



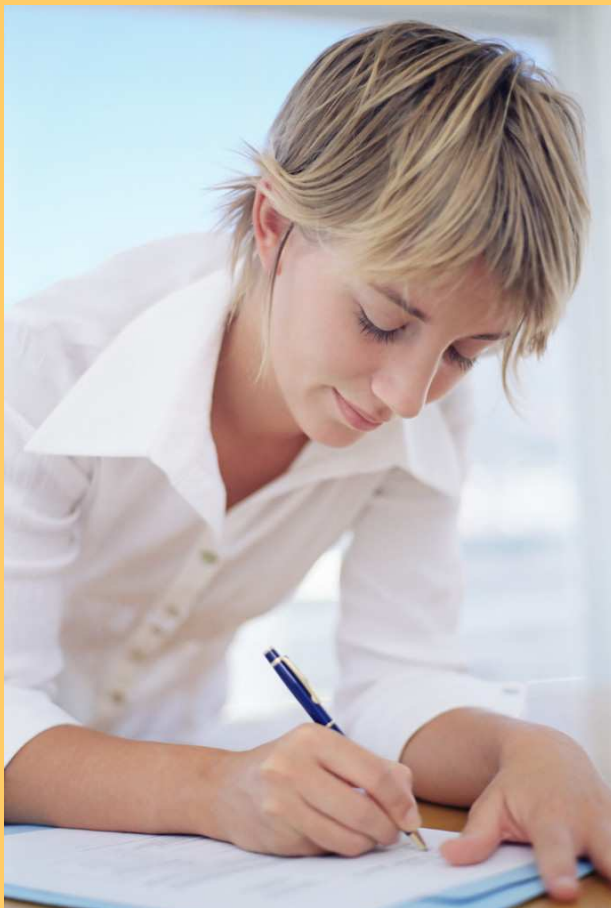
SOCIALTJÄNST- OCH
ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN
ENHETEN FÖR FAMILJE- OCH UNGDOMSINSATSER



BRUKARENKÄTER 2008

BAS & STOCKHOLMS UNGDOMSTJÄNST

Jan-Ivar Ivarsson



Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	1
Bakgrund	3
Våra uppföljningar och brukarenkäter	4
Rapporten – syfte & uppläggning.....	5
Resultat	6
Antal svarande i olika kategorier	6
Ungdomstjänsten.....	8
Helhetsomdöme 2008 och jämförelser med 2007.....	8
Upplevt stöd och förändring av situationen	10
Information, tillgänglighet och bemötande.....	12
Svar på öppna frågor	14
Ungdomarna har ordet.....	14
Föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare tycker till	16
SKKP och boende.....	18
Helhetsomdömen	18
Upplevt stöd och förändring av situationen	20
Information, tillgänglighet och bemötande.....	22
Delaktighet och benägenhet att rekommendera verksamheten	24
Kommentarer och svar på öppna frågor	27
Förbättringsmöjligheter av enkäter och enkätgenomförande	28
Enkätgenomförande, datainsamlingsrutiner, bortfallsregistrering.....	28
Enkätinnehåll och utformningen av frågor.....	30
Bilagor:	
Bilaga 1 Tabellbilaga	
Bilaga 2 Öppna svar	

Sammanfattning

I den här rapporten redovisas resultaten av de brukarenkäter som genomförts under 2008 vid BAS & Stockholms Ungdomstjänst. I ett avslutande avsnitt ges synpunkter på hur enkäter och enkätgenomförande ytterligare kan förbättras.

Brukarenkäterna har huvudsakligen genomförts vid de avslutningsmöten som äger rum i samband med att insatserna (ungdomstjänst, SKKP, boende) upphör. Både ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och de socialsekreterare från stadsdelsförvaltningarna som varit inblandade deltar i avslutningsmötena och har individuellt ombetts besvara enkäterna. På det sättet erhålls omdömen om verksamheterna ur olika perspektiv från flera olika ”brukarkategorier”.

Under 2008 har 96 ungdomar som avslutat sin ungdomstjänst, 17 som avslutat SKKP (Särskild kvalificerad kontaktperson) och 20 som avslutat sitt boende besvarat enkäter. För ungdomstjänst och SKKP innebär det en svarsfrekvens på ca 85%. Det är fullt godkänt. Att endast 20 av ca 100 avflyttade boende besvarat enkäter innebär däremot en svarsfrekvens på bara ca 20%. Det är för litet för att några slutsatser ska kunna dras av resultaten. I rapporten redovisas resultaten för boendekategorin därför endast i form av okommenterade tabeller och diagram. I det avslutande avsnittet föreslås olika åtgärder för att höja svarsfrekvensen på brukarenkäterna inom boendeverksamheten.

- När ungdomar, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare får avge sina helhetsomdömen om tiden i ungdomstjänsten respektive med SKKP är resultaten mycket positiva. Runt 90% i alla kategorierna bedömer tiden i insatsen som bra eller mycket bra. Det överträffar gott och väl det målvärde om 85% nöjda brukare som satts upp för verksamheten. Allra mest nöjda är stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare i sitt helhetsomdöme om hur ungdomstjänsten fungerat (98% positiva).
- 80-90% av ungdomarna upplever att de fått den hjälp och stöd de önskat under insatsen och 70-80% tycker också att deras situation förändrats positivt. Bedömningarna är i dessa avseenden något positivare inom ungdomstjänsten än för SKKP.
- De allra mest positiva omdömena om verksamheten gäller dessbättre några områden som anses centrala för god service och tjänstekvalitet – information, personalens tillgänglighet och bemötande. I dessa avseenden får både ungdomstjänsten och SKKP strålande betyg av samtliga kategorier svarande. I stort sett 95-100% av de svarande uttalar sig positivt om den information de fått, om personalens tillgänglighet och hur de blivit bemötta.

- De förbättringsområden som ”utpekats” av brukarna genom enkäterna, där en del svarande är mindre nöjda, gäller väntetiderna efter domen innan ungdomstjänsten kan påbörjas och den rumsliga tillgängligheten och svårigheten att hitta till våra lokaler. När det gäller SKKP visar enkätsvaren att än större ansträngningar måste göras för att alla ungdomar ska känna sig delaktiga i de beslut som fattas och rör dem.
- I svaren på de öppna frågorna öses lovord över personal, handledare och kontaktpersoner. Ungdomarna ger massor av exempel på allt de lärt sig. -Både på arbetsplatsen (där de arbetat av sitt straff) och av samtalen vid Stockholms Ungdomstjänst. Hela ”paketet” uppfattas positivt. ”Ett bra straff” som någon uttrycker saken. (Läs mer själv - i bilaga 2 Öppna svar).

Brukarenkäter 2008 - BAS & Stockholms Ungdomstjänst

Bakgrund

BAS & Stockholms Ungdomstjänst (BAS & SUT) erbjuder stöd till ungdomar på flera sätt. Vi utgör en central resurs för hela stadens socialtjänst då det gäller att genomföra den nya påföljden ungdomstjänst och insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson (SKKP). BAS & Stockholms Ungdomstjänst tillhandahåller också boende och boendestöd i flera olika former för utsatta och hemlösa ungdomar. BAS & SUT har även en egen konstverkstad där ungdomar kan utvecklas och arbetstränas genom skapande verksamheter av olika slag.

