverkan.
2. Urskilja faktorer som upplevs hindrande/ saknas i samverkansprojektet.
3. Undersöka hur personalgruppen uppfattar sitt arbete med ungdomarna och vad de gör för specifika insatser.

Urval och genomförande

Deltagarna i studien valdes utifrån att de arbetade i Ungdomsrådgivningens personalgrupp och hade den direkta kontakten med ungdomarna. Intervjuerna genomfördes i form av en fokusgrupp med personalen på UR. Personal som inte kunde närvara vid fokusgruppen kompletterade sina erfarenheter av projektet skriftligt. En enskild intervju gjordes med samordnaren. Intervjun och fokusgruppen spelades in på band och skrevs ut på papper. Fokusgruppen tog ca 80 minuter. Under fokusgruppen diskuterades deltagarnas arbetsituation, deras möten med ungdomar och vad de uppfattade för vinster och svårigheter i sitt arbete och i samverkan.

Analys

En innehållsanalys (Patton, 2000) användes för att analysera data. För att få en god förståelse för innehållet lästes de nedskrivna intervjuerna flera gånger. Därefter kodades materialet in i tre huvudkategorier med sju underkategorier som belyste deltagarnas uppfattningar och erfarenheter av deras arbete.

Spindeln – enkät om samverkan på ledningsnivå

Syfte

Att undersöka hur samverkansgruppen uppfattar samverkansarbetet på UR. Metoden syftar också till att genom ”spindeln” följa upp samverkansarbetet genom att kunna jämföra denna första basmätning med framtida mätningar.

Urval och genomförande

Deltagarna valdes utifrån att de är den fasta samverkansgrupp som kommer att arbeta tillsammans under projektiden. Under ett samverkansgruppsmöte i februari 2011 presenterades ”spindeln” som ett verktyg att använda för uppföljning och diskussion av samverkansaktiviteter. En enkät med 9 aspekter av samverkan (bilaga 2) delades ut via mail. Frågorna behandlade uppfattningen om samverkansaktiviteter och kunde skattas från ”mycket bra” till ”mycket dåligt”. Tre påminnelser med en veckas mellanrum skickades ut. Sammanlagt svarade 4 av 6 tillfrågade. En person ville ej medverka på grund av allt för kort tid för att kunna ta ställning. Namnet ”spindeln” härrör från att det gemensamma resultatet redovisas i ett poläradiagram som har formen av ett spindel nät. Diagrammets nio aspekter av samverkan bygger på tidigare forskning och teorier om samverkan (Danermark, Germundsson, Englund & Löf, 2009).

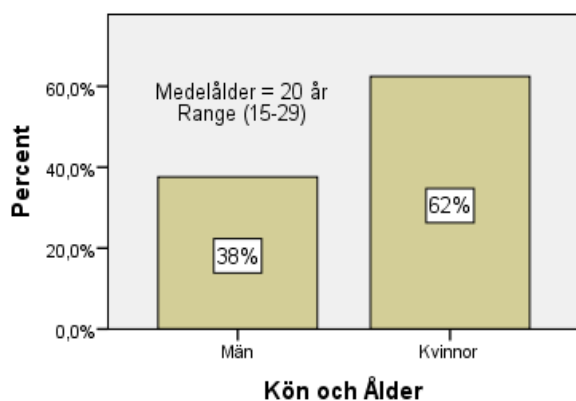
Resultat

Målgrupp

Resultaten i denna del redovisas utifrån vad personalen registrerat i enkäter gällande de ungdomar som besökt och avslutats på UR från maj 2010 – november 2011, allt som allt 321 stycken. Det saknas i vissa fall data angående ålder, kön, boende, utbildning mm. Antal som besvarat frågan står därför redovisat vid varje figur/tabell. Två tabeller (tabell 4 och tabell 5) utgår från data som verksamheten själv registrerat och redovisat för oss.

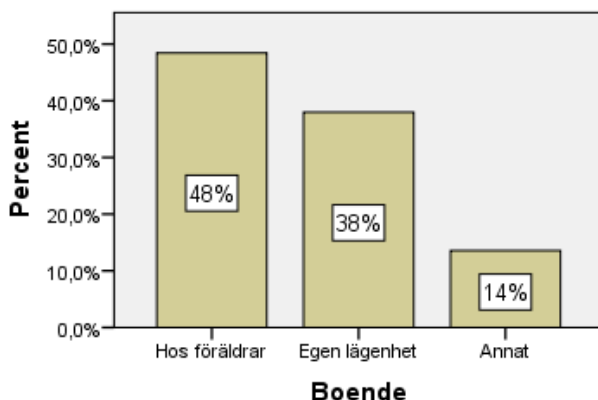
Målgrupp på UR

De flesta ungdomar som varit på UR hade Sundsvall som hemkommun (90 %). Andra kommuner i länet, där besökande ungdomar varit skrivna, var Timrå (8 personer), Ånge (3 personer), Härnösand (4 personer) samt Sollefteå (2 personer). 14 ungdomar kom från kommuner utanför Västernorrlands län. Av ungdomar som inte tillhörde Sundsvall var drygt hälften studerande.



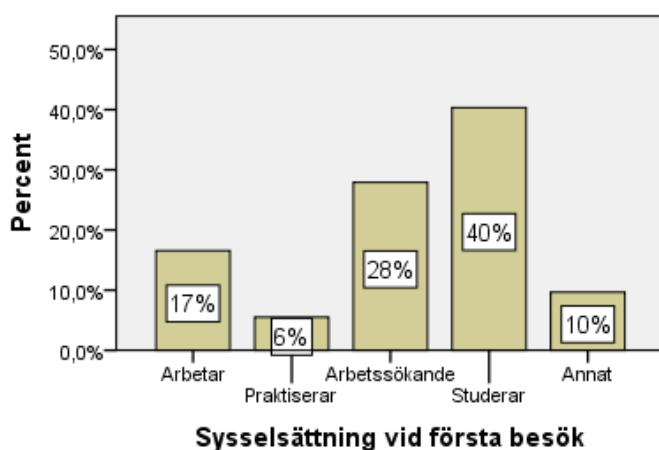
Figur1. Andel ungdomar fördelat över kön och ålder, n314

Av samtliga besökare som delgivit sin ålder var 62 procent kvinnor och 38 procent män. Ungdomarna var mellan 15-29 år med en genomsnittlig ålder på 20 år för både män och kvinnor. Varken ålder eller kön har förändrats nämnvärt från förra årets mätning (2010).



Figur 2. Andel ungdomar fördelade på boendesituation, n258

Ungefär hälften av de ungdomar som besökt UR bodde hemma hos sina föräldrar. Även boendesituation är liknande från föregående mätning (2010) då 49 procent bodde hemma hos sina föräldrar och 36 procent hade en egen lägenhet. ”Annat” är framförallt inneboende, sex ungdomar beskriver sig som hemlösa.



Figur 3. Andel ungdomar fördelat på typ av sysselsättning, n290

Störst andel ungdomar studerade. Av dessa var det framförallt gymnasiestudier, endast 12 personer studerade på högskolenivå. 22 procent uppgav att de någon gång hade hoppat av gymnasieskolan.

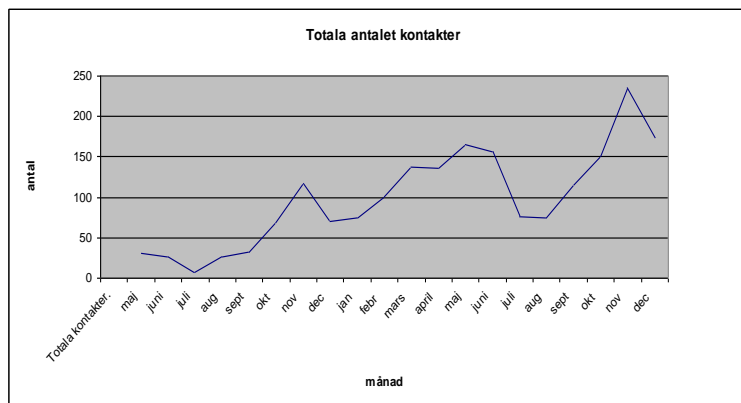
Tabell 1. Inkomstkälla bland ungdomarna på UR

		Antal	Procent
Valid	lön	48	19,2
	föräldrar	61	24,5
	ekonomiskt bistånd	47	18,9
	studiemedel	33	13,3
	aktivitetsstöd	22	8,8
	aktivitetsersättning	8	3,2
	annat	6	2,4
	utvecklingsersättning	7	2,8
	ingen inkomst	17	6,8
	Total	249	100,0
Missing	System	72	
	Total	321	

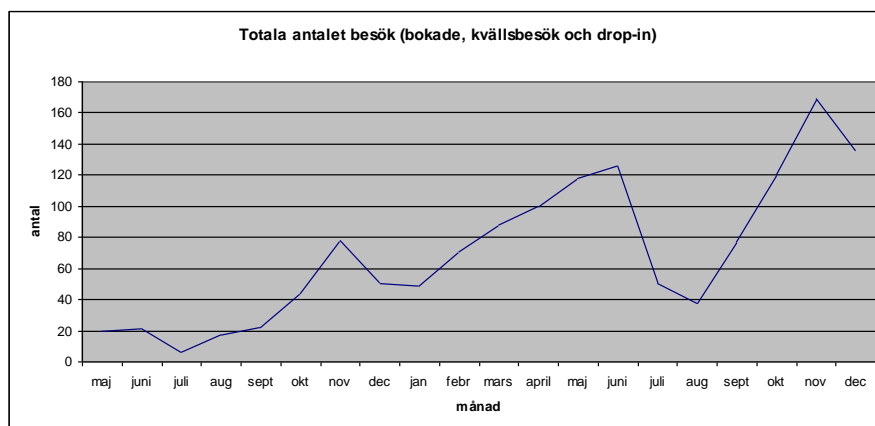
Av de ungdomar som uppgav lön som inkomstkälla (19 %) arbetade en tredjedel deltid. Några av de deltidsarbetande uppgav att de även fick pengar från sina föräldrar eller drygade ut kassan medan de studerade. Sjuttionio procent uppgav att de inte hade någon inkomst alls. Av dessa bodde 11 personer hemma hos sina föräldrar, 2 personer hos sin pojkvän/flickvän, 2 personer hos en släkting och en person var hemlös.

Ungdomarnas Kontakter med UR

Sedan starten i maj 2010 fram till idag har flödet in till UR stadigt ökat. Framförallt under våren och hösten/vintern 2011 visar ungdomsrådgivningens egen statistik på toppar i både besök och i övriga kontakter (e-post, telefon) som mellan maj 2010 - december 2011 hade uppkommit till 1974 tillfällen. Av dessa var 1299 fysiska besök.

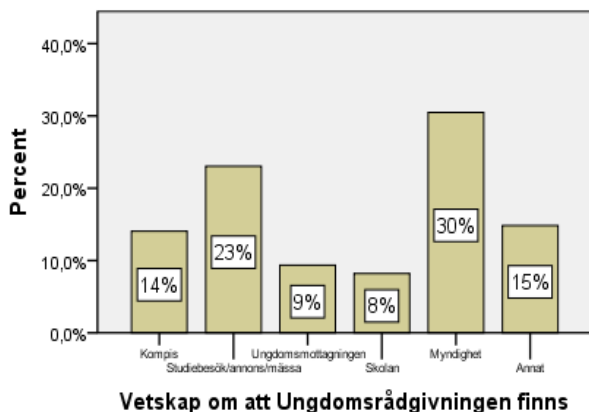


Figur 4. Totala antalet kontakter (besök, e-post och telefonsamtal), maj 2010 – dec 2011 (Källa: Ungdomsrådgivningen)



Figur 5. Totala antalet besök, maj 2010 – dec 2011 (Källa: Ungdomsrådgivningen)

URs personalgrupp har under hela projektiden arbetat aktivt med att marknadsföra verksamheten. Vid en jämförelse med tidigare mätning (2010) hade antalet ungdomar som fått vetskap om UR via någon annan myndighet ökat från 17 procent till dagens 30 procent.



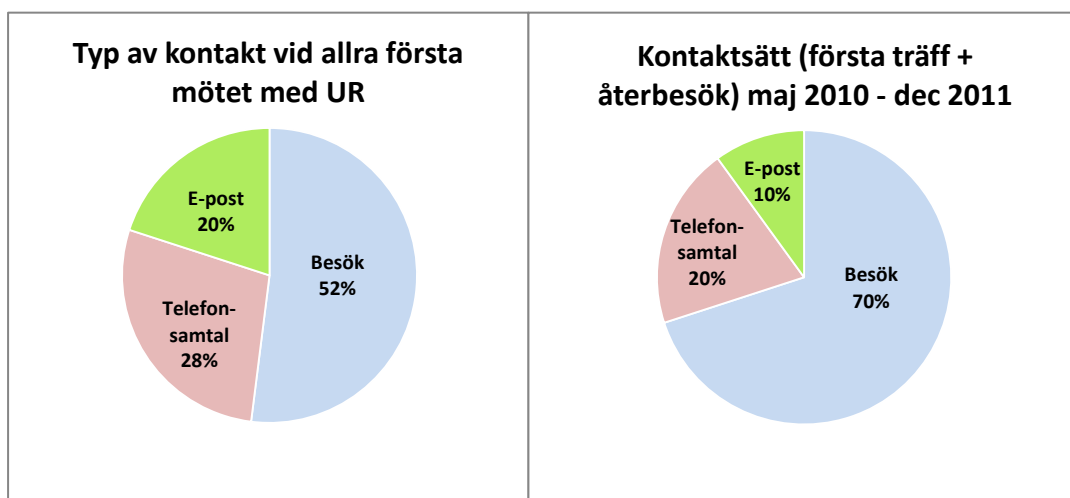
Figur 6. n256

Myndigheter som ungdomarna beskrivit att de fått vetskap om UR av var FAVIs olika verksamheter (31 personer), arbetsförmedlingen (13 personer), socialtjänsten (12 personer) och landstinget (13 personer) där vårdcentralen, psykiatrin och NPF-teamet uppgetts. ”Annat” var framförallt föräldrar men också andra anhöriga (15 personer), externa resurser från AF (7 personer), eller att de tidigare besökt UR (7 personer).

