

Socialnämnden

## **Västernorrlandmodellen, ett arbetssätt för att öka barns delaktighet inom den sociala omsorgsprocessen**

### **Förslag till beslut**

Socialnämnden noterar informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

Västernorrlandmodellen syftar till att ta del av barns kunskaper om socialtjänsten och utifrån det förändra och förbättra verksamheten. Modellen fokuserar på tre delområden:

1. Hur upplever barn kontakten med socialtjänsten och vilken kontakt efterfrågar de?
2. Vilken kunskap har barn om socialtjänstens arbete och vilken kunskap efterfrågar de?
3. Hur upplever barn deras möjlighet till delaktighet och på vilket sätt skulle de vilja vara delaktiga?

Barn- och familjeenheten har under 2019 testat modellen genom att genomföra intervjuer med åtta barn. Resultaten av dessa visar att barnen upplever att deras socialsekreterare lyssnar på dem och de tycker att de kan prata med sin socialsekreterare om det de vill. Barnen tycker dock inte att de får komma till tals i tillräckligt stor utsträckning i sin kontakt med socialtjänsten i Nacka kommun. Det är ett problem att barnen får byta handläggare flera gånger under tiden de är aktuella på enheten och därför tvingas börja om och berätta sin historia gång på gång. Barnen upplever inte heller att de får den information de önskar om vad som händer i deras utredning. De får ofta information efter att beslut tagits, utan att tillfrågas om vad de tycker om beslutet. De önskar också att få mer sammanfattande och grundläggande information och att denna information upprepas flera gånger under den tid de är aktuella på enheten.

### **Ärendet**

Nacka kommun genomför brukarundersökningar för att få kunskap om brukarnas syn på socialtjänsten. De brukarundersökningar som genomförts med enhetens barn och familjer har låg svarsfrekvens och barnen har inte kommit till tals. Därför började ett arbete med att ta fram en metod som skulle ge barnen chans att få komma till tals. Västernorrlandmodellen är en metod för att tillvarata barns röster om mötet med socialtjänsten genom att intervjua

dem. Modellen syftar till att ta del av barns kunskaper och utifrån det förändra och förbättra verksamheten. Modellen fokuserar på tre delområden:

1. Hur upplever barn kontakten med socialtjänsten och vilken kontakt efterfrågar de?
2. Vilken kunskap har barn om socialtjänstens arbete och vilken kunskap efterfrågar de?
3. Hur upplever barn deras möjlighet till delaktighet och på vilket sätt skulle de vilja vara delaktiga?

Sex socialsekreterare genomförde under sommaren 2019 åtta intervjuer med barn aktuella på Barn- och familjeenheten för att testa modellen. Tio barn tillfrågades men två valde att inte delta. Varje barn fick träffa en socialsekreterare som var ny för dem. Barnen fick besvara frågor inom respektive delområde.

Resultatet av intervjuerna visar att alla barn vet vad deras socialsekreterare heter i förnamn och de har alla träffat sin socialsekreterare vid minst ett tillfälle. Fem av åtta barn har bytt socialsekreterare. De flesta uttrycker att det varit ganska jobbigt att byta socialsekreterare då de tvingas att berätta sin historia gång på gång och börja om vid varje byte. Vilken kontakt barnen efterfrågar varierade i intervjuerna. Någon tyckte det var bra som det var, andra önskade att de kunde få vara med och bestämma tid och plats för mötet så att de undvek att gå ifrån på skoltid. Det varierade också bland barnen om de önskade träffa sin socialsekreterare ensam, tillsammans med en förälder eller med en annan trygg, vuxen person.

Alla åtta barn vet varför de träffar sin socialsekreterare och vad socialtjänsten arbetar med. De vet att socialtjänsten finns för att hjälpa. Hur de fått den informationen kan variera, de har antingen fått veta i skolan eller fått veta då de kommer till socialtjänsten för första gången. Det de flesta barn efterfrågar kring kunskap är en önskan om att få veta att det är många barn som har kontakt med socialtjänsten, så att de inte känner sig så ensamma och utpekade. De önskar också att få mer information, sammanfattande och grundläggande och att denna information kommer flera gånger under den tid de är aktuella på enheten.

Alla åtta barn upplever att deras socialsekreterare lyssnar på dem och att de kan prata med sin socialsekreterare om det de vill. Alla barn är överens om att en bra socialsekreterare är en person som lyssnar och är engagerad. Alla barn önskar att socialsekreteraren vågar fråga barnet mer, att de vågar lyssna på vad barnet har att säga och ta till sig det. Alla åtta barn efterfrågade mer information om just sin utredning. De önskade även att få information om planeringen framåt. De vill tillfrågas under den tid de är aktuella på enheten om vad de själva tycker om förslag till beslut. De vill vara med och bestämma mer.

Enhetsledning på barn- och familjeenheten kommer att diskutera vidare hur enheten använder resultatet av dessa åtta intervjuer samt hur Västernorrlandmodellen kan implementeras i verksamheterna och i vilken omfattning. Barns delaktighet är ett område där barn- och familjeenheten kommer att lägga stort fokus kommande verksamhetsår.



## **Ekonomiska konsekvenser**

Sammanställningen visar inte på några ekonomiska konsekvenser, detta är ett sätt att arbeta på och medför därför sällan merkostnader.

## **Konsekvenser för barn**

De viktigaste konsekvenserna för barn är att vi som arbetar med barn och unga, genom att vi får ta del av de intervjuer som görs, kan vidareutveckla vår verksamhet utifrån det som framkommer i intervjuerna om barns kontakt, kunskap och delaktighet.

## **Bilagor**

1. Intervjuguide

Caroline Andréasson  
Enhetschef  
Barn- och familjeenheten

Pernilla Majlöv  
Kvalitetsutvecklare  
Kvalitet och stöd, barn- och familjeenheten