År 2007 infördes ungdomstjänst som en ny påföljd för unga lagöverträdare (-21 år). Påföljden består av oavlönat arbete plus ett sk påverkansprogram. Påföljden är avsedd för ungdomar som inte är grovt eller långvarigt kriminellt belastade. Syftet med ungdomstjänsten är att ungdomen skall ges en chans att arbeta av sitt straff och samtidigt få lära sig hur det är att arbeta på en arbetsplats. Vid BAS & Stockholms Ungdomstjänst arbetar 8 socialsekreterare med att organisera och genomföra påföljden ungdomstjänst åt alla stadens stadsdelsförvaltningar.

Vi underhåller kontakt med en lång rad arbetsplatser (hotell, restauranger, butiker, brandförsvaret, caféer, vaktmästerier med flera), som tar emot och sätter dömda ungdomar i arbete. I påverkansprogrammet genomförs ett antal samtal med ungdomarna om deras kriminella beteenden, tankemönster och drivkrafter. Syftet är att få dem att överväga sin situation och att hjälpa dem hitta strategier för att inte hamna i kriminalitet i framtiden.

Att tillsätta en kontaktperson/kontaktfamilj har länge varit en av de vanligaste åtgärderna för barn/ unga inom socialtjänsten. År 2007 infördes bestämmelser om särskilt kvalificerad kontaktperson (SKKP) i lagen. Åtgärden är avsedd att användas för att ge stöd och vägledning åt unga (-21 år) med svårare problematik, ett mer omfattande vårdbehov och hög risk för missbruk och kriminalitet. Den bärande tanken är att ungdomar som döms till ungdomsvård ska kunna få ett rejält stöd på hemmaplan i stället för placering på behandlingshem eller institution. Stockholms stad har inrättat fem tjänster som SKKP. De är placerade vid BAS & Stockholms Ungdomstjänst och ska serva socialtjänsten i alla stadens 14 stadsdelsområden. SKKPs uppdrag är att under en längre tid (oftast 6 månader) ha tät kontakt och ge ett personligt stöd till den unge och hjälpa till med att ordna praktiskt fungerande förhållanden runt denne. Man ska motivera till skola, arbete och lämpliga fritidsaktiviteter, aktivt arbeta med vårdnadshavare och personer i nätverket runt den unge. Ofta genomförs också riktade insatser med fokus på att förebygga missbruk, kriminalitet och en framtida oönskad utveckling.

BAS boenden erbjuder behövande ungdomar plats både i långvarigt planerat behandlingsboende och i korttidsboende vid akuta behov. Boendena är belägna på Södermalm (Giovannis på Bondegatan med sex platser) och i Husby (Saimagatan fyra platser). Till boendena kommer ungdomar 13-20 år planerat eller akut via Socialjouren eller stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst. Under 2008 utgjordes den absolut största delen av de boende av akut- och korttidsboende. Uppdraget för boendeverksamheten är att ge ungdomarna boende och stöd efter behov. Vi stöttar ungdomarna med att lösa sina mest akuta problem och behov. Mer långsiktigt arbe-

tar vi med pedagogisk träning i en trygg vardagsmiljö. Varje ungdom tilldelas en egen kontaktperson och individuella planer upprättas tillsammans med var och en av ungdomarna.

Våra uppföljningar och brukarenkäter

Vi försöker på olika sätt följa upp och utvärdera våra verksamheter för att kunna utveckla och förbättra dem. I mer omfattande utvärderingar samarbetar vi med forskare och institutioner som bedriver FoU-arbete. Det kan t ex gälla att bedöma och jämföra effekterna av olika behandlingsprogram och metoder i det sociala arbetet, för att kunna sortera fram verkningsfulla, evidensbaserade metoder som passar för vår verksamhet.

En annan typ av uppföljning sker kontinuerligt under pågående insatser. Inom ungdomstjänsten följs och kontrolleras hela tiden hur ungdomarna sköter sitt arbete och andra åtaganden de har under påföljdens genomförande. Vid upprepad allvarlig misskötsel kan återrapportering ske till åklagare. För ungdomar med SKKP och längre tids behandlingsboende tas individuella genomförandeplaner fram i samarbete med ungdomarna. Här tydliggörs vilka resultat som förväntas uppnås under kontakttiden. Utvecklingen dokumenteras fortlöpande och var sjätte vecka görs en uppföljning av uppnådda resultat och uppdatering av planen.

Den typ av uppföljning vi ska titta på här är emellertid av ett annat slag och gäller brukarnas och beställarnas tillfredsställelse med de genomförda insatserna. Till brukarna räknar vi då både ungdomarna och deras föräldrar/vårdnadshavare. Inom parantes ska väl sägas att de inte utgör brukare/kunder i den vanliga bemärkelsen – personer som frivilligt köper och utnyttjar olika typer av varor och tjänster. De insatser/påföljder som våra ungdomar genomgår innehåller oftast betydande inslag av tvång. Situationen har inte riktigt karaktären av frivillig brukar/kundrelation. Det kan naturligtvis påverka den upplevda ”brukar-/kundnöjdheten”. För att våra insatser ska vara verkningsfulla är det säkert ändå av största vikt att ungdomarna och deras anhöriga känner sig nöjda med det sätt på vilket våra insatser genomförs.

När ungdomarna kommer till oss för olika typer av åtgärder, har de redan varit föremål för utredning/rekommendation om åtgärd inom socialtjänsten ute på stadsdelsförvaltningarna. Stadsdelsförvaltningarna får på det sättet en beställar-/samarbetsroll gentemot BAS & SUT. Vi har ambitionen att pejla även hur denna beställar-/brukarkategori ser på vårt arbete, om de är nöjda med information och samarbete, om de har synpunkter och önskemål om förändringar i våra insatser.

Alla längre insatser/kontakter med ungdomarna (ungdomstjänst, SKKP och behandlingsboende) ska avslutas med ett avslutningsmöte. Till detta inbjuds ungdomen, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare. Vid mötet summerar inblandade parter sina erfarenheter av insatsens genomförande och reflekterar gemensamt över dessa. Vid mötet besvarar ungdomarna och övriga deltagare också individuella enkäter om hur nöjda/missnöjda de är i olika avseenden med den genomförda insatsen/påföljden.

Brukaruppföljningen har således i princip mycket bred täckning och ska omfatta alla ungdomar som vi varit i längre kontakt med. Dessutom omfattas inblandade föräldrar/vårdnads-

havare och stadsdelarnas socialsekreterare som deltar vid avslutningsmöten. På det sättet får vi flera olika parterers perspektiv på hur insatserna fungerat. De gemensamma samtalen/reflektionerna ger en mer ostyrd, fyllig, levande och kvalitativ bild av vad de inblandade upplevt som bra och dåligt under genomförandetiden. Enkäterna ger kvantitativa uppgifter om hur stor andel av de svarande som är nöjda/missnöjda i ett begränsat antal viktiga avseenden. Bland de aspekter som de svarande betygsätter ingår bl a – information, personalens tillgänglighet och bemötande, egen delaktighet och helhetsomdöme om hur insatsen fungerat.