Det var mindre vanligt att myndigheter direkt hänvisade ungdomar att besöka UR, vilket förekom i endast 9 % av fallen. Dessa var Ungdomsmottagningen, verksamheter från FAVI, Socialtjänsten exempelvis vuxenstöd, vårdcentral, Psykiatrin, brottsofferjouren, skolsköterska, Arbetsförmedlingen och Frivården.

När ungdomarna bestämt sig för att rådfråga UR om något i deras situation var det vid det första tillfället lika vanligt att det blev ett fysiskt möte på UR som att ta kontakten via telefon eller e-post. Varken besöken eller övriga kontaktsätt skiljer sig nämnvärt från tidigare mätning (2010).

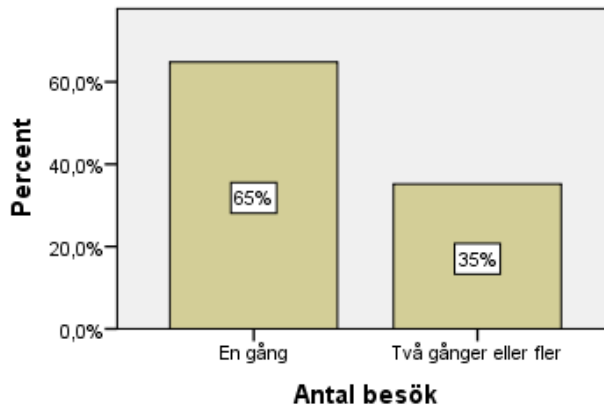
URs egen mätning av totala antal kontakter (första besök + återbesök) under hela projektperioden visade att det fysiska mötet mellan ungdom och personal på UR dominerade (figur 8).



Figur 7. Första kontakt, n310

Figur 8. Kontaktsätt för ungdomarna, första besök + återbesök. (Källa: Ungdomsrådgivningen).

Antal besök som lett till en längre kontakt med UR (35 %) har ökat sedan förra mätningen (2010) då 17 procent besökte UR fler än en gång. Som mest har en ungdom träffat UR 20 gånger, medeltal är 3,64 besök. I 43 % av fallen är besöken 2 ggr. I de flesta fall hade ungdomarna även mail och telefonkontakt med UR parallellt med fysiska träffar.



Figur 9. Andel ungdomar fördelat över antal besök på UR, n321.

Utöver ungdomarna är det många andra, aktörer och anhöriga, som kontakter UR för rådgivning. Enligt verksamhetens egen statistik (2011) har de tagit emot dryga hundra stycken rådgivande samtal. Det var framförallt anhöriga till ungdomar som kontaktat dem, men även ungdomsmottagningen, arbetsförmedlingen, FAVI, skolan, psykiatrin och primärvården har fått rådgivande samtal.

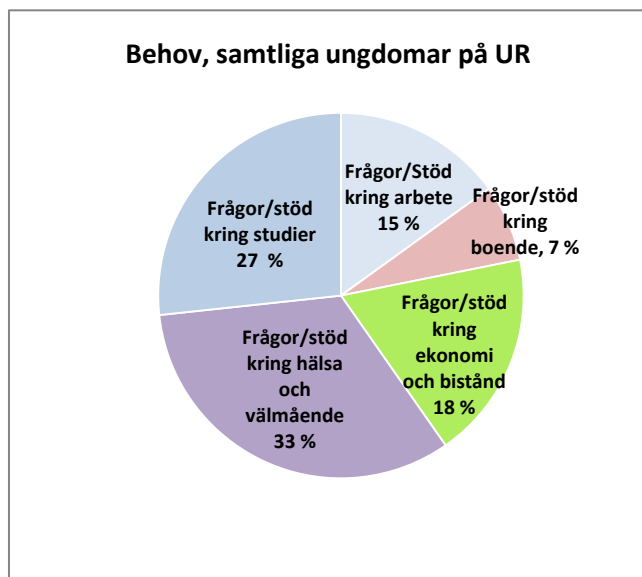
Ungdomarnas behov

Nedan redovisas de kategorier som visat sig i analysen av personalens öppna svar om varför ungdomarna besökte dem.

En ungdom kan komma med flera olika uppdrag inom samma eller olika områden (studier, arbete, hälsa och välmående eller ekonomi och bistånd) vid ett och samma besök på UR. Exempelvis kan en ungdom be om stöd och hjälp för sitt mående, sina familjeförhållanden, sin ekonomi och sin boendesituation vid ett och samma tillfälle.

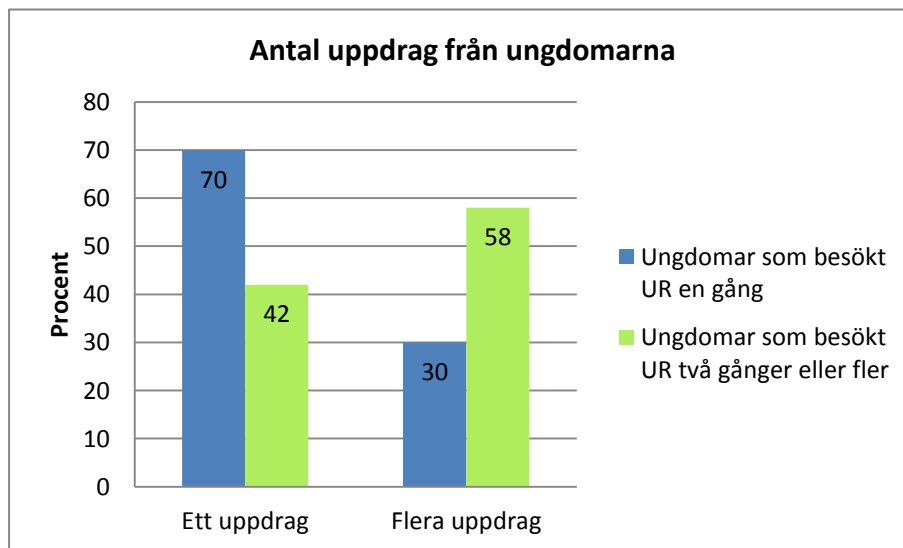
Tabell 2. *Behov inom olika områden som ungdomarna vill ha stöd och hjälp med när de besöker UR.*

Kategorier med dess underkategorier
Studier <ul style="list-style-type: none">• Vägledning och studieplanering• Söka utbildning• Problem i skolan• Vad ska jag bli?
Arbete <ul style="list-style-type: none">• Aktiviteter riktade till att få ett arbete eller en praktikplats• Problem på arbetet/praktikplatsen• Vägledning och information
Hälsa och välmående <ul style="list-style-type: none">• Mår psykiskt dåligt• Problem i relationer och/eller förhållanden• Social problematik (svåra livsförhållanden, hemlöshet)• Riskbruk/missbruk/beroende• Kropp och hälsa (Problem med sömn, mat, vikt, fysisk ohälsa)
Ekonomi och bistånd <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning för att flytta hemifrån och försörja sig själv• Information om och stöd med ansökan, ekonomiskt bistånd regler och rutiner• Information om och stöd med ansökan, Försäkringskassans regler och rutiner,• Annat (information om csn, a-kassa, LSS mm)
Boende <ul style="list-style-type: none">• Vill flytta hemifrån men hur gör jag?• Leta bostad
Annat <ul style="list-style-type: none">• Att få fråga och bara prata fast man inte riktigt vet vad som är fel• Förtydligande av utlåtanden, beslut, ansökningar



Figur 10. Behov som ungdomarna uttrycker, fördelat inom olika kategorier, n321. (en ungdom kan ingå i flera kategorier)

Om vi jämför de ungdomar som besökte UR vid ett tillfälle med de ungdomar som besökt UR under en längre period kom engångsbesökande ungdomar med endast ett uppdrag eller problem att få stöd för i större utsträckning än flergångsbesökande ungdomar. Över hälften (58 %) bland flergångsbesökarna hade två eller flera uppdrag till UR som de ville ha stöd med samtidigt. Vid flera tillfällen byggdes uppdragen på, det vill säga man kom för ett problem som med tiden visade sig utökas till allt fler behov från ungdomen att få stöd i.

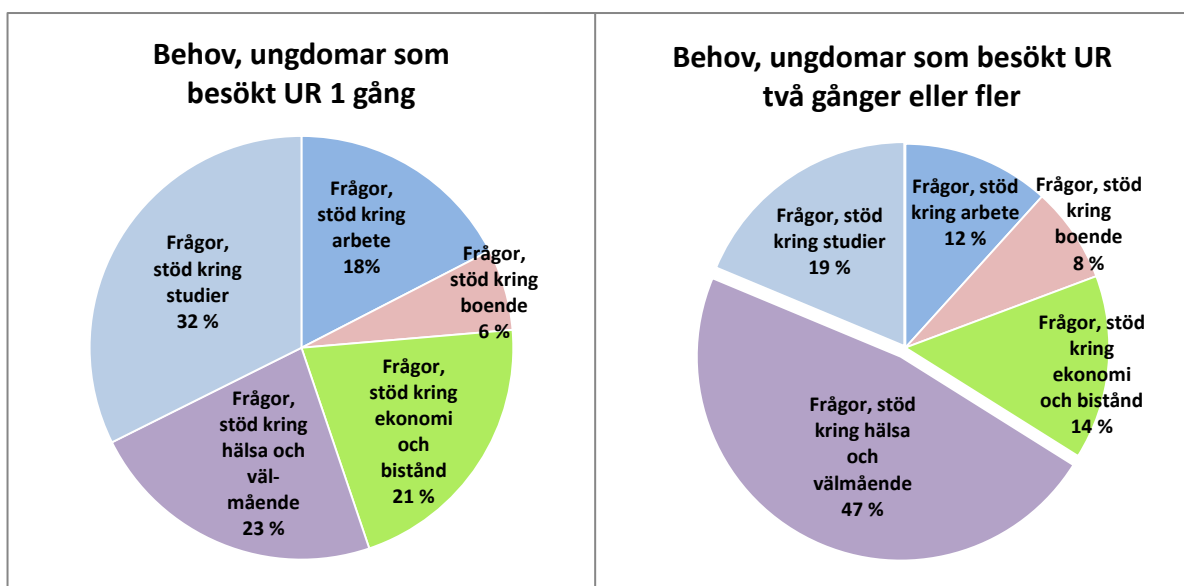


Figur 11.

Ett uppdrag: män 39 %, kvinnor 61 %

Två eller fler uppdrag: män 36 %, kvinnor 64 %

Om vi istället jämför vilken typ av behov som ungdomarna kom med som engångsbesökare alternativt flergångsbesökare finns en skillnad. Flergångsbesökande ungdomar hade i större utsträckning behov av stöd eller frågor kring *hälsa och välmående*.



Figur 12. Behov som ungdomarna uttrycker, fördelat inom olika kategorier (En ungdom kan ingå i flera kategorier)

Nedan görs en kort beskrivning genom exempel av innehållet inom de olika kategorierna som kommit fram under analysen.

Arbete

Arbetslöshet och funderingar kring att komma vidare ut på arbetsmarknaden dominerade. Några fall handlade också om att få stöd från UR på grund av upplevda svårigheter på arbetsplatsen/praktikplatsen man arbetade på.

”Frågor angående sommarjobb och hur det går till på arbetsförmedlingen, vad händer där?”

”Har diagnosen xx och behöver mycket hjälp inom vissa områden. Vill veta vilket stöd han kan få för att komma ut i jobb”

”Tar examen från högskola och är orolig att gå ut i arbetslöshet. Hur skall jag få upp gnistan och självförtroendet så jag kan få ett jobb?”

Studier

I första hand vägledning, studieplanering och information. Det fanns också några fall där ungdomarna upplevde problem i skolan och funderade på att hoppa av sina studier.

”Hur gör jag för att söka en utbildning inom vuxenutbildningen?”

”Hur gör man för att få slutbetyg från gymnasiet?”

”Vad ska jag bli”

”Funderingar kring skolgång, vill hoppa av gymnasiet”

Ekonomi och bistånd

Handlade ofta om frågor kring ekonomiskt bistånd, hur man fyller i blanketter och ekonomiska förutsättningar för att kunna flytta hemifrån. Det förekom också frågor kring försäkringskassans regler och rutiner, behov av stöd kring a-kassa regler, CSN och stöd i att kunna ta ansvar över sin egen ekonomi.

”Haft möte med socialtjänsten om ekonomi, har inte förstått allt som bestämdes, socialtjänsten har använt allt för svåra ord, behöver förtydligande”.

”Problem med familjehemmet gällande studiebidraget och ekonomiskt stöd till p-piller”.