De använda brukarenkäterna har tagits fram av en central utvärderingsgrupp inom Enheten för familje- och ungdomsinsatser och är avsedda att kunna användas av alla enheter inom verksamhetsområdet.

Rapporten – syfte & uppläggning

Syftet med den här rapporten är dubbelt. För det första redovisas och analyseras resultaten av de brukarenkäter som genomförts vid BAS & SUT under 2008. Hur nöjda är olika brukarkategorier med de insatser som genomförts inom våra olika verksamheter? Finns skillnader i graden av tillfredsställelse mellan verksamheterna? I vilka avseenden är brukarna mer respektive mindre nöjda? Finns det förhållanden där brukarnas missnöje är så stort och entydigt att det motiverar snabba åtgärder och förändringar? När vi de målvärden som satts upp om att minst 85% av brukarna ska vara nöjda?

Det andra syftet är att granska de använda enkäterna och enkätgenomförandet ur förbättringsperspektiv. Användandet av brukarenkäter är en relativt ny och outprövad rutin vid BAS & SUT. Det finns därför all anledning att se över hur förfarandet fungerar ur olika aspekter. Kan enkäterna ”vässas” ytterligare både innehållsmässigt och ifråga om insamlingsrutiner? Täcker enkäterna av de mest angelägna frågeområdena? Kan de belysa om vi lever upp till de kvalitetsgarantier/åtaganden vi utlovat gentemot brukarna? Inom en del av våra verksamheter finns ett oacceptabelt stort bortfall vid insamlingen av brukarenkäter? Vad beror detta på? Hur kan bortfallet minskas så att acceptabla svarsfrekvenser uppnås? Vem har ansvar för att brukarenkäterna blir genomförda och när är det lämpligt att genomföra dem? Registrering av bortfall och bortfallsanledningar bör kunna ge en klarare bild av problemen och vad som kan göras.

I de närmast följande avsnitten av rapporten redovisas och kommenteras resultaten av de brukarundersökningar som gjorts under 2008. I ett avslutande avsnitt av rapporten tar vi därefter upp förbättringsförslag då det gäller enkäterna och enkätgenomförandet.

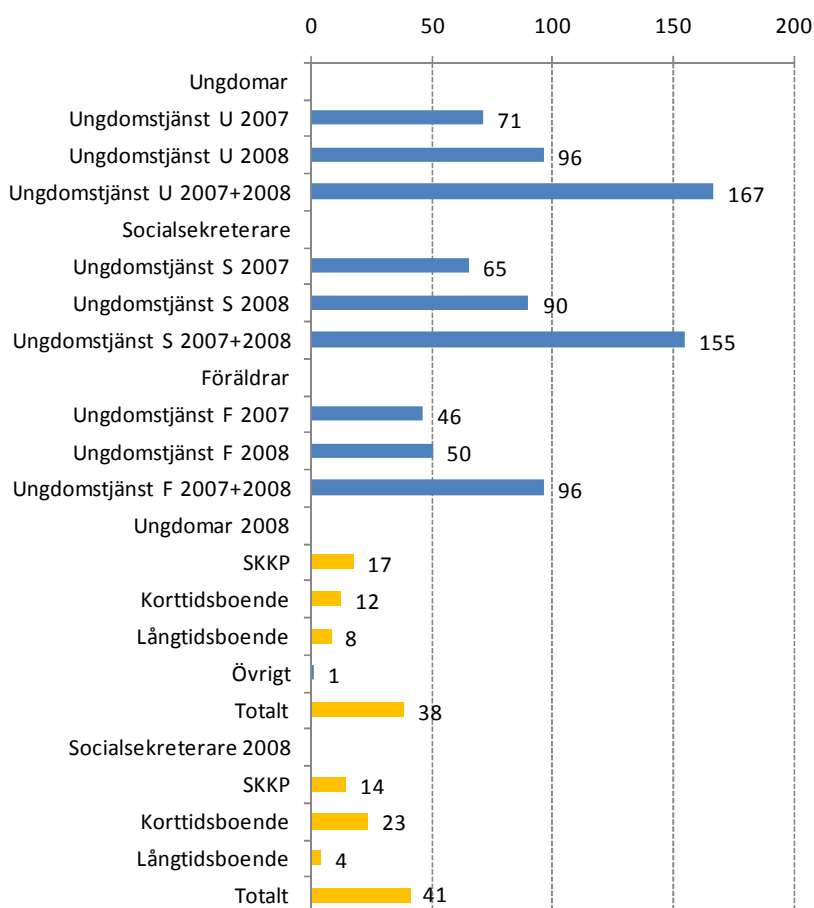
RESULTAT

Antal svarande i olika kategorier

Av figur 1 nedan framgår hur många personer i olika kategorier som besvarat våra brukarenkäter. När det gäller ungdomstjänsten finns enkätsvar från både ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Här finns också enkäter för både år 2007 och år 2008.

För SKKP, långtids- och korttidsboende finns enkätsvar för år 2008 från ungdomar som varit aktuella i insatsen och också från inblandade socialsekreterare från stadsdelsförvaltningarna. Enkätsvar från föräldrar/vårdnadshavare saknas.

Figur 1: Antal svarande i olika kategorier



Av figuren framgår t ex att det finns 71 enkäter med svar från ungdomar som avslutat sin ungdomstjänst år 2007 och 96 för år 2008. Antalet besvarade enkäter är relativt stort (ca femtio eller fler) även för övriga kategorier (föräldrar, socialsekreterare) då det gäller ungdomstjänsten.

Staplarna för genomförda enkäter blir betydligt kortare för både ungdomar och socialsekreterare när vi ser på insatserna SKKP och kort- respektive långtidsboende. 8 svar från långtidsboende ungdomar och 4 från ”deras socialsekreterare” är naturligtvis ett mycket bräckligt underlag att förlita sig på, när man vill ha reda på vad brukarna tycker om den verksamheten.

För att få en bättre uppfattning om svarsfrekvenser och bortfall måste siffrorna över antalet svarande sättas i relation till hur många som ingår i populationen och borde ha svarat. Tanken är att alla som avslutar en insats skall tillfrågas om hur nöjda de är i olika avseenden med denna. För att få en uppfattning om hur många ungdomar som varit aktuella i olika påföljder/insatser under året kan vi studera tabell 1. Här återfinner vi uppgifter ur våra administrativa register om antalet ungdomar i olika verksamheter. För boendeverksamheten och SKKP framgår antalet ungdomar som varit aktuella under året. Ungdomstjänsten redovisar antal avslutade uppdrag under året. Det är den sistnämnda siffran vi behöver för att kunna räkna ut svarsfrekvenserna på brukarenkäterna.