”Behöver hjälp med att fylla i blanketter till försäkringskassan”

”Vill ha information och praktisk hjälp angående ekonomiskt bistånd, underhållsstöd, föräldraansvar och bostadsbidrag”

”Funderingar angående försörjning, pappa har kronofogden på sig och hon har inga pengar. Ingen kontakt med mamma”.

Boende

De ungdomar som vill ha hjälp att skaffa en lägenhet beskriver exempelvis att de har det jobbigt hemma, vill flytta hemifrån men inte riktigt vet hur man gör när man söker bostad. Några är i akut behov av stöd och hjälp på grund hemlöshet.

”Svårt att bo kvar hos föräldrar, bråkar. Frågor om soc kan hjälpa till att skaffa lägenhet”

”Hemlös”

”Saknar boende om några månader då föräldrar flyttar - kan inte bo med dem då. Har diagnos xx”.

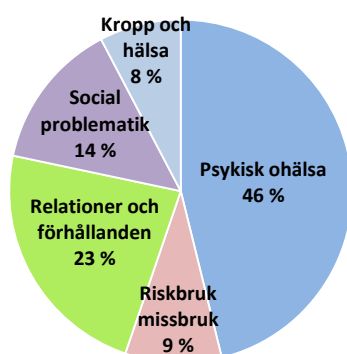
”Behöver praktisk hjälp med hur man söker bostad”

Hälsa och välmående

Inom denna kategori fanns ett stort antal påståenden som kan härledas till dåligt mående, eller psykisk ohälsa. Vid en jämförelse av engångsbesökande ungdomar med flergångsbesökande ungdomar var *psykisk ohälsa* den största kategorin, följt av problem eller frågor kring *relationer och förhållanden*.

Hälsa och välmående

Ungdomar som besökt UR två gånger eller fler



Figur 13. Behov uppdelat i olika underteman inom området Hälsa och välmående, n113 (en ungdom kan ingå i flera kategorier)

Psykisk ohälsa: handlade ofta om svår oro, upplevelse av ångest och nedstämdhet/depression. Även svår psykisk ohälsa så som självmordstankar, självskadebeteenden och psykosor förekom men inte i lika stor utsträckning som de förstnämnda.

"Upplevt ångestattack men visste inte vad det var. Vill veta vad som hände"

"Har börjat svälta sig, är utan mat och dryck länge, lätt att svimma, tankar på suicid".

"Mår dåligt, känner att han inte klarar av att jobba längre. Orkar varken fysiskt eller psykiskt. undrar över sjukskrivning",

"Svårt med verklighetsförankring, försvinner iväg, jobbiga tankar, fix idéer, skadar sig själv Har kontakt med psykiatrin men har inte riktigt berättat hur det är för dem"

"Har tidigare haft kontakt med BUP men är utskriven. Har börjat må sämre och vet ej vart han ska vända sig, vet inte om han mår tillräckligt dåligt för att komma i kontakt med vuxenpsykiatrin".

"Har blivit utsatt för brott i samband med krogbesök, misstänker blivit drogad, stora minnesluckor, ångest"

"Vill veta hur en ADHD utredning går till och om han skall göra det"

"Dåligt mående, känner sig som "en nolla". Har varit med om mkt och funderar på framtiden. känns som allt det håller på att brista"

Relationer eller förhållanden handlar till hälften om en ansträngd eller svårlöst situation med sina föräldrar eller våld i nära relationer och till hälften om kärleksbekymmer.

"Dålig kontakt med mamma, mår dåligt över det".

"Varit i ett förhållande, där blivit psykisk misshandlad i ett halvår"

"Relation/sorg, slut med flickvän efter 6 år, stor sorg bearbetning"

Social problematik: handlar exempelvis om ensamhet, utsatthet och svåra levnadsförhållande

Bostadslös, kan ej språket eller hur samhället fungerar, är mycket ensam.

Brutit mot kulturella regler i familjen och är utfrysad och kontrollerad av sin familj och bekanta till familjen, mår dåligt,

"Gravid, inget socialt nätverk, rädd för att mor o far tvingar henne till abort"

Riskbruk/missbruk/beroendeproblematik: behov av stöd och rådgivning kring alkohol och droger. Exempelvis:

"Funderar på om hon dricker för mycket, Hänt jobbiga saker då hon festat. Funderar på att dra ner på drickandet. Är rädd för att bli alkoholist".

"Problem att vara drogfri, hur säger man nej till kompisar som erbjuder droger?"

Kropp och hälsa: handlar exempelvis om att vilja gå ner i vikt, prata om matrutiner eller få stöd i att kunna sova bättre.

"Vill ha stöd att förhålla sig till sin somatiska sjukdom".

"Oro svårt att styra matintaget, blir för lite, eller för mycket, behöver prata om det".

"Haft sömnproblem, ältat, förstorat upp småsaker, vill ha hjälp"

Sammanfattning - Målgrupp och behov

Målgrupp

- Flödet in till UR har stadigt ökat med en topp hösten/vintern 2011.
- De flesta ungdomarna kommer från Sundsvall.
- Något fler kvinnor än män.
- Genomsnittlig ålder 20 år.
- Hälften boende hos föräldrar.
- Vanligt att ungdomarna studerar på gymnasiet.
- En tredjedel av de som uppstår lön (17 %) uppger deltidslön.
- 19 % uppstår socialbidrag, 3 % aktivitetsersättning.
- Information om URs existens har ökat från myndigheterna.
- Lika vanligt att fysiskt besöka UR som att telefonera /maila vid den första kontakten.
- När kontakten etablerats är det vanligast med fysiska besök.
- De längre kontakterna har ökat sedan föregående mätning.
- Medeltal 3,64 besök per ungdom (ungdomar som haft kontakt med UR två gånger eller fler) som mest 20 besök, 43 % av dessa besökte UR 2 ggr.

Behov

- Flergångsbesökande ungdomar har ofta flera uppdrag/problem att få stöd i samtidigt.
- Frågor kring hälsa och välmående är vanligast bland ungdomarna även om frågor kring studier, ekonomi, arbete ligger tätt efter.
- Flergångsbesökande ungdomar har i större utsträckning behov av stöd i hälsa och välmående, där stöd för sin psykiska ohälsa dominerar.

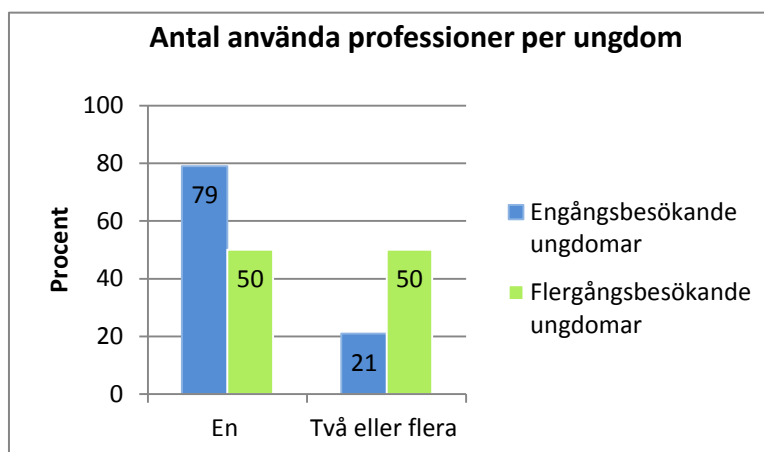
Insatser från personalen på UR

Personalgruppen på UR är representanter från olika myndigheter och har olika professioner. Ungdomsrådgivningens personalstyrka är under 2011-2012 6,2 årsarbetare. Tio personer tjänstgör i verksamheten (se tabell 3).

Tabell 3. Samverkansparter och resurser på UR

Samverkansparter	Professioner	Omfattning
Arbetsförmedlingen	Arbetsförmedlare	50 %
Försäkringskassan	Personlig handläggare	20 %
FAVI	Psykolog	50 %
FAVI	Studie- och yrkesvägledare	50 %
FAVI	Arbetskonsulent	100 %
Socialtjänsten, lfo vuxenstöd	Socialsekreterare	100 %
Socialtjänsten, lfo ekon bistånd	Socialsekreterare	60 %
Socialtjänsten, lfo ekon bistånd	Arbetskonsulent	40 %
Barn- och Utbildningsförvaltningen	Livsstilssköterska (Ssk)	50 %
Samordningsförbundet	Samordnare (anställd inom FAVI)	100 %

Personalgruppen använder sig av varandra dagligen för att få stöd i sina beslut, vägledning i hur de skall hjälpa ungdomen samt skaffa information om hur de skall lösa ett problem. Utöver det kan de vara flera personalkategorier som arbetar samtidigt tillsammans med ungdomen. Det är vanligare att detta sker i de fall där ungdomen besöker UR två gånger eller fler. I hälften av dessa fall används mer än en resurs jämfört med ca 21 procent av fallen då ungdomen besöker UR endast en gång. Bland engångsbesökande ungdomar var det i dessa fall vanligast att ungdomen hade kontakt med två olika personalkategorier. Bland flergångsbesökande ungdomar användes ända upp till fem olika personalkategorier för att ge stöd, det vanligaste var dock två till tre olika personalkategorier.



Figur 14. Antal använda professioner på UR, n321.

Nedan beskrivs olika insatser inom områden som ungdomarna behövt stöd i. Dessa insatser visade sig i analysen av vad personal genom text beskrivit att de gjort för att möta ungdomarnas behov. All personal har genomgått utbildning i förändringsinriktat och klientcentrerat samtal, så kallat Motiverande samtal (MI).

Tabell 4.

Insatser med dess underteman
<p>Insatser mot Hälsa och välmående</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stödjande samtal, kartläggning • Bolla tankar, lyssna och peppa • Samtal om psykisk ohälsa, diagnoser, missbruk, hjälp att få • Stöd att strukturera tillvaron och ge ut praktiska verktyg
<p>Insatser mot Arbetsliv</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information och tips om jobbsök • Vägledning och motivationsarbete • Praktisk hjälp (skriva cv, personligt brev, skaffa referens mm)
<p>Insatser mot studier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information och vägledning, motivationsarbete • Praktisk hjälp att söka utbildningar, fylla i blanketter mm
<p>Ekonomi och bistånd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning för att flytta hemifrån och försörja sig själv • Information och stöd angående ekonomiskt bistånd, föräldrars försörjningsplikt • Information och stöd angående bidrag från försäkringskassan, csn, a-kassa mm. • Praktisk hjälp att fylla i blanketter
<p>Samordna kontakter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontakta relevanta myndigheter/vårdgivare, överföra ärenden • Informera om var man bör vända sig • Följa med till andra myndigheter/vårdgivare som stöd
<p>Boende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information, råd och tips om att flytta till egen lägenhet • Handfast hjälp att hitta bostad
<p>Lyssna och informera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Förklara utlåtanden, beslut eller dokument från olika myndigheter.

Stödjande samtal och kartläggning var en mycket vanlig insats, ofta riktad mot hälsa och välmående.

Bland de ungdomar som varit på UR två gånger eller fler förekommer ofta hjälp med att **samordna kontakter** med andra myndigheter eller vårdgivare som ungdomen är i behov av för att få vidare stöd, hjälp eller behandling. Både när det gäller att praktiskt hjälpa till, så som att ringa eller följa med, eller att bara informera om var man bör vända sig, är det oftast mot hälso- och sjukvården personalen vänder sig. Andra vanligt förekommande kontakter är exempelvis inom socialtjänsten och försäkringskassan, arbetsförmedlingen och FAVI. Vid insatser riktade till de ungdomar som besökt UR en gång förekom också samordning av kontakter med andra myndigheter så som hälso-

och sjukvården, ungdomsmottagningen, försäkringskassan, arbetsförmedlingen och FAVIs verksamheter, men inte i lika stor utsträckning.

Enkäterna visar också att personalen har lärt sig av varandra och därför även ger information till ungdomarna om andras kompetensområden. Det förekommer exempelvis att psykologen ger handledning till en socionom när denne har stödjande samtal med ungdomar.

Som parallell insats till individuellt stöd har UR också börjat genomföra gruppaktiviteter. Exempel på grupper är ”att flytta hemifrån” och ”balans i livet”. I vår planeras även en stödgrupp för ungdomar som lever med anhöriga som har missbruksproblematik.

Utfall

Vad har varit bra på UR?- Ungdomar som besökt UR en gång

För att få en kort feed-back på genomförda aktiviteter från de ungdomar som besökt UR en gång (208 stycken) frågade personalen dessa ungdomar om deras upplevelse av besöken. Sammanlagt fanns 117 svar beskrivna. Övervägande var det positiva svar (114 svar) som handlade om att de fått svar på sina frågor, snabbt fick den hjälp de behövde och att de uppskattat att någon lyssnat på dem.

”Bra att få fundera med någon. Har fått tid att prata - höra att jag tänker rätt.”

”Bra att ha någonstans att gå när man behöver hjälp men inte själv vet vart och hur man skall göra.”

”Det var så komplicerat att få hjälp via landstinget. Till er var det så enkelt att komma, fick tid på en gång.”

Endast 3 ungdomar av 117 hade negativ kritik som de delgav personalen efter besöket:

”Mer öppet på kvällar- jobbar på dagarna. svårt att komma loss”.

”Inte nöjd med hjälpen”.

”Tyckte att det var svårt att hitta till UR”.

Vad har varit bra på UR? - Ungdomar som besökt UR två gånger eller fler

De ungdomar som träffat UR under en längre period (113 stycken) fick en förfrågan att fylla i en enkät efter avslut, 60 ungdomar svarade. Nedan redovisas fem kategorier som speglar ungdomarnas svar på frågan om vad som varit bra med besöken på UR:

Tabell 5.

Vad var bra på UR?	
Ungdomar som besökt UR två gånger eller fler	
1.	Någon som lyssnar och förstår
2.	Början till en förändring
3.	Personligt och engagerande
4.	Att snabbt få hjälp
5.	Allt var bra

Någon som lyssnar och förstår

"De har alltid tid för mig, finns inga "måsten", Att ha någon som lyssnar och förstår.

"Att få någon som kunde prata för en när man själv inte förmådde förklara sitt eget mående, att bolla tankar idéer samt att få en handlingsplan för att reda ut saker och ting".

"Det har varit bra, det mesta som hjälpt är att ha en som man kan snacka med som inte dömer en för att man mår dåligt, som en kompis gjorde".

Början till en förändring

"Att jag fick berätta hur jag kände för utbildningen och att hon fick mig att se det ljusare".

"Att man fick prata med någon hjälpte att ta tag i själva sökandet av praktiker".

"Har fått lite bättre syn på saker och lärt mig lite strategier att använda"

Personligt och engagerande

"Jag fick personliga möten där någon lyssnade på just MIG. Precis vad jag behövde Kan tillägga att min handläggare inte släppte taget om mig, hörde av sig, och det gjorde mig trygg".

"Psykologen skickade inte bara mig vidare utan såg till att jag hamnade rätt. Att försäkringskassan hade medarbetare där".

Att snabbt få hjälp

"Att jag kunde komma hit nästan direkt".

"Fick tid samma dag".

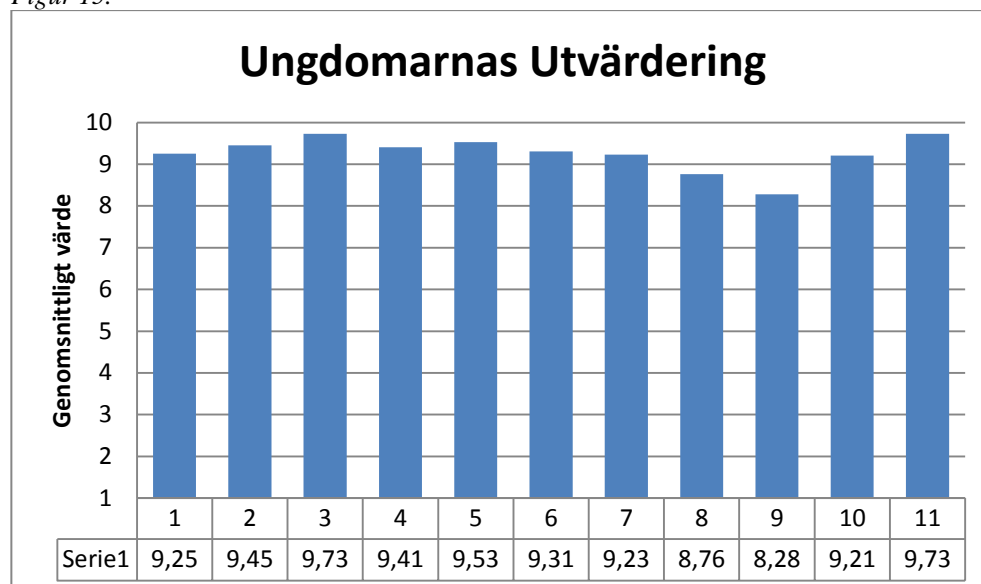
Allt var bra

"Precis allt! Jag är supernöjd med hjälpen jag fått".

" Allt har varit bra, jag fick den hjälp jag behövde och de svar jag önskade".

Följande tabell är en sammanställning av samtliga frågor som vi ställde till flergångsbesökande ungdomar i ”ungdomsenkäten”. De fick utifrån olika påståenden svara i vilken grad de höll med i de olika påståendena. De kunde välja en siffra mellan 1-10, där 10 betydde att de instämde helt och 1 att de inte alls instämde.

Figur 15.

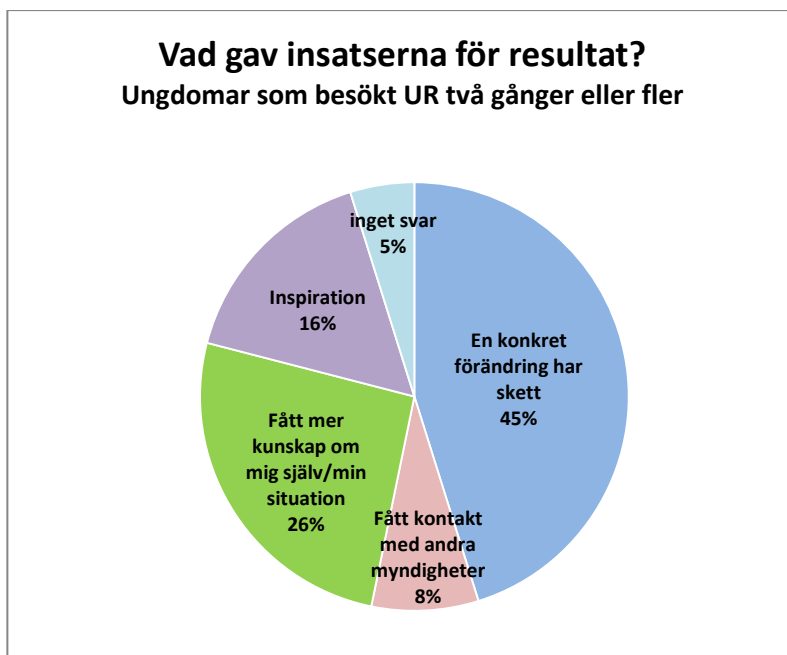


- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1 – Fick komma hit direkt | 7 – Fick hjälp att förstår min livssituation |
| 2 – Lätt att få kontakt | 8 – Min förmåga har ökat |
| 3 – Mina behov togs på allvar | 9 – Underlättat kontakt med andra myndigheter |
| 4 – Arbetssättet passar mig | 10 – Har haft stor nytta |
| 5 – Fick den tid jag behöver | 11 – Skulle återkomma vid behov |
| 6 - Personal har kunskap, förmåga | |

Det var övervägande positiva resultat. Den fråga där minst antal ungdomar markerade att de höll med påståendet var under fråga 9; *Min kontakt med ungdomsrådgivningen har underlättat min kontakt med andra myndigheter*. Genomsnittligt värde var där 8,28 (år 2010 var medelvärdet 7,44). Svaret kan tolkas som att mötet med UR är viktig och har hjälpt ungdomarna i deras problem, men insatserna har inte bidragit till en ökad tillit till de olika myndigheterna de skulle behövt vända sig till om UR inte fanns.

Vad gav insatserna för resultat?

På frågan om insatserna hade förändrat flerbekörande ungdomarnas livssituation på något sätt kunde insamlad data delas in i fyra olika kategorier: *En konkret förändring har skett, Inspiration, Fått mer kunskap om mig själv/min situation* samt *Fått kontakt med andra myndigheter*.



Figur 16. Flergångsbesökande ungdomarnas egna svar på vad URs insatser resulterat i (en ungdom kan ingå i flera kategorier).

Nedan ges några exempel på citat från ungdomarna utifrån de fyra kategorierna.

En konkret förändring har skett

Ungdomarna beskrev konkreta förändringar inom ekonomi, mående, studier och arbete/praktik. Nästan hälften var kopplat till förbättrat mående.

"Jag fick hjälp med att söka ekonomiskt bistånd vilket gett mig pengar att röra mig med då jag är arbetslös".

"Jag har blivit mindre stressad, tagit kontroll över min egen tid, lyssnar till mig själv".

"Ja, vi mår mycket bättre, plus att barnen sover "

"Ja, varje gång jag gått härifrån har jag känt mig lugnare och mer självsäker".

"Allt, är nykter och drogfri och har idag ett bra liv".

"Jag har lyckats söka in på några kurser och kommer till slut får ett efterlängtat slutbetyg!".

"Jag lyckades hitta en praktikplats".

"Ja, det gjorde det. Jag hade tur som fick ett extra jobb".

Fått kontakt med andra myndigheter

"Jag har fått hjälp att få mer kontakt med en kurator på sjukhuset".

"Jag har kontakt med läkare som nu tagit tag i situationen".

"Ja, jag blev hänvisad till en mottagning där jag fått vidare hjälp".

Inspiration

"Kanske ingen konkret förändring i livet, men det har nog hjälpt mitt sätt att tänka och det i sig tycker jag är lyckat".

"Inte direkt, men jag fick tips och vägledning som gjorde att jag visste vad jag kunde göra för att komma igång".

Fått mer kunskap om mig själv/min situation

"Jag har fått ett större perspektiv i mitt problem som jag har. Det har blivit lättare att hantera".

"Har fått prata ut om min situation, vilket har hjälpt. Har även fått hjälp att hitta mer information om min panikångest".

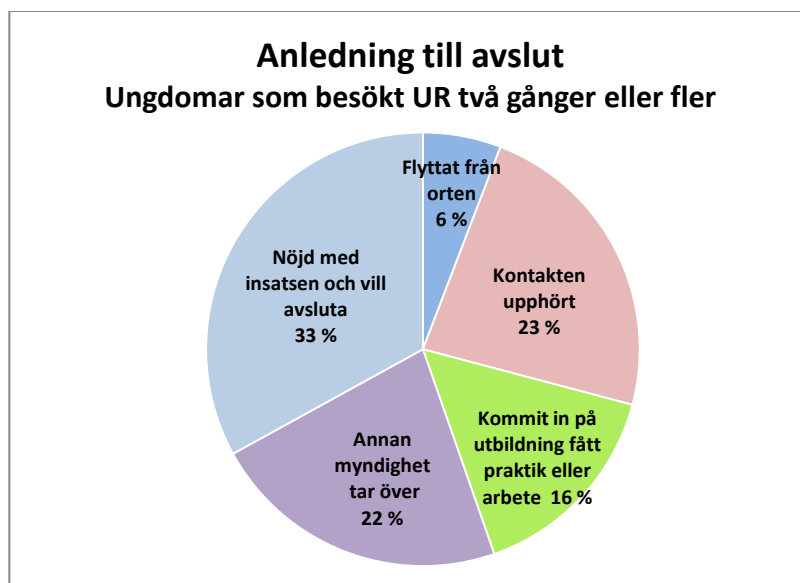
"Jag är mycket "klokare" nu än när jag först kom in".

"Jag har fått hjälp att själv hjälpa mig själv".

Det finns några enstaka ungdomar som inte beskrivit om URs insatser resulterat i något.

Anledning till avslut

Slutligen redovisas, enligt personalens enkätsvar, anledning till varför kontakten avslutats på UR för de ungdomar som varit på besök två gånger eller fler (113 stycken). Av 113 enkäter kunde svar utvinnas i 101 enkäter.



Figur 17. Anledning till avslut enligt personalens enkätsvar, n101

Nedan redovisas citat från enkäten utifrån uppkomna kategorier.

Kontakten upphört:

"Hon har uteblivit från flera besök och inte hört av sig trots att vi sökt henne, avslutas".

"Slutar plötsligt att komma och går ej att nå på telefon trots flera påringningar"

Kommit in på utbildning, fått arbete, praktik:

"Går in i vuxenutbildning för studier".

"Har deltidsjobb o studier och god egen upplevd balans."

"Fått praktikplats, inget mer behov"

Annan myndighet tar över:

"Kommer att ta kontakt med SYV på Komvux i fortsättningen då han ska studera där på heltid".

"Har fullt upp med skola, psykologträffar NPF, Komvux och eget boende. Mår bra - återkommer vid behov".

"Överförs till vårdcentral för utredning och vidare diskussion om arbetsförmåga".

"Läggs in på behandlingshem på grund av drogmissbruk".

"Avslutas. Står i kö till kurator på psyk".

Nöjd med insatsen och vill avsluta:

"Livet går upp och ned, känner att livet är upp just nu och vill inte gräva i det dåliga då. Återkommer om hon mår dåligt igen"

"Behovet finns inte kvar. Sover bättre, ältar mindre och har blivit bättre sen sist".

"Avslutar på egen begäran, mår mycket bättre".

"Känner att han fått pratat av sig, nöjd".

Sammanfattning – Insatser och Utfall

- Stödjande samtal och kartläggning är en mycket vanlig insats bland både engångsbesökande och flergångsbesökande ungdomar.
- Vanligare att olika personalkategorier arbetade tillsammans i det enskilda fallet med flerbekökande ungdomar.
- I hälften av fallen där flergångsbesökande ungdomarna får stöd används två upp till fem resurser per ungdom.
- Bland flergångsbesökande ungdomar är det vanligt att samordna kontakter med andra myndigheter för vidare stöd- och behandlingsinsatser.
- Att snabbt få hjälp, någon som lyssnar och förstår, skapar möjligheter till en förändring och är personliga och engagerande beskrevs bland ungdomarna som framgångsfaktorer.
- Engångsbesökande ungdomar gav i de allra flesta fall positiv feedback på de insatser de fått från UR.
- Flergångsbesökande ungdomarna beskrev positiva förändringar inom ekonomi, mående, studier, och arbete/praktik. Nästan hälften var kopplat till förbättrat mående.
- Mycket få ungdomar hade formulerat något negativt om UR.
- Ca en fjärdedel av de flergångsbesökande ungdomarna avslutades på grund av att de slutat höra av sig.