Tabell 1: Antal ungdomar i olika verksamheter vid BAS & SUT år 2007 och 2008

	2007	2008
<i>Behandlingsboende</i>		
Antal nyinskrivna under året	53	85
Antal aktuella boende ungdomar under året	57	97
<i>SKKP</i>		
Nyinskrivna ungdomar under året	7	19
Antal ungdomar som varit aktuella i insats under året	7	22
<i>Ungdomstjänst</i>		
Antal inkomna domar under året	192	270
Avslutade uppdrag	100	112

Av alla de 100 som avslutade sin ungdomstjänst under 2007 besvarade 71 ungdomar enkäten. Det ger en svarsfrekvens på 71%. Motsvarande siffror för 2008 är 112 och 96 vilket ger en svarsfrekvens på 86%. Det är en svarsfrekvens som får betraktas som hög för den här typen av enkätundersökningar. När det gäller SKKP har 19 ungdomar nyinskrivits under 2008 och totalt har 22 ungdomar varit aktuella med denna insats under året. Om vi räknar med att ca 20 stycken avslutat sin insats under året får vi här en svarsfrekvens på $17/20 = \text{ca } 85\%$ bland ungdomarna med SKKP.

Antalet ungdomar som varit aktuella inom boendeverksamheten under 2008 är 97 stycken. Till helt övervägande del har det rört sig om akut-/korttidsboende. En rimlig skattning kan vara att ca 95 stycken avslutat sin insats/sitt boende under 2008. 20 kort- eller långtidsboende ungdomar har besvarat enkäten under året. Det innebär att svarsfrekvensen för kategorin boende kan beräknas till $\text{ca } 20/95 = 21\%$. En svarsfrekvens som naturligtvis är alldeles för låg för att vi ska våga lita på att de svar som avlämnats är representativa för alla boende.

Sammanfattningsvis är svarsfrekvenserna på våra brukarenkäter godkänt hög för ungdomstjänsten och SKKP. Bortfallet av svarande är där inte större än att vi med stor sannolikhet får en rättvisande bild av vad samtliga brukare tycker om dessa verksamheter. För boendeverksamheten är bortfallet så stort (ca 80%) att det är högst osäkert om de boende som besvarat enkäten har åsikter som är representativa för alla boende. I resultatsammanställningen redovisas uppgifter om boendeverksamheten endast i form av tabeller och diagram. De bygger på svaren från den femtedel av de boende som besvarat enkäterna. Vi undviker däremot medvetet att ta upp och analysera/kommentera några boenderesultat i texten p g a den orimliga osäkerheten i dessa. Den låga svarsfrekvensen på enkäterna bland boende måste höjas radikalt för att vi ska få fram tillförlitliga och användbara enkätresultat även för denna kategori framöver. Tänkbara åtgärder diskuteras i rapportens avslutande del.

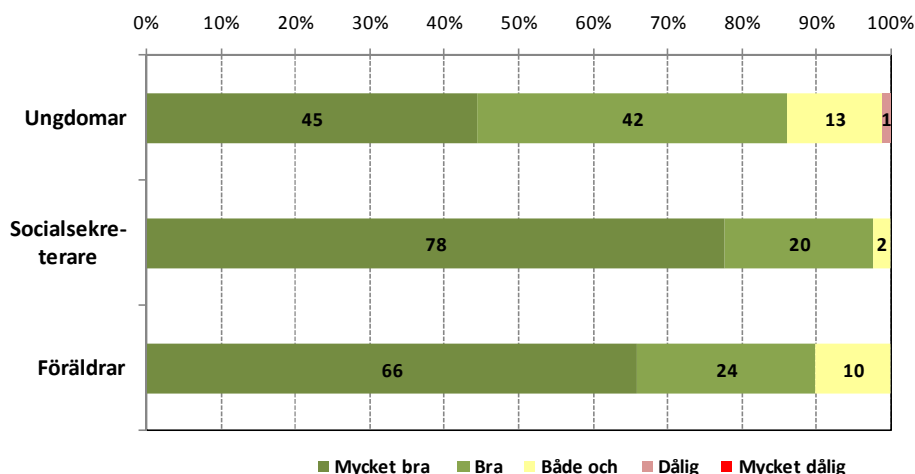
Ungdomstjänsten

Låt oss börja med att se på resultaten från brukarenkäterna för ungdomstjänsten. Enkäterna är ganska korta och innehåller både frågor med fasta svarsalternativ och öppna frågor. De svarande får bl a avge sina omdömen om den information de fått, upplevt stöd och hjälp, personalens tillgänglighet, bemötandet och hur insatsen fungerat i stort. I de flesta fall har ungdomar, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare besvarat i stort sett identiska frågor. Några frågor ställs emellertid enbart till ungdomarna och i något fall finns mer betydande skillnader i frågeformulering för de olika svarandekategorierna. När så är fallet kommenteras detta i texten.

Helhetsomdöme 2008 och jämförelser med 2007

Alla tre kategorierna ”brukare” ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningens handläggande socialsekreterare har fått avge sina helhetsomdömen om hur tiden i ungdomstjänsten varit/fungerat. (För exakta frågeformuleringar för respektive kategori se tabellbilagan).

Figur 2: Hur upplever du att tiden i ungdomstjänsten varit/fungerat?