Enskilda intervjuer med ungdomar

En blandning av behov, som psykisk ohälsa, relationsproblematik, studie- och yrkesval samt arbetslöshet, fanns med bland de intervjuade. De tidigare intervjuerna (2011) överensstämmer mycket väl med de intervjuer som gjorts under 2012. Sammanlagt har 9 personer intervjuats. Tre huvudkategorier sammanfattar de intervjuades uppfattningar och erfarenheter om varför de besökt UR och hur det stöd som de fick av verksamheten påverkat deras livssituation; *Gränslandet har ingen självklar aktör, positiva och negativa egenskaper hos UR samt Insatser som påverkat.*

Gränslandet har ingen självklar aktör

Flera ungdomar beskriver att de haft svårt att passa in i det befintliga stödsystemet eftersom deras problem inte tydligt hör hemma hos någon. Det innebär att det inte funnits någon självklar aktör att vända sig till när problem, funderingar eller frågor har uppstått. Ungdomsrådgivningen uppfattas därför som en mycket bra verksamhet för just dessa situationer.

Jag hade en tanke på att gå till VC. Det kändes helt fel, [...], de förstår inte mina problem. Och psykiatrin, där måste man ju ha jätteproblem för att få hjälp, så där passade inte jag in.

Ville prata rent allmänt, inte riktigt någon annanstans som passade att gå till, det var därför jag valde UR. Jag behövde inte gå till exempelvis ungdomsmottagningen för jag var ju inte gravid eller så. Jag var mer orolig och stressad och behövde någon att prata med [om framtida studieval].

Flera ungdomar beskriver att just enkelheten, att man kan få komma med vilken fråga som helst, är en viktig orsak till att de tog steget och besökte UR. Några uttrycker också att de är rädda för att inte bli trodda när de söker hjälp.

Där stod det att man kunde komma med alla slags frågor, så jag tänkte att dit kanske jag kan gå utan att bli dömd. De är att man blir dömd för att man mår dåligt, så är det ju nuförtiden.

Flera av de intervjuade beskriver tidigare erfarenheter av att försöka få hjälp från det befintliga stödsystemet utan positiva resultat. Det handlar exempelvis om försök att få stöd från skolhälsovården, psykiatrin, somatiken, arbetsförmedlingen och socialtjänsten men de upplever att deras behov inte har blivit tillgodosedda.

på skola fanns en sjuksköterska som jag först hade gått till [...]. Det hjälpte inte alls. Hon hade inte de kunskaperna som jag behövde. Det fanns även att jag skulle gå till vårdcentralen, men det låg inte mig varmt om hjärtat för där går man när man har halsfluss.

Jag ville veta vad det var för fel på mig. Jag hade ju pratat med läkare förut men det har aldrig varit någon som vetat var jag skall ta vägen.

Jag märkte i början av 8:an att det var omöjligt för mig att lära mig stava. Och en grej då är att jag inte fick hjälp med min dyslexi. Jag gick i tre år och väntade på skolan att de skulle ta tag i mitt problem och på sjukhuset fick jag vänta i två år på en utredning, så jag gick hela högstadiet och hela gymnasiet utan att få hjälp.

Positiva och negativa egenskaper hos UR

Ungdomarna beskrev en hel del positiva egenskaper så som; en naturlig atmosfär, någon som lyssnar och är engagerad, att alla problem tas på allvar – även de små, den höga tillgängligheten och möjligheten att få stöd i väntan på remiss och kallelse till rätt aktör.

Att det gick fort, man fick hjälp fort, man slapp väntetid, det var jättebra.

Alla är sympatiska, de försökte verkligen hjälpa mig, det var mycket positivt för mig. Det gjorde att jag kände att det går framåt för mig. Att jag är på väg, jag fick hopp igen.

Att hamna rätt var mitt syfte. Jag passade på att fråga om fk och soc om ekonomi också eftersom jag precis hade gått ut skolan och var sjuk. Det är så bra att de sitter i samma lokal för min vän i en annan stad blir slussad hit och dit hela tiden och ingen vill hjälpa honom. UR gjorde ju så att jag slapp det. Fk är dåliga på att svara, man kan ju gå dit, men där är de så stressade. De är lättare att ha att göra med när man träffar dem på UR.

Det fanns även negativ kritik, även om den inte alls var i samma omfattning som den positiva kritiken. Det handlade om att all personal inte alltid var tillgänglig den dag de besökte UR för att få hjälp, en ungdom hade även en önskan om att UR också skulle erbjuda behandlande insatser.

Det borde vara mer personal på plats. Det är ju många som inte är där, de jobbar ju på sin vanliga arbetsplats, så de är ju inte på plats

Nä, inget dåligt eller nåt jag saknat som jag kan tänka. Jo, de kan lyssna på vem jag vill träffa där. Jag bad att få träffa en psykolog men det fick jag inte.

Det borde vara mer helhet liksom. Så att de kan hjälpa till med alla problem. [...] så man till exempel slipper gå någon annanstans. Så att de kan hjälpa till mer med hur man mår.

Insatser som påverkat

Ungdomarna kan tydligt beskriva hur de insatser de fått av UR positivt påverkat dem i deras livssituation. För några handlar det om att de fått mer kunskap om sig själv och sin situation, för andra att de lärt sig

mer om det befintliga stödsystem, fått verktyg att använda i vardagen eller att deras oro och stress minskat. Flera kunde också beskriva långtgående resultat där de såg UR som en faktor av flera att deras situation hade löst sig till något positivt.

Efter UR har jag fått annan hjälp, jag själv tog initiativet att gå dit efteråt, men jag hade aldrig gått dit om jag inte först hade fått gå till UR. Det hade jag inte, så de hjälpte mig att få hjälp.

Det löste inte alla mina problem, för jag har väldigt många problem, men min relation med mina föräldrar vart bättre, det var det som jag ville ha hjälp med.

Psykologutredningen visade att jag hade problem så nu kan jag sjukskriva mig, och jag får behandling av psykolog, så att jag kan hantera mitt liv och min sjukdom bättre. Jag har en enormt ökad livskvalitet på grund av psykologen på sjukhuset, men utan UR hade jag ju inte fått den där hjälpen! Det skulle åtminstone ha tagit väldigt mycket längre tid. Jag har ju erfarenhet av att försöka få hjälp sedan tidigare...

Sammanfattning – Enskilda intervjuer med ungdomar

Tabell 6. Ungdomars erfarenheter av UR

Erfarenheter	Upplevda framgångsfaktorer	Upplevda hinder/svårigheter
Konkreta positiva resultat	Hög tillgänglighet	Svårt att passa in i det befintliga stödsystemet
Ökad kunskap om sig själv/sin situation	Alla slags frågor är välkomna.	Tidigare erfarit svårigheter att få stöd och hjälp
Tillgång till stödssystemets resurser	Engagemang och öppenhet	Alla personalkategorier finns inte alltid tillgängliga på UR.
	Stöd i väntan på...	

Personal på UR – om verksamhet och samverkan

Resultatet sammanfattar en fokusgrupp med personalgruppen samt en intervju med samordnaren. Tre huvudkategorier sammanfattar de intervjuades uppfattningar och erfarenheter, vilka problem de möter och vilka insatser de utför i sitt dagliga arbete på UR; (1) *Mötet med ungdomarna* (2) *Nya arbets-sätt tar form* samt (3) *Förutsättningar för nya arbetsformer*.

Tabell 7. Tre huvudkategorier och dess underkategorier gemensamma för informanterna

Mötet med ungdomarna	Nya arbets-sätt tar form	Förutsättningar för nya arbetsformer
Ett snårigt stödsystem	Personal en viktig empowermentfaktor	Samverkan – ett gemensamt ansvar
- Svårigheter att göra sig hörd	- Ungdomen vet bäst	- Sned fördelning av resurser
- Låg tillgänglighet	- Ett holistiskt synsätt	- Bristande kontinuitet på ledningsnivå
- Långa väntetider	-	- Förankring i hemorganisationen
UR – ett angeläget bidrag	Tillvägagångssätt i arbetet	
- Fyller ett behov	- Samarbete högt värderat	Avsaknad av viktig aktör
- Avlastar andra	- Tiden får ta plats	- Många med psykisk ohälsa
- Andra förutsättningar att kunna hjälpa	- Samverkan utvecklar kompetensen	
- Förebyggande arbete		Förväntningar på varandra
		- Samsyn inom gruppen
		- Förväntningar från hemorganisationen

Mötet med ungdomarna

Ett snårigt stödsystem

Den målgrupp personalen beskrev vid den första intervjun (Fokusgrupp 2010) med två typiska grupper; Ungdomar men en väl avgränsad fråga eller idé och Ungdomar med mångskiftande behov av stöd som är spridd över olika livsområden, stämmer fortfarande väl överens med den målgrupp som kommer till UR idag. Utifrån de erfarenheter personalgruppen nu har fått tydliggör det också att ungdomarna de möter i flera fall haft svårt att ta del av samhällets stödsystem. De uppfattar dels att ungdomarna har svårigheter att göra sin röst hörd i de olika myndigheterna och dels att de olika myndigheterna är svåra att enkelt få kontakt med när behov uppstår. Det är långa väntetider och ibland passar inte riktigt ungdomarnas problematik in i de olika myndigheternas uppdrag.

”Många är uppgivna när de kommer för att de har försökt flera gånger, men på grund av att de inte kan argumentera har de inte fått rätt hjälp”.

”...de passar inte in på psykiatrin, svåra livssituationer, men det är inte självklart att söka sig till vårdcentralen heller. Ofta är de redan aktiva på socialtjänsten men får ingen direkt hjälp av dem i de här frågorna”

”Möter jag någon med multiproblematik så är det massor med väntetid”.

Liksom vid föregående intervjutillfälle framhåller personalen att det finns ett behov av omvärldskunskap bland ungdomarna. Man behöver få information om vart man kan vända sig med en specifik fråga, bekräftelse på att man tänkt rätt eller stöd i att få kontakt med olika myndigheter för att kunna lösa sina problem. Dessa frågor går ofta att lösa genom ett eller flera besök på ungdomsrådgivningen. Dessa erfarenheter tar oss vidare till nästa kategori.

UR - ett angeläget bidrag till stödsystemet

Utifrån de erfarenheter ungdomarna har gentemot det befintliga stödsystemet uppfattar personalen att UR fyller en funktion som tidigare inte funnits. Liksom vid tidigare intervju (2010) uppfattar de att många ungdomar inte har någon etablerad kontakt med myndigheter eller vårdgivare som kan få deras behov tillgodosedda. Personalen har möjlighet att föra ungdomarnas talan, hjälpa till vid akuta situationer och vara en tillfällig lösning i väntan på att lämplig myndighet kan ta över. De har också tiden att vänta in och förstå ungdomarnas situation som kanske inte alltid är möjligt i deras hemorganisationer eftersom det där är ett högt tryck och handläggaren har en stor ärendemängd att ta ansvar över.

”Vi ringer till den aktuella myndigheten och förtydligar vad ungdomen inte själv lyckats uttrycka; nu ser det ut så här och hur skall vi tillsammans kunna lösa det?”

”Här har man chans att träffas flera gånger och riktigt ta reda på vad det egentligen är som tynger och behöver lösas”.

De ser sig även som ett komplement till de ungdomar som ännu inte vill eller vågar ta steget att söka hjälp inom exempelvis psykiatrin eller socialtjänsten och uppfattar att besök av ungdomar som har psykisk ohälsa har ökat.

”Vem skall ta hand om de ungdomar som mår dåligt, de ungdomar som inte psykiatrin tar emot. Det är även en fråga för primärvården”.

För dessa ungdomar kan de vara stödjande och öka ungdomens egen drivkraft att söka vård och stöd för sina problem. De underlättar också för de olika myndigheterna genom att för ungdomarna förklara utlåtanden eller beslut och praktiskt hjälpa till med och förbereda olika ansökningar eller genom kartläggning förbereda för nya myndighetskontakter .

"Vi är också en länk till myndigheten som förklarar myndigheters beslut, så att de kan förstå varför de inte fick det, eller varför det blev så".

"Många behöver komplettera sina handlingar och förstår inte vad de skall skicka in".

De uttrycker tydligt att deras roll är bredare än i modermyndigheten och att de därför kan möta upp ungdomarnas olika och ofta komplexa behov inom flera olika livsområden (arbete, fritid, ekonomi, hälsa, sociala situation, osv) på ett tillfredställande sätt.

"Det har kommit många ungdomar som blivit tipsade av handläggare på af för de ser att det behövs stöd i så många fler områden än arbete"

"Våra myndigheter jobbar inte förebyggande, vägledande. Det som inte är ett obligatorium på moder myndigheten görs inte. Vi sitter på helhetsperspektivet, det gör inte de".

Liksom vid tidigare intervju (2010) uppger personalen att det är en stor tillgång att få möjlighet att möta ungdomar i ett tidigt skede och fånga upp problem och ge vägledning innan problemen växt sig allt för stora. De ger flera exempel på hur de arbetat förebyggande för alkohol och droger, förhindrat hemlöshet, givit stödjande samtal vid lättare ångest och oro, fått ungdomar i stor kris att söka akut vård eller stöd hos socialtjänsten och motiverat ungdomar till att våga utbilda sig eller söka ett arbete. Deras arbete har också varit förebyggande genom samordning och etablering av stödkontakter med såväl den psykiatriska öppenvårdsmottagningen, vårdcentraler, ungdomsmottagningen, försäkringskassan, arbetsförmedlingen eller inom socialtjänstens och arbetsmarknadsenhetens olika verksamheter.

"Jag har haft mer ungdomar med alkohol- och drogproblematik. [---] Från början var det inte lika mycket sånt, men det har ökat".

"Handlar även om allmänna frågor, försäkringen, föräldrapenning, bostadsbidrag, avlastar servicekontor och kundtjänst".

Nya arbetssätt tar form

Personal – en viktig empowermentfaktor

Arbetet på UR har med tiden tydliggjorts. Det är utifrån ungdomens uppdrag de arbetar och personalens egna värderingar om vad som är rätt och fel insats får inte överskugga ungdomarnas uppfattningar om vad de behöver för hjälp. Deras arbete handlar mycket om att understödja känslan av kontroll och egenmakt.

"Att prata om mående kanske kommer sedan, han ville absolut inte det nu. Jag såg att han behövde fler saker, exempelvis en samtalskontakt men re-

spekterade hans vilja, hjälpte till med det han bad om istället. Han kom hit, men hade vägrat alla andra försök till myndighetskontakt, och då är det en framgång i sig att vi fick förtroendet att börja hjälpa honom”.

”Vi kan också ge dem tid. Det kan även vara avgörande att vi inte är någon enskild myndighet. Vi hjälper dem att formulera det de vill ha hjälp med”.

Som tidigare nämnts uppfattar personalgruppen sitt uppdrag på UR som mycket bredare än vad det är på deras modermyndigheter. De ser det som en stor fördel, eftersom de behov de möter och de problem som behöver lösas kräver flexibilitet och expertkunskap inom flera olika kunskapsområden. De har gått från specialisering till helhetssyn.

Tillvägagångssätt i arbetet

Liksom vid tidigare intervju (2010) använder sig personalgruppen av varandra dagligen. Även om de inte alltid arbetar tillsammans med ungdomen rådfrågar de varandra och använder sig av varandra som bollplank eller någon att länka vidare till vid situationer eller kunskapsområden man själv inte har kompetens inom.

”I praktiken använder vi varandra varenda dag. Vi frågar varandra, hämtar varandra eller arbetar gemensamt men en ungdom. Det känns som det är få ärenden då man sitter helt själv och aldrig har frågat någon annan”

De uppfattar att de idag använder varandras kompetenser annorlunda jämfört med i början av projektiden. Tidigare handlade diskussioner om de olika myndigheternas specialiteter och regelsystem, saker som de alla har en generell kunskap om idag. Nu handlar diskussioner och samarbetet oftare om vad som är strategiskt bäst att göra, i vilken ordning, vilka kontakter och vilka verksamheter som skall kontaktas för att kunna lösa en ungdoms problem så snabbt som möjligt – att vara ”streetsmart” i stödsystemet.

”Vi måste ta allt i omgångar för att kunna lösa alla dessa uppdrag. [...] Få hjälp med flera olika områden under samma dag. Klarar inte jag att lösa det kan jag gå till någon annan på UR”.

”Att arbeta tillsammans och snabbt lösa problem stillar krisen hos ungdomen”.

Arbetsättet ses inte bara som en vinst för ungdomen utan ses även som en vinst för modermyndigheterna eftersom UR kan förbereda ärenden till andra myndigheter. De kan också effektivt vägleda ungdomarna till rätt instans/aktör och på så sätt förhindra att ungdomar, som inte behöver, belastar andra verksamheter.

Även tiden ses som en framgångsfaktor. Att ha möjligheten att vänta in ungdomen och följa dennes utvecklingsprocess värderas högt.

Samtliga uttrycker, nu som tidigare, att samverkan mellan olika huvudmän och professioner har ökat personalens kunskap om varandras kompetenser. Det har också inneburit en egen kompetensutveckling vad gäller ungdomar och deras behov av stöd i det befintliga stödsystemet och skapat förutsättningar för att bygga upp ett stort nätverk av viktiga kontakter.

”Samverkansarbetet har lärt oss saker som vi inte visste tidigare”.

”Vi har alla skapat kontakter med olika myndigheter, vi har inte bara kontakter som hör till den egna organisationen, utan vi är bredare”.

Förutsättningar för nya arbetsformer

Samverkan - ett gemensamt ansvar

Att samverka har utifrån ovan nämnda beskrivning om samarbete i teamet skapat många upplevda vinster. Det framkommer dock, nu som vid tidigare intervju (2010) att det funnits svårigheter för viss personal att utveckla ett teamarbete på grund av deltidsarbete. Det finns inom verksamheten en ojämn fördelning av resurser från de olika huvudmännen, allt från att en personal är på UR 20 % av heltid till att några arbetar heltid (100 %). Det är heller inte en självklarhet att bli avlastad i ärendemängd hos sin hemorganisation för alla i gruppen, trots att arbetstiden där har minskat.

”Det krävs mycket att vara på två ställen. Man måste vara väldigt strukturerad. Det svårt att vara flexibel, går lite emot vårt arbetsätt på UR”.

Att två i personalgruppen arbetar heltid på UR upplevs som mycket värdefullt för hela verksamheten.

”Jag vet inte hur det gått för UR utan dem. Att ha två heltidare gör att personalgruppen blir med stabil och det formar gruppen väldigt bra”

Flera uppger att UR är väl förankrat i hemorganisationen men de beskriver också vissa svårigheter med denna förankring. En hindrande faktor upplevs vara att kontinuiteten på ledningsnivå varit bristande i vissa organisationer – chefer har bytts ut ett flertal gånger. Under året har även en organisation velat dra sig ur samverkansprojektet, samma problematik som uppstod under föregående år (2010).

Samverkansaktörerna har också visat på stort engagemang och handlingskraft, exempelvis när en part ville dra sig ur och samtliga parter slöt upp och arbetade för att alla skulle fortsätta i projektet avtalet ut. Andra exempel när avtalet varit till hjälp är när UR behövde en vikarie och hemorganisationen tog ansvar och löste situationen eller allmänt att moderorganisationen visat uppskattning och uttryckt samverkansprojektets värde för ungdomarna.

Det framkommer dock en viss oro att förankringen till hemorganisationen inte är lika självklar bland handläggare som på ledningsnivå. Det finns en tanke från personalen att hemorganisationen skulle kunna använda deras nyförvärvade kunskaper på ett mer effektivt sätt i hemorganisationen.

”Jag är lite rädd att man inte tar till vara på erfarenhet och kunskaper från UR som skulle gynna mina kollegor”.

De ser dock att allt ansvar inte kan ligga på ledningsnivå när det handlar om rollen som ambassadör i den egna myndigheten.

”Vi kan inte vänta på att bli efterfrågade eller tillfrågade och berätta om vad vi lärt oss. Det blir vårt ansvar att jobba mot myndigheterna”.

Avsaknad av viktig aktör

UR möter många ungdomar som mår psykiskt dåligt men har ännu inte upparbetat någon formell struktur för att kunna samarbeta med psykiatri och/eller primärvård. Det har med tiden visat sig att de många gånger gör ett arbete som egentligen tillhör landstingets ansvar. Psykologen som finns på UR har en hög arbetsbelastning och de uttrycker en saknad av landstinget som en viktig aktör i projektet.

”Psykologens ärenden blir tunga och hon är vår länk till psykiatrin. Vi saknar landstingspersonal. Psykologens funktion är ju faktiskt en del av landstingets ansvar”.

”Det har även hänt att psykiatrin kommer med ungdomar till oss som behöver stöd i samhällsfrågor. Vi borde vara ett bra komplement till psykiatrin så vi borde vinna på varandras samarbete”.

UR är tydliga med att de arbetar förebyggande och stödjande. Samtliga har gått utbildning i Motiverande samtal (MI), de beskriver inte sina insatser som behandlande.

”Vård och stöd och behandling är svårt att skilja på. Men vi försöker vara tydliga med att vi inte arbetar med terapier. Det är inte en behandlingskontakt. Vi kallar det för stödsamtal. Man kan göra en kartläggning åt en aktör, genom det hjälper man ju ungdomen att förstå sina problem för att kunna ta emot behandling någon annanstans, så det gör vi, men inte behandling”.

Förväntningar på varandra

Vikten av en god samsyn mellan de samverkande parterna belyses i intervjumaterialet. Personalen uttrycker att de med tiden har utvecklat en samsyn inom personalgruppen i vad UR står för och hur de skall arbeta. De är också fortsatt aktiva för att hålla diskussionen levande genom obligatoriska teamträffar samt gemensamma utbildningar med Ungdomsmottagningen.

”Vi kommer från olika myndigheter och har olika förhållningssätt men har fått en rejäl samsyn. Vi gör diskussionen levande och har varit tydligt med vad vi skall jobba med och hur vi skall se på det här”.

”Vi har forum för att berätta vilka ungdomar vi möter och sedan dikuterar dem tillsammans, om hur vi kan lära av varandra”.

Samsynen i förhållande till hemorganisationen beskrivs också av flera har förbättrats. Deras arbetsgivare och arbetskamrater hemma upplever dem mer som en resurs idag än tidigare. Det finns dock fortfarande en oro för att man på ledningsnivå har förväntningar på verksamheten och dess insatser som handlar om synliga vinster för den egna organisationen och mindre på ett förebyggande arbete som gynnar ungdomen.

”Det har förändrats i hur andra ser oss i hemorganisationen, vi är inget hot längre”.

”Vi är nog mer en avlastning nu. Det finns ju frustration inom myndigheten när de inte kan hänvisa ungdomen någonstans, så vi är viktiga”.

”Det är mycket svårt att redovisa uppenbara vinster för de olika organisationerna när vårt fokus ligger på förebyggande arbete utifrån ungdomens specifika behov”.

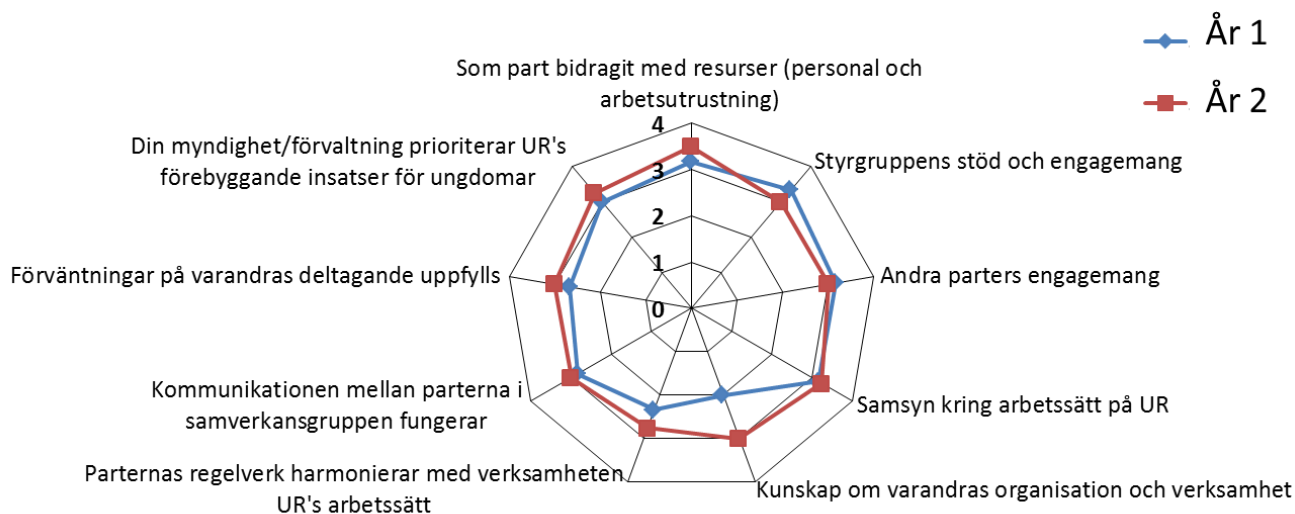
”Det är frustrerande att de inte ser på ungdomarnas behov utan istället ser om de tjänar något direkt på det”.

Sammanfattning – Personal om verksamhet och samverkan

Tabell 8. Upplevd nytta och upplevda svårigheter i samverkansarbetet på UR.

Upplevda Behov	Upplevda framgångsfaktorer	Upplevda hinder/svårigheter
Ungdomar har svårt att ta del av befintligt stödsystem	Möjliggör ett effektivt och samordnat stöd Samverkan utvecklar kompetensen Avlastar andra myndigheter Hög tillgänglighet för ungdomarna möjliggör snabba stödåtgärder	Ojämn fördelning av resurser på UR – deltidsarbete, hög arbetsbelastning i hemorganisationen för vissa/svårigheter att fördela arbetet mellan två arbetsplatser. Bristande kontinuitet på ledningsnivå bland vissa organisationer. Instabilitet bland vissa aktörer i projektet – att vilja dra sig ur
Ungdomar svårt att göra sin röst hörd i det befintliga stödsystemet	Stödjer etablering av vård- och myndighetskontakter för ungdomen	Oro vad gäller förväntade direkta vinster i hemorganisationen i förhållande till förebyggande arbete.
Många ungdomar har psykisk ohälsa	Arbetet ger en ökad helhets- syn på den enskilde Möjlighet att fånga upp problem innan de blivit allt för stora – förebyggande med ungdomar som riskerar att fara illa.	Avsaknad av viktig aktör i samverkan – psykiatri/primärvård
	Tiden	

Spindeln – enkät om samverkan på ledningsnivå



Figur 18. Nio aspekter av samverkan

Övervägande är resultaten från samverkansgruppens skattningar gällande samverkansaktiviteter positiva. De samverkansaktiviteter som förra mätningen (2011) skattades lägre; *Kunskap om varandras organisationer*, *Regelverk harmonierar* samt *Förväntningar på varandras deltagande* har vid denna skattning förbättrats. Vid årets mätning (2012) har samverkansaktiviteterna *Styrgruppens stöd och engagemang* samt *Andra parter engagemang* skattats något lägre. Resultaten får dock tas med stor försiktighet eftersom varken arbetsförmedlingen eller försäkringskassan svarat på Spindelns enkät.