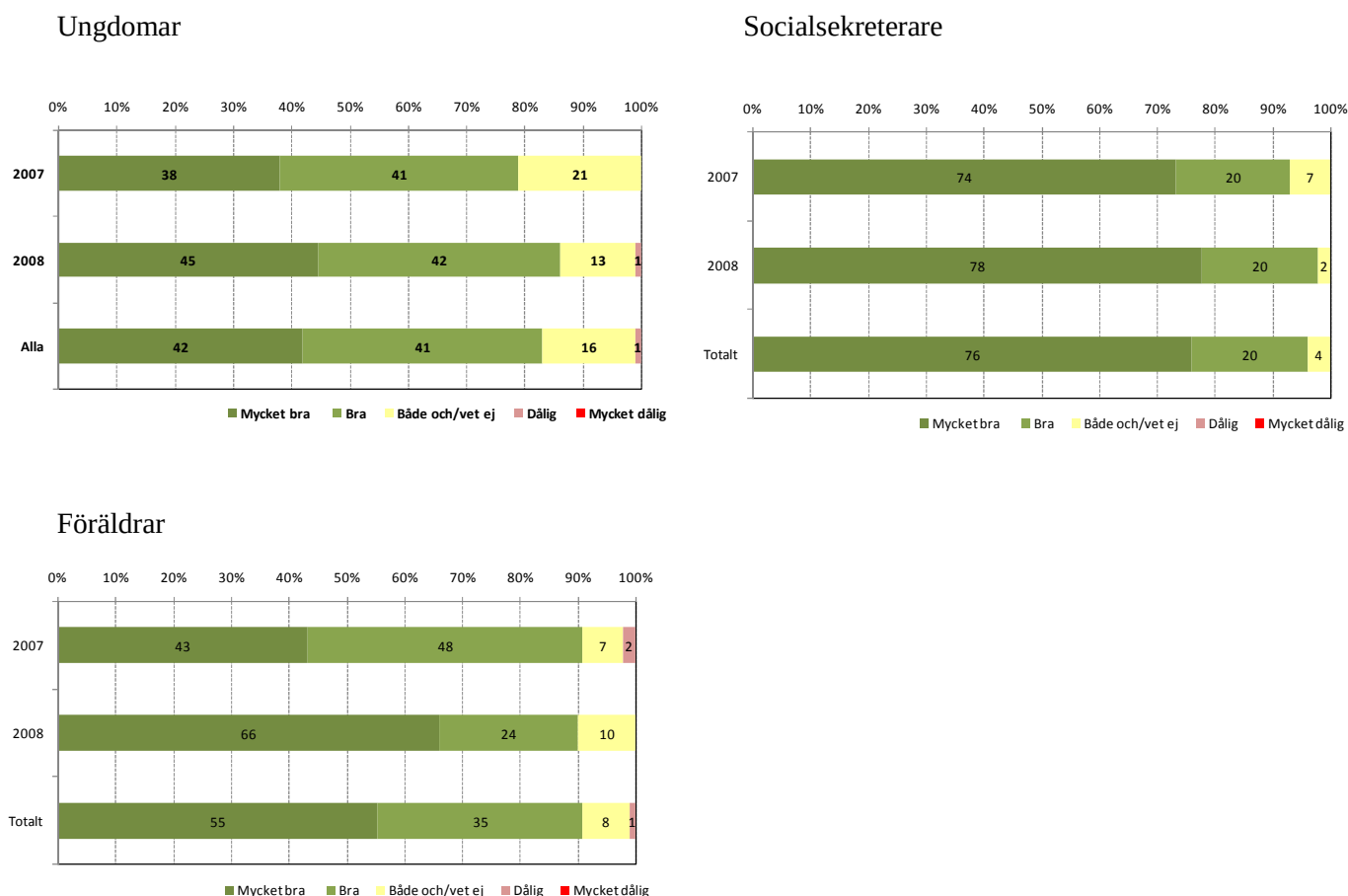


Resultaten är uppseendeväckande positiva. Runt 90% av både ungdomar, socialsekreterare och föräldrar upplever att tiden med ungdomstjänst varit bra eller mycket bra. Då handlar det ändå inte om någon vanlig serviceverksamhet, utan insatser/påföljder som ungdomarna är tvingade att delta i. Mätt på detta sätt lever vi klart upp till de målvärden, om minst 85% nöjda brukare/kunder, som ställts upp för verksamheten.

Allra mest nöjda med hur ungdomstjänsten fungerat är stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. 98% av dessa anser att tiden i ungdomstjänsten som helhet fungerat bra för den aktuella ungdomen och hela 78% säger att den fungerat mycket bra. Även om ungdomarnas omdömen inte är riktigt lika översvallande positiva så är det ändå hela 87% av dessa som tycker att deras tid i ungdomstjänsten varit ”bra” eller ”mycket bra”.

För ungdomstjänsten finns enkätresultat också från 2007, som man kan jämföra 2008 års resultat med. I figur 3 nedan jämförs helhetsomdömena om ungdomstjänsten 2007 och 2008 för de olika kategorierna svarande.

Figur 3: Hur upplever du att tiden i ungdomstjänsten varit/fungerat? Jämförelse år 2007 och 2008.



I stort är resultatbilden mycket likartad de bägge åren. I förhållande till 2007 har 2008 års resultat dock förbättrats med ytterligare några procentenheter. De största positiva förändringarna återfinns bland ungdomarna och föräldrarna. Här har andelen som bedömer att tiden i ungdomstjänsten varit/fungerat ”mycket bra” ökat med 7 respektive 23 procentenheter mellan 2007 och 2008.

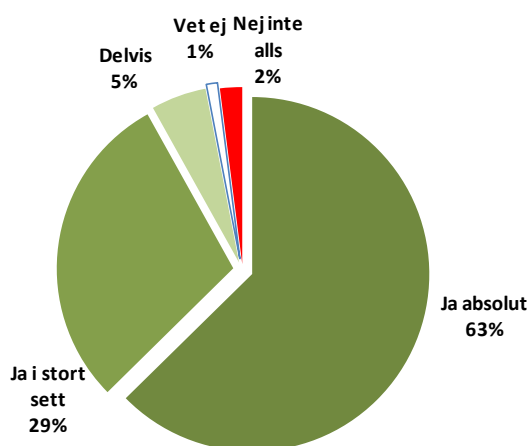
Vid en genomgång och jämförelse av svaren 2007 och 2008 för övriga frågor (se tabellbilagan) finner vi att svarsmönstren i stort varit stabila. Har det skett någon förskjutning i andelen nöjda har denna något oftare gått i positiv än i negativ riktning. För ungdomar och socialsekreterare skulle man ändå bäst karakterisera omdömena som oförändrat positiva. För föräldrarna kan man däremot ana en mer allmänt svag positiv förändring mellan år 2007 och 2008 i så gott som alla avseenden som bedömts av ungdomstjänsten. Det gäller t ex ifråga om hur situationen förändrats för ungdomen, tillfredsställelsen med informationen och personalens tillgänglighet, där andelen nöjda föräldrar ökat med ca 10 procentenheter mellan 2007 och 2008.

Upplevt stöd och förändring av situationen

I enkäten till ungdomarna ställs frågan om de har fått den hjälp/det stöd de önskade. Någon motsvarande fråga finns inte i enkäterna till föräldrar/vårdnadshavare eller stadsdelsförvaltningens socialsekreterare.

Figur 4: Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

(Ungdomar)

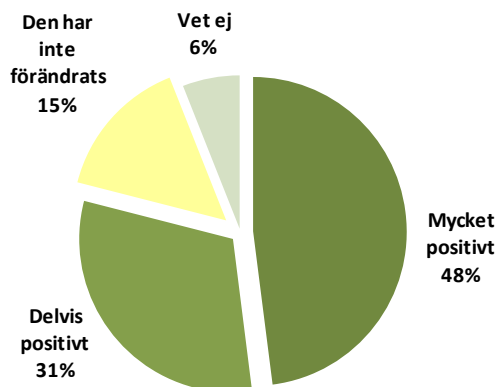


92% av ungdomarna besvarar frågan jakande. 63% tycker "absolut" och 29% "i stort sett" att de fått den hjälp och det stöd de önskat under tiden i ungdomstjänsten. Bara någon enstaka person/procent är klart negativ och besviken över den hjälp/stöd som stått till buds.

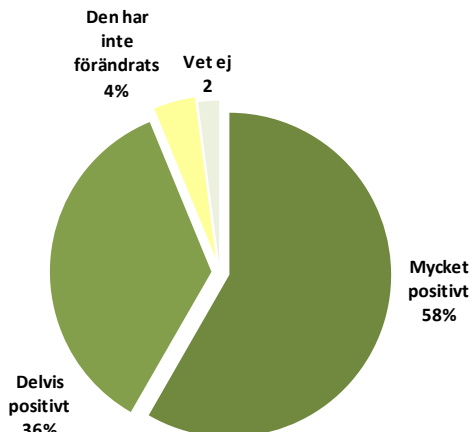
I en fråga som ställts till alla svarandekategorier ombeds de svarande bedöma hur situationen förändrats för ungdomen under tiden i ungdomstjänsten. Frågan och svarsalternativen är formulerad på ett likartat sätt i enkäten till ungdomarna och deras föräldrar. Däremot avviker formuleringen av frågan och svarsalternativen till socialsekreterarna. Det kan ha betydelse för hur frågan besvarats och försämrar jämförbarheten av resultaten med övriga kategorier. I figur 5 återges de exakta frågeformuleringarna och svarsresultaten på frågan för de olika kategorierna svarande.

Figur 5: Hur har situationen förändrats?

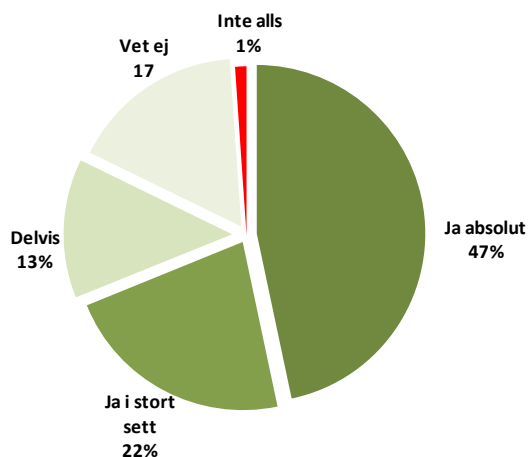
Hur har situationen förändrats för dig?
(Ungdomar)



Hur har situationen förändrats för ditt barn?
(Föräldrar)



Tycker du att situationen har förändrats positivt för ungdomen?
(Socialsekreterare)



79% av ungdomarna svarar att deras situation förändrats mycket eller delvis positivt under tiden då ungdomstjänsten genomförts. 15% tycker inte situationen förändrats alls och 6% svarar "vet ej". Inte någon väljer svarsalternativen delvis eller mycket negativt. De flesta ungdomar ger alltså uttryck för en positiv och optimistisk syn på ungdomstjänsttiden och framtiden. I ännu högre grad gäller det de föräldrar/vårdnadshavare som uttalat sig. Bland dessa är det hela 94% som tycker att situationen för deras barn förändrats mycket eller delvis positivt under ungdomstjänsttiden efter brottet.

Stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare har besvarat ungefär samma fråga men i riktad form "Tycker du att situationen har förändrats positivt för ungdomen?". Svarsalternativen är också annorlunda utformade vilket gör det svårt att direkt jämföra dessa resultat med ungdomarnas och föräldrarnas/vårdnadshavarnas. Vi kan ändå allmänt konstatera att även socialsekreterarna har en övervägande ljus bedömning av hur ungdomarnas situation utvecklats. 69%

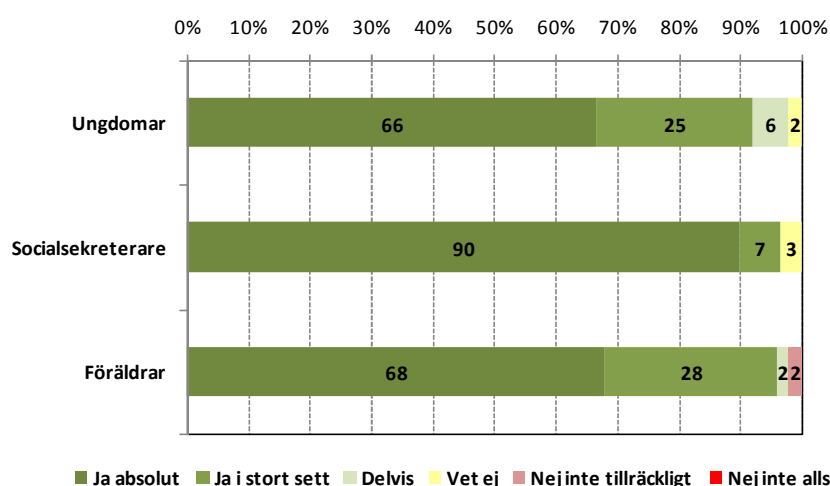
tycker ”absolut” eller ”i stort sett” att ungdomarnas situation förändrats positivt. Räknar vi in även de som svarat ”delvis positivt” bland de positiva, uppgår andelen socialsekreterare som tycker att ungdomarnas situation förbättrats till 82%.

Av de kommentarer som avgivits i samband med frågan preciserar många av de svarande på vilket sätt ungdomens situation blivit bättre - ”Lärt mig av mina misstag”, ”Fått mig att reflektera över saker jag inte tänkt på innan”. Andra kommenterar att hur ungdomarnas situation utvecklats under tiden i ungdomstjänsten inte nödvändigtvis beror på ungdomstjänsten utan också kan bero på annat, t ex på att tiden gått, att ungdomen blivit äldre och mognat. Alla kommentarer och svar på öppna frågor har listats och finns redovisade i bilaga 2.

Information, tillgänglighet och bemötande

I en serie frågor tillfrågas de berörda hur nöjda de är med den information de fått, hur tillgängligheten till personalen varit och hur de upplevt bemötandet från personalen. Ungdomarna har också fått besvara en fråga om hur nöjda de varit med kontakten med sin kontaktperson.

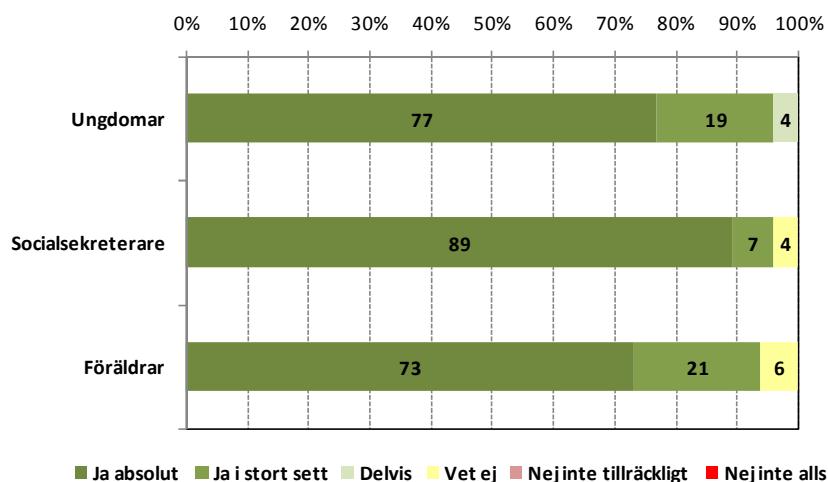
Figur 6: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?



Att informera på ett sådant sätt att mottagarna av informationen känner sig nöjda och tycker att de fått den information de behöver är inte lätt. I många fall när man försöker utvärdera informationsinsatser får man ganska negativa resultat. Trots informationsansträngningarna tycker många inte att de fått någon information alls eller att den varit otillräcklig eller dålig på annat sätt. Mot den bakgrunden framstår resultaten i figur 6 ovan som strålande positiva. 91% av ungdomarna tycker att de ”i stort sett” eller ”absolut” fått den information de behövt under tiden i ungdomstjänsten. Ser vi på föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterare är dessa ännu nöjdare. Här är motsvarande siffror 96% respektive 97% som uttalar sig positivt om den information de fått under tiden i verksamheten. Särskilt bland socialsekreterarna är det en hög andel (90%) som svarar ”ja absolut” när de tillfrågas om de fått den information de behövt.

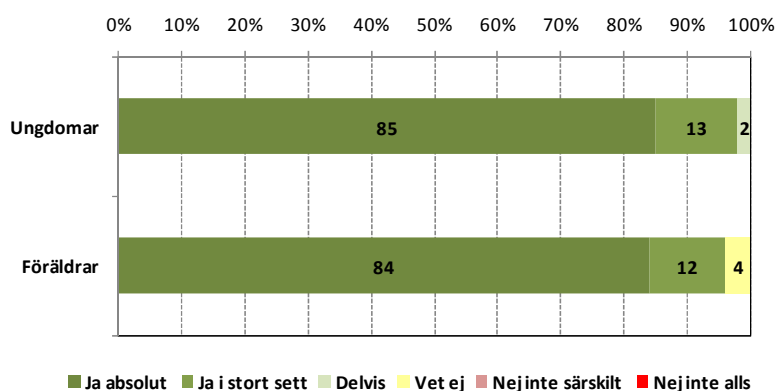
Betygen för hur tillgänglig personalen varit ligger på samma höga nivå som betygen för information. 94-96% av ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterarna från stadsdelsförvaltningarna uppger att ”absolut” eller ”i stort sett” har personalen varit tillgänglig i den grad de önskat. Även i detta avseende är socialsekreterarna allra nöjdast.

Figur 7: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?



Frågan om hur nöjd man är med det bemötande man fått av personalen har ställts både till ungdomarna och deras föräldrar/vårdnadshavare, men inte till stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare.

Figur 8: Har du varit nöjd med personalens bemötande?

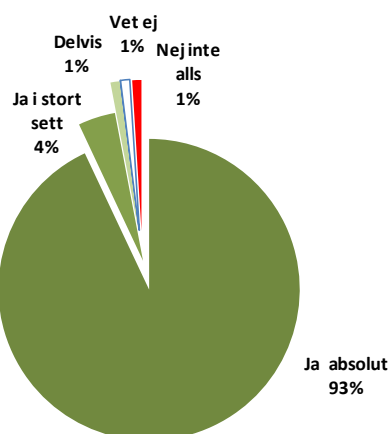


Om möjligt är betygen för bemötandet ännu något högre än för information och tillgänglighet. 96-98% av de svarande uppger sig vara nöjda med det bemötande de fått. 84-85% förstärker det omdömet genom att säga ”Ja absolut”.

Om man i de öppna svaren (bilaga 2) läser de kommentarer som gjorts till frågorna om bemötandet och personalens tillgänglighet framgår att de svarande ibland tänkt på handläggarna vid Stockholms ungdomstjänst och ibland på personalen vid arbetsplatsen när de besvarat dessa frågor.

Nästa fråga, som gäller hur nöjd man varit med kontakten med sin kontaktperson, har bara ställts till ungdomarna. Här blir det mer entydigt att det är kontakten med kontaktpersonen vid Stockholms ungdomstjänst som avses. I något enstaka undantagsfall kan bedömningen även här avse personalen/handledaren på arbetsplatsen och inte ungdomstjänstens kontaktperson.

Figur 9: Har du varit nöjd med kontakten med din kontaktperson?



Bara någon enstaka ungdom uttalar missnöje med sin kontaktperson. Hela 93% av ungdomarna är mycket nöjda och svarar ”*ja absolut*” på frågan om de varit nöjda med kontakten med sin kontaktperson. I de öppna kommentarerna till frågorna (bilaga 2) uttrycker också flera ungdomar spontant och med egna ord översvallande beröm för sina kontaktpersoner och den personal de mött.

Sammantaget är de omdömen som brukarna avger beträffande information, personalens tillgänglighet och bemötande osedvanligt positiva och uppskattande. I dessa avseenden verkar vi således vara på rätt väg och kan lugnt arbeta vidare med ytterligare förbättringar.

Svar på öppna frågor

Förutom frågorna med fasta svarsalternativ har de svarande haft möjlighet att uttrycka sin mening om ungdomstjänsten med egna ord i ett antal kommentarsfält och öppna frågor. För varje fråga man kryssat i har det funnits utrymme för att kommentera svaret i fritext. En del svarande har gjort detta, andra inte. Enkäterna har dessutom avslutats med ett antal helt öppet ställda frågor. Ungdomarna har tillfrågats om vad de tycker att de lärt sig av sin tid på arbetsplatsen och av sin tid i påverkansprogrammet. Dessutom har frågorna ”Är det något du tycker varit särskilt bra?” och ”Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre?” ställts till både ungdomar, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Samtliga svar återges i, i stort sett oredigerat skick, i bilaga 2.

Ungdomarna har ordet

På frågan om vad ungdomarna lärt sig på arbetsplatsen finns förvisso ett antal som svarar att de inte lärt sig speciellt mycket. De allra flesta omvittnar dock att de gjort erfarenheter av al-

lehanda slag och lärt sig massor genom att komma ut i arbetslivet. Att komma i tid, att skärpa mig, att ta ansvar, att arbeta, att ha kontakt med folk, att jobba tillsammans med andra människor, att samarbeta bättre, att vara social, att vara trevlig mot främmande folk man möter, att hantera stressiga situationer och samtidigt samspela med olika personer, jobba hårt.

En del har gjort lärdomar av mer yrkesrelaterat slag. Allt inom att driva klädesbutik, att ta ansvar och jobba effektivt med kunder och personal, damkläder, hur man blir brandman, hur man sanerar klotter/blästrar, att böja rör, använda maskiner och svetsa, hur det är att arbeta i en butik, att vika kläder och hur jobbigt det är för personalen när kunden inte lägger tillbaka sina varor, lära ut livräddning och hur man ska lära/bemöta barn för att de ska förstå, litet om att göra hemsidor, att ta ansvar och fixa cappuccino.

Många svar handlar också om att tiden på arbetsplatsen fått ungdomarna att reflektera över sitt brott och lära sig - att brott lönar sig inte, att inte göra om samma misstag, brott har konsekvenser, gör inget brott - tråkigt att jobba gratis, påmint mig om mitt brott på ett positivt sätt, det är väl bra med straff, att kunna gå vidare och ta sitt straff.

En del ungdomar talar om mer personliga lärdomar de gjort. Organisera mig själv, lärt mig att se på andra människor på ett annat sätt, att det blir lättare om man anstränger sig, kunna pröva på saker och vinna över min egen rädsla, att man måste jobba för att klara det man vill eller det som man måste göra, att alla har olika problem inte bara jag, att våga möta andra människor, lärt mig mycket - hade aldrig trott jag skulle klara av det så bra, att det känns bättre att ha något att göra i stället för att bara ligga hemma.

Några ungdomar omvittnar en del mer udda och oväntade saker de lärt sig som t ex vart skräp ska ligga, äta bra och nyttigt, koka kaffe och att folk köper gamla saker.