Öppna frågor om samverkansaktiviteterna har besvarats av alla berörda aktörer utom arbetsförmedlingen. Samtliga informanter kunde beskriva vinster med att samverka för deras organisation. Det framkom dock att hinder som ekonomi samt uppenbara tydliga vinster i den egna organisationen för vissa uppfattades hota eller försvåra samverkan i framtiden (se tabell 9).

Följande tabell är påståenden som enskilda individer i samverkansgruppen har uttryckt och kan därför inte generaliseras.

Tabell 9. Upplevd nytta och upplevda svårigheter med samverkansaktiviteterna

Upplevda vinster med att samverka	Upplevda hinder/svårigheter med att samverka
Samlat grepp om ungdomarnas situation .	Risken finns för ekonomiska hinder i moderorganisationen som begränsar resurserna.
Löser komplexa problem snabbare än att jobba var och en för sig.	Svårt att motivera modermyndigheten att satsa på nya verksamheter när ekonomin är ansträngd.
Får en bild av vilka problem man skall prioriter i framtiden .	Ingen tydlig vinst för moderorganisationen lokalt. Svårt att avsätta resurser som inte har att göra med myndighetsutövning.
Ungdomarna har ett alternativ som inte finns i modermyndigheten idag .	Om det inte finns en politisk vilja – inte något som uttrycks vara problematiskt i dagsläget.
Skapar goodwill och förtroende för varandra.	Flera myndigheter uttryckte att det i dagsläget inte fanns några direkta hinder för dem i dagsläget.
Vissa ungdomar blir aldrig ett ärende hos oss – effektivitet.	

Samtliga informanter uttryckte att samverkansgruppen har en mycket viktig roll i samverkansarbetet vad gäller fortsatt verksamhet, stabilitet och kontinuitet.

Slutsatser och diskussion

Verksamhetens mål

Nedan följer en sammanfattning och diskussion utifrån de mål som UR formulerat i sin verksamhetsbeskrivning år 2009:

- Att ungdomar som använder sig av ungdomsrådgivningens tjänster tycker att de har nytta av de råd, stöd och den vägledning de får.

Näst intill samtliga ungdomar i undersökningen var nöjda med tillgängligheten och bemötandet på UR. De allra flesta såg även insatserna som relevanta och upplevde att dessa både hade varit ett stöd för dem i deras upplevda behov och givit dem möjligheter att lösa sina problem. Arbets sättet på UR har också upplevts positivt utifrån att det skiljt sig från andra myndigheters arbetssätt som av flera beskrivits som svårt att navigera och passa in i. Resultaten från ”ungdomsenkäten” skall dock ses med en viss försiktighet eftersom 60 av 113 möjliga flergångsbesökande ungdomar besvarade enkäten, vilket är ett bortfall på 46.9 %. Att besvara enkäten var dock helt frivilligt för ungdomen.

- Att ungdomsrådgivningen uppfattas som en attraktiv och utvecklande arbetsplats av personalen

UR som attraktiv arbetsplats har mest diskuterats utifrån verksamhetens nytta för ungdomarna. Det handlar om att alla som jobbar där har sett sitt bidrag som relevant och viktig för ungdomarna som vänder sig dit samt hur de kunnat utföra sitt arbete på UR i förhållande till sin roll inom moderorganisationen. Genomförda fokusgrupper med personalen har visat en positiv utvecklingsprocess där såväl deras kunskap om ungdomarnas behov som deras kunskap om det befintliga stödsystemet ökat. Det framkommer dock att arbetsförhållandena inte varit lika enkel för dem som arbetar deltid i projektet. Svårigheter att vara en del i teamet, hög arbetsbelastning i modermyndigheten för vissa samt svårigheter att hinna med både möten med ungdomarna och personalmöten under arbetstiden har beskrivits som hindrande.

- Att en god samverkan skall finnas mellan parterna, det vill säga att alla bidrar med resurser efter sin del i avtalet.

Projektet har hittills varit framgångsrikt och uppskattat av både personal och ungdomar. Men när det handlar om att se UR i ett längre perspektiv, som en hållbar struktur som kan fortsätta att utvecklas i en positiv inriktning efter projektidens slut, finns dock en viss oro. Som beskrivits ovan har personal uttryckt svårigheter vad gäller fördel-

ningen av resurser till UR. Personalen ser också att kunskapsöverföringen till moderorganisationerna kan förbättras. Vi har också sett en viss instabilitet vad gäller kontinuitet på ledningsnivå samt önskemål från vissa organisationer om att få dra sig ur projektet. Det har också tydliggjorts att det saknas relevanta aktörer eller formella samarbetsformer med psykiatri och primärvård då det över tid blivit tydligt att många ungdomar mår dåligt och att detta visat sig vara en riskfaktor i deras förmåga att utveckla ett självständigt liv.

- Vidare fanns ett behov av att följa ungdomsrådgivningens utveckling vad gäller de problem eller frågor ungdomarna som besöker UR har och vilka insatser UR utför för att möta ungdomarnas behov.

Utvärderingen visar att alla aktörer har bidragit med en viktig del för att kunna möta ungdomarnas behov. Verksamheten kan ses som framgångsrik då man tittar på personalgruppens kompetensutveckling och ungdomarnas tillfredsställelse över de insatser som erbjuds. Utifrån det vill vi utveckla diskussionen och sätta detta möte i ett bredare perspektiv. En inte helt okomplicerad fråga handlar om ”vinsten” med en verksamhet som arbetar inom ramen för förebyggande arbete, det vill säga tidiga insatser för personer som riskerar att fara illa.

UR som förebyggande arbete

Socialstyrelsen har i ett temanummer om prevention försökt att sammanfatta evidensen angående vinsten med förebyggande arbete och Sundell (2009, s. 3) framhåller där att ”Om allvarliga psykosociala problem kunde förebyggas skulle det bespara mycket lidande. En del i förebyggandets konst är att veta vad som kan orsaka eller bidra till att problem uppstår. En annan del är att hitta dem som riskerar att drabbas av ett visst problem. En tredje del är att veta hur man ska ingripa för att förhindra att problem uppstår eller blir så små som möjligt”. En ungdom som blivit intervjuad i denna undersökning uttrycker värdet av URs insatser på ett talande sätt: *”Det är så viktigt att den här verksamheten finns. Jag tror att bara man kan så ett litet frö hos en människa att må bra, så är det värt så mycket i det långa loppet. De pengar det kostar att ha en sån verksamhet måste man jämföra med vad man kan ge till en människa!”*

Det finns mycket i dessa uttalanden som kan vara värdefulla att ha med sig när man gör en utvärdering av förebyggande insatser. Social prevention syftar till att förändra individens motståndskraft eller förmågor så att de inte utvecklar problem. Den ekonomiska vinsten med förebyggande arbete kopplas till att individens problem blir ”så små som möjligt”. Trots att man ofta prioriterar så kallade tertiär

prevention, hjälp till dem som vi redan vet har ett allvarligt problem, har universell prevention, där man riktar sig till alla i en viss grupp (exempelvis alla ungdomar), visat sig att vara den mest kostnadseffektiva (Sundell, 2009).

Utifrån resultaten i denna utvärdering och forskning om förebyggande insatser kan två potentiella vinstkategorier formuleras i projekt UR. För det första är vinsten den *kunskap* som verksamheten UR har utvecklat i mötet med ungdomarna. Den andra vinstkategorin handlar det om *samhällsvinster*, dels de vinster ungdomarna själva har rapporterat om och dels de långsiktiga vinster som handlar om ett minskat behov av samhällets stödinsatser.

Kunskapsvinster

En tydlig vinst som har utvecklats inom ramen för projektets arbetsätt är den unika kunskapen om ungdomarnas problematik och personalens möjligheter att möta dessa behov mer effektivt än tidigare. Andra studier visar på liknande resultat, där samverkan har skapat ett gemensamt ansvar att finna lösningar på de problem de möter, ökat kunskapen om varandra och att var och ens unika kompetensen tydliggjorts (se exempelvis Kärrholm, 2007; Lindqvist & Grape, 1999).

Förebyggande arbete innebär bland annat konsten att veta vad som kan orsaka eller bidra till att problem uppstår innan det har skett. Sådan ny kunskap skapar möjligheter till ett mer effektivt arbetsätt, men det finns också en risk att kunskapen blir ”isolerad” i projektet och inte kommer till nytta i ett vidare sammanhang. Denna risk har lyfts fram som ett orosmoment bland personalen i denna utvärdering och har också lyfts som en hindrande faktor i litteratur om samverkan.

Löfström (2010) fann att den ordinarie verksamheten tenderade att se samverkansprojekten som autonoma enheter, löst kopplade bihang till den permanenta organisationen. Det innebär att de inte integrerades med hemorganisationens verksamhet trots att projekten permanentats. Barkas (2011) framhåller att just kunskapen från personalen är viktig och bör tas tillvara eftersom den ger förutsättningar att inte upprepa misstag i moderorganisationerna. Hon menar vidare att om kunskapen kan föras vidare till hemorganisationen skulle det spara både tid, pengar och personal.

Som parallell insats till individuellt stöd har UR också börjat genomföra gruppaktiviteter utanför verksamheten i samverkan med andra organisationer. Sådana satsningar som sprider kunskap om målgruppens behov och tillgängliga resurser kan också ingå i ett universellt preventionsparadigm.

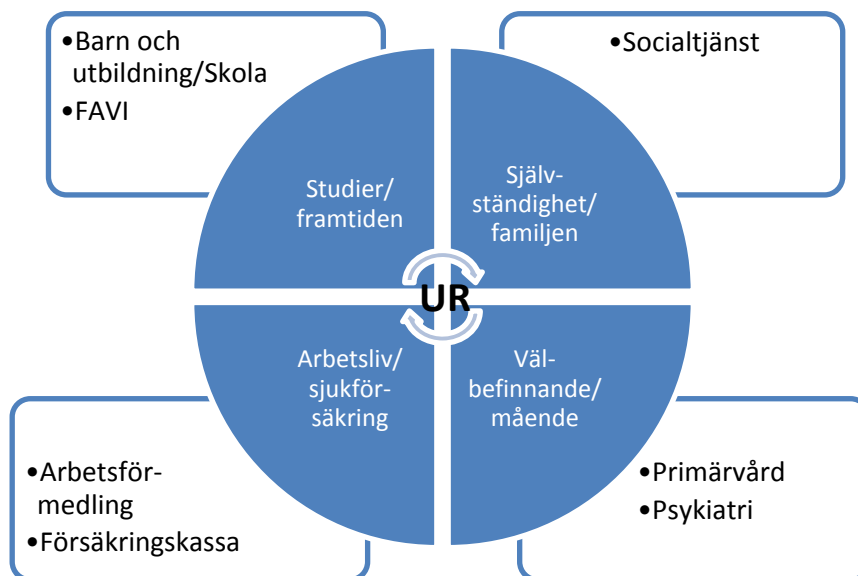
Den kunskap som utvecklats på UR ligger enligt vår bedömning, ofta ”lite utanför” de olika myndigheternas ansvarsområden. Flera av ungdomarnas beskrivna problem var i ett tidigt skede, det vill säga, inte

tillräckligt allvarliga för att söka specialiserad vård eller stöd hos exempelvis landsting eller socialtjänst eller uppbära ersättning från försäkringskassan. En annan viktig del i kunskapen som kommit fram är det dynamiska samspel som finns mellan de olika problemområden som ungdomarna kom med, den så kallade komplexa problematiken.

Personal: Det har kommit många ungdomar som blivit tipsade av handläggare på af, för de ser att det behövs stöd i så många fler områden än arbete.

Resultaten visade att det hos många ungdomar fanns ett behov av stöd inom flera olika livsområden samtidigt. Det kunde exempelvis handla om dåliga relationer med föräldrar (men inte tillräckligt allvarliga för socialtjänstens ingripande) som samspelade med bekymmer kopplade till skolan och eventuellt arbetsliv (men ungdomen hade inte tagit steget att hoppa av gymnasiet eller praktiken) och ett ”allmänt dåligt mående” (bristande självförtroende, ångest och diffusa psykiska besvär som inte kräver specialiserad psykiatri) som tillsammans riskerade att leda till en kris. Denna kris kan antingen förebyggas genom att hitta lösningar tidigt i processen eller skapa ett behov av massiva resurser om problemen upptäcks för sent.

URs förvärvade kunskap illustreras nedan som en dynamisk process i form av cirkulerande pilar i centrum av bilden. URs personal har där utvecklat en expertroll som ligger utanför varje myndighet och är unikt kopplad till ungdomarnas upplevelser och behov.