När frågan ställs om vad man lärt sig av samtalen i påverkansprogrammet finns också en del ungdomar som svarar "inte mycket" eller "ingenting". Mycket vanligare är det dock att man svarar i positiva ordalag på frågan. Ibland uttrycker man sig mer allmänt att det varit intressant, roligt, tankvärt, bra samtal, lärt mig skitmycket, jag är nöjd, mycket nya grejer jag inte hade hört förut för de såg allting från ett annat perspektiv, det var bra.

Andra ungdomar anger mer precis vad de tycker de fått ut och lärt av samtalsprogrammet. Att bryta med dåliga kompisar, att det finns vuxna som har en inblick i hur det ser ut i ungdomens ögon, att brott inte lönar sig, att inte begå brott igen, att kriminalitet inte lönar sig i längden. Att det kan vara bra att ha någon att prata med, att jag inte behöver göra dåliga saker för att må bra, att man ska tänka innan man gör något dumt, att saker man gör får konsekvenser, att vara positiv och sikta på framtiden, att gå vidare. Att öppna sig, snacka om mig själv, fått en bild av mig själv, fått tänka igenom mitt livsperspektiv, jag tänkte till och det känns som om jag förstår saker bättre nu, lärt mig mer om mig själv och hur jag kan hantera tankar och känslor, tänka efter, jag känner mig mognare. Om grupptryck, att dricka mindre alkohol, att det är bättre att inte ha kontakt med droger eller alkohol, att hantera min aggressivitet. Att man kan

se saker på olika sätt, att allt inte är svart eller vitt, det har hjälpt mycket – för det första har jag lärt mig kunna lita på en vuxen – sen att kunna prata ut om allt utan att det känns jobbigt.

En stor majoritet av ungdomarna uttalar sig, som framgått, mycket positivt både om vad de lärt på arbetsplatsen och i samtalsprogrammet. När nästa fråga ställs om de tycker att något varit särskilt bra är det en hel del som svarar att allt varit bra. Arbetsplatsen och/eller samtalen framhålls som särskilt bra av andra. Om man vill framhålla något som extra bra är det ändå allra vanligast att personalen/kontaktpersonen får beröm för trevligt bemötande – varit snälla, vänliga, trevlig stämning, underbara stöttat mig otroligt mycket, världens bästa kontaktperson.

På frågan om det finns någonting som ungdomarna tycker hade kunnat fungera bättre är det åter många som försäkrar att allt fungerat bra. Det förhållande som i särklass oftast nämns som negativt av ungdomarna är annars att lokalerna för Stockholms Ungdomstjänst har ett dåligt läge. Varit väldigt långt att åka, borde ligga närmare, lokaler mer centralt, det ligger litet tokigt där i Sundbyberg, resan. Andra förbättringsområden som nämns mer sporadiskt av en eller ett par ungdomar är - bättre arbetsplats, mer att göra, att lunchtiderna varit för korta och att det tagit för lång tid innan ungdomstjänsten kom igång.

Föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare tycker till

I enkäterna till ungdomarnas föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare ställs också frågorna om det är något man tycker varit särskilt bra respektive kunde ha fungerat bättre under tiden i ungdomstjänsten.

Föräldrarna/vårdnadshavarna uppskattar helt klart hela modellen med ungdomstjänst. Att ungdomarna fått ta konsekvenserna av sitt handlande. Ungdomen fick lära sig ta konsekvenser, undvika dåligt sällskap och arbeta utan lön. Allt man gör har sina konsekvenser och man måste betala för det man gjort. Bra straff att få jobba i stället för att bara betala böter. Bra med samtal också. Hela grejen är bra.

Många föräldrar/vårdnadshavare framhåller kontakten med arbetslivet, en lämplig arbetsplats och att deras ungdomar fått prova på att jobba som särskilt lyckat. Lika många lyfter fram samtalen som särskilt värdefulla. Att någon annan pratar med ungdomen om brott, droger och vikten av att inte vara på fel plats. Ungdomen upplever samtalen som mycket positiva. KP var en kanonsnubbe! Samtalen med honom var suveräna.

Rent allmänt flödar berömmet över personalen, kontaktpersonerna och de människor som varit inblandade. Bra bemötande och tydliga linjer. Bra dialog och tillmötesgående. Mycket kompetent personal. Vänlighet, respekt och strama tyglar i en blandad mix. Personalen är genuint berörda och vill hjälpa. Förmåga att vara flexibel och tillmötesgående vid behov av ändring av tider/arbetspass.

Många föräldrar uppskattar också särskilt att det funnits en klar struktur och ett positivt förhållningssätt till ungdomarna. Allt är väl planerat och strukturerat och man sköter kontakter

och möten i kontakt med ungdomarna. Tydligheten en början ett slut. Utgångspunkten har varit att hjälpa inte att straffa! Ungdomen blev motiverad fick stöd och uppmuntran. Min son fick visa sina positiva sidor och har klarat allt mycket bra.

När stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare får chansen att framhålla något som de tycker varit särskilt bra för ungdomen återkommer mycket av det som föräldrarna lyft fram. Att ungdomstjänsten varit en tydlig konsekvens och att ungdomarna samtidigt fått chans att pröva på att jobba och att få hjälp att reflektera över sitt brott, sin situation och sin framtid. Att ungdomarna får en chans att visa att de kan klara av saker och fungera i normala sammanhang. Ett ”bra straff” säger någon. Många nämner också att matchningen av ungdom/arbetsplats varit särskilt lyckosam.

Även stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare ger stort beröm till personalen för deras positiva attityd i arbetet, tillgänglighet, bemötandet och förhållningssätt till ungdomarna. Rak, tydlig, säker och professionell. Respektfullt – ungdomen känner att han finns. Många imponeras av den goda kontakt kontaktpersonerna lyckats etablera med ungdomarna. Att man har fångat upp ungdomen på ett bra sätt. Att han fick mycket positiv feedback på avslutningsmötet och kan lämna händelsen bakom sig med en bra känsla.

Strukturen i arbetet och själva arbetssättet och samarbetet upplever flera som särskilt positivt. Bra struktur, tydlighet och flexibilitet. Bra och informationsrika uppstarts- samt avslutningsmöten. Bra innehåll. Bra uppföljning samt bra sammanfattning av ungdomstjänstens slutförande. Det har gått smidigt, snabbt när det väl kom igång, stort tålamod, bra samarbete, flexibel och samarbetsvillig kontaktperson, bra och tydlig info, snabbt, smidigt, trevligt, lätt med kommunikationen.

Både föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterare har samma uppfattning om i vilka avseenden ungdomstjänsten fungerat mindre bra och skulle kunna förbättras. Det absolut oftast nämnda förbättringsönskemålet gäller väntetiden. Tiden mellan brottet/rättegången och straffet/ungdomstjänsten är ofta alldeles för lång. Tiden från brott till påföljd måste bli kortare. Det är extra viktigt när det gäller ungdomar. Både en del av stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare och föräldrarna/vårdnadshavarna framför också synpunkter på att vissa arbetsplatser inte verkar ha fungerat så bra. Jobbet för tungt, olämplig arbetsplats, inga bra arbetsuppgifter för litet att göra är klagomål som de hört från ungdomarna.

Några föräldrar efterlyser mer delaktighet och påpekar vikten