Figur 19. URs arbetssätt

Vi ser idag en ökad specialisering inom olika sektorer som arbetar med vård och service till medborgaren. Det innebär ett allt större be-

hov av att integrera olika organisationer för att effektivt kunna ge stöd till dem som behöver. Det finns annars en risk att det sker en fragmentering av ansvar bland de inblandade organisationerna (Axelsson & Bihari Axelsson, 2007; Danermark, & Kullberg, 1999; Germundsson, Hillborg & Danermark, 2010; Löfström, 2010). En sådan fragmentering leder ofta till ineffektivitet och kvalitetsproblem både för dem som skall ge stöd och behandling som för den enskilde individen som behöver insatser (Germundsson, Hillborg & Danermark, 2010). De ungdomar som besökt UR beskriver många gånger att de hamnat i en gråzon där de upplever svårigheter att ta del av det befintliga stödsystemet eller är oklara över vilken myndighet som har ansvar över att möta just deras behov. URs arbetssätt skapar möjligheter att ha en helhetsyn på individens behov och begränsar denna fragmentisering och specialisering.

Personal: Möter jag någon med multiproblematik så är det massor med väntetid.

Ungdom: Jag kunde inte gå till vårdcentralen för jag var inte riktigt sjuk, på ungdomsmottagningen är jag för gammal och socialtjänsten går man ju inte till så där.

Ungdom: Nu har det varit väldigt svårt att få kontakt med socialtjänsten. De är svåra att få tag på och allt tar en himla tid [...]. Det är väl med allt, både sjukvård och soc. Man måste förblöda innan man kan få hjälp, de tänker inte att man kan få hjälp innan man förblött. Det räcker inte att man är orolig eller stressad. De jobbar inte alls förebyggande och allt måste rasa innan de tar tag i problemet.

Samhällsvinster

URs insatser är ofta insatser i ett tidigt skede av en ogynnsam utveckling och målgruppen är många gånger de som riskera att fara illa. Ett aktuellt och tydligt exempel på hur ungdomar i riskzonen kan hamna i en allvarlig beroendeställning kan ses i följande beskrivning från Parlamentariska Socialförsäkringsutredningen (S 2010:04) (Olofsson & Öst, 2011).

- Aktivitetsersättning, tidigare kallad förtidspension, ökade i åldrarna 20–24 år med drygt 80 % under åren 2003-2011.
- Låg utbildningsnivå, arbetslöshet och dåliga uppväxtvillkor leder alltför ofta till förtidspension. Men den formella orsaken är många gånger en psykiatrisk diagnos. Hela 73 procent av ungdomarna har sådana diagnoser, bland annat autism, adhd och Aspergers syndrom.

Personalen på UR uppfattar liknande tendenser:

Personal: Vi ser att tyngden på besöken har ökat. Vi frågar oss om de är på fel ställe. Behöver de andra stödinsatser. Många av dem har behov av behandling från psykiatrin.

Relationen mellan olika livsproblem som arbetslöshet och psykisk ohälsa pekar på en tydlig riskgrupp, ungdomar som söker sig till UR.

Individens livskvalitet

Enligt Nilsson (2008) måste de kortsiktiga kostnaderna som förebyggande insatser har vägas mot de långsiktiga vinster som insatserna kan ge. Svårigheten ligger dock i att de långsiktiga vinsterna måste uppskattas. Resultatet i denna utvärdering visar att flera ungdomar beskriver att insatser de fått varit ett bidrag till långsiktiga vinster i deras livssituationer.

Ungdom: Ja, jag hade fått vänta hela sommaren om jag inte hade gått till ungdomsrådgivningen. Och då hade allt fått skjutas upp. Så de gjorde så att jag kunde börja plugga matte på komvux och nu går jag äntligen på högskolan.

Ungdom: Psykologutredningen visade att jag hade problem så nu kan jag sjukskriva mig, och jag får behandling av psykolog, så att jag kan hantera mitt liv och min sjukdom bättre. Jag har en enormt ökad livskvalitet på grund av psykologen på sjukhuset, men utan UR hade jag ju inte fått den där hjälpen! Det skulle åtminstone ha tagit väldigt mycket längre tid. Jag har ju erfarenhet av att försöka få hjälp sedan tidigare...

Ungdom: Det har gett mig jättemycket i långa loppet. Det har hjälpt mig i hur man skall tänka om livet, om medicin och om synen på vården. Nästa gång jag söker hjälp så tror jag på det. Förut var jag så skeptisk till alla, trodde inte att någon skulle kunna hjälpa mig.

Genom tidiga insatser kan en negativ spiral som med tiden utvecklar ett ökat dåligt mående undvikas. Det finns idag mycket evidens som kan bekräfta bilden av att exempelvis arbetslöshet orsakar både sociala problem och psykiska ohälsa, vilket i sin tur också leder till fysisk ohälsa och sjukskrivning som följd. (exempelvis Wilcock, 1998). Tidiga insatser har förutsättningar att:

- Minska utanförskap
- Förebygga sjukdom/ohälsa
- Främja självständighet, utveckla egen förmåga

Ungdom: De hjälpte mig att orka leva vidare, kämpa emot mina grymma omständigheter och vara mer stark och självständig, få hopp, uppmuntran, styrka och självförtroende .

Resursvinster

Förutom individens vinster kan förebyggande insatser och samverkan skapa resursvinster. De resurser som skulle behövs för att ta itu med individens behov om individen gått länge med sina problem och så utvecklat en svårare problematik med ökade kostnader som följd kan jämföras med kostnader om de får stöd tidigare med riktade insatser utifrån deras upplevda behov.

Vinsten kan också förklaras genom att ungdomarnas kontakter med myndigheterna blir effektivare vid förebyggande insatser. Resultaten i denna utvärdering visade att URs personal många gånger förberett ungdomarna innan de vänt sig till myndigheterna, löst många problem utan inblandning av myndigheter och väglett och möjliggjort så ungdomarna kommer till rätt aktör när de själva inte räckte till. Samverkansarbetet handlar oftare om att resonera kring vad som är strategiskt bäst att göra, i vilken ordning, vilka resurser och vilka verksamheter som skall kontaktas för att kunna lösa en ungdoms problem så snabbt som möjligt – att vara ”streetsmart” i stödsystemet.

- Tidig intervention – Utsatta ungdomar kan upptäckas tidigare *”Att arbeta tillsammans och snabbt lösa problem stillar krisen hos ungdomen”*.
- Avlastning – Myndigheterna blir inte belastade med problem som de inte har ansvar för. *”Vi är nog mer en avlastning nu. Det finns ju frustration inom myndigheten när de inte kan hänvisa ungdomen någonstans, så vi är viktiga”*.
- Effektivisering - utredningstiden kan minskas, resurser kan användas effektivare.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis har URs mål hittills till stor del uppfyllts.

- Ungdomarna upplever hög tillgänglighet och insatser som är relevanta utifrån deras problem samt att UR på ett positivt sätt skiljt sig från andra myndigheters arbetssätt som av flera beskrivits som svårt att navigera och passa in i.
- Personal och ledning uppfattar deras bidrag som relevant och viktig för ungdomarna och deras modermyndigheter.
- Kunskapsvinster - personalens kunskap om ungdomarnas behov och det befintliga stödsystemet har ökat och främjar ett effektivt arbetssätt i att möta ungdomars behov.
- Samhällsvinster - Samverkansaktiviteterna uttrycks ha avlastat myndigheterna med problem som de inte har ansvar för och bidragit med en effektivisering då utredningstiden kan minskas och resurser kan användas effektivare.
Ungdomarna uttrycker i flera fall att de insatser de fått haft en positiv betydelse för deras fortsatta utveckling.

Det framkommer dock vissa hinder och ”orosmoln” i projektet:

- Fördelningen av resurser till UR – deltidsarbete försvårar deltagande i URs arbetssätt.
- Kunskapsöverföringen till moderorganisationerna kan förbättras.
- Viss instabilitet vad gäller kontinuitet på ledningsnivå och fortsatt deltagande i projektet.
- Avsaknad av relevanta aktörer (psykiatri och primärvård) eller formella samarbetsformer med psykiatri och primärvård.

Avslutningsvis vill vi tacka alla som bidragit med material till delrapport 2, framförallt alla de ungdomar som berättat om sina erfarenheter för oss.

Referenser

Axelsson, R. & Bihari Axelsson, S. (2007). *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Lund: Studentlitteratur.

Barkas, C. (2011) *För projekt är ju egentligen en dröm, En studie om kunskapsöverföring mellan projekt och huvudorganisation inom kommunal verksamhet*. Magisteruppsats, Umeå Universitet Institution för socialt arbete.

Danermark, B. & Kullberg, C. (1999) *Samverkan Välfärdsstatens nya arbetsform*. Lund: Studentlitteratur.

Germundsson, P., Hillborg, H. & Danermark, B. Interagency collaboration in vocational rehabilitation for people with mental health problems – The perspective of the service users and the professionals. *Disability and Society*, 25(6), 699-713.

Kärholm, J. (2007). *Co-operation among rehabilitation actors for return to working life*. Doctoral theses, Karolinska Institutet, Department of public health science, division of rehabilitation medicine.

Lindqvist, R. & Grape, O. (1999). Vocational rehabilitation of the socially disadvantaged long-term sick: inter-organizational co-operation between welfare state agencies. *Scandinavian Journal of Public Health*, 1, 5-10.

Löfström, M. (2010). *Samverkan och gränser. Studier av samverkansprojekt i offentlig sektor*. Doktorsavhandling, Göteborgs Universitet, School of business, Economics and Law, Department of Business Administration.

Nilsson, I. (2008). *Barn och unga en kortsiktig samhällskostnad eller en långsiktig socialinvestering*. Hämtat på:
http://www.ungdomsstyrelsen.se/ad2/user_documents/rk2008_3a_barn_och_unga.pdf

Olofsson, J. & Östh, J. (2011) *Förtidspensionering av unga. En fråga om utsortering efter utbildningsnivå och socioekonomisk bakgrund?* Parlamentariska Socialförsäkringsutredningen (S 2010:04), Statens Offentliga Utredningar.

Sundell, K. (2009). *Prevention – om konsten att komma före*. IMS nytt, Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, 2, 3.

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjufrågor till ungdomar

Kontakt med Ungdomsrådgivningen/tidigare erfarenheter

Berätta hur du fick kontakt med UR, vad hände, hur upplevdes det?
Kan du berätta om varför du tog kontakt med UR?
Hur tycker du att du blev bemött?
Vad fick du för någon hjälp, vad gjorde ni?
Hade du kunnat få denna hjälp någon annanstans?
Har du tidigare försökt att få stöd eller hjälp för dina problem?

Erfarenheter och upplevelser av kontakten

Var det någonting som var bra och på vilket sätt har det i så fall hjälpt dig?
Vad var det någonting som var dåligt eller någonting du saknade?
På vilket sätt påverkade det i så fall dig?

Efter kontakten

Har kontakten med UR påverkat dig och i så fall hur, på vilket sätt?
Skulle du velat att kontakten ledde till någonting mer eller någonting annat?
Om det inte skett någon förändring, vet du varför, berätta?

Rekommendation

Skulle du gå till UR igen om du behövde?
Skulle du rekommendera en kompis att ta kontakt med UR?

Bilaga 2 – Enkät Spindeln

Spindelfaktorer, Ungdomsrådgivningen (UR)

Din egen bedömning av hur olika faktorer av samverkan just nu fungerar mellan samverkansparterna i projekt Ungdomsrådgivningen (UR).

Var vänlig markera med ett kryss för varje faktor.

	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	Mycket dåligt
Parter har bidragit med relevanta resurser (personal och arbetsutrustning) till UR					
Styrgruppens stöd och engagemang är:					
Andra parter engagemang är:					
Samsyn kring arbetssätt på UR är:					
Kunskap om varandras organisation och verksamhet är:					
Parternas regelverk harmonierar i verksamheten URs arbetssätt					
Kommunikationen mellan parterna i samverkansgruppen fungerar:					
Förväntningar på varandras deltagande uppfylls (samverkansparterna)					
Din myndighet/förvaltning prioriterar URs förebyggande insatser för ungdomar.					

Ungdomsrådgivningen

En utvärdering av en förebyggande verksamhet för ungdomar mellan 18-24 år i samverkan mellan Sundsvalls kommun, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Denna rapport är en andra delstudie av samverkansprojekt Ungdomsrådgivningen (UR). UR är en förebyggande verksamhet för ungdomar mellan 18-24 år i samverkan mellan tre förvaltningar i Sundsvalls kommun (Förvaltningen för arbetsmarknad, vuxenutbildning och integration FAVI, Socialtjänsten samt Barn och Ungdomsförvaltningen), försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Hela utvärderingen beräknas vara klar under år 2013.

Författarpresentation

Helene Hillborg, Med. dr. i Handikappvetenskap, arbetar som forskare och FoU-handledare vid FoU-Västernorrland

David Rosenberg, Fil. dr. i Socialt arbete, arbetar som forskare och FoU-handledare vid FoU-Västernorrland.

FoU-Västernorrland finansieras av kommunernas socialtjänster i Västernorrland med Kommunförbundet Västernorrland som huvudman. Enhetens uppdrag är att fånga upp ideér och stödja forsknings-, utvecklings- och uppföljningsprocesser inom socialtjänsten samt att göra dessa tillgängliga för socialtjänstens personal. mer information om FoU Västernorrland finns på www.fouvasternorrland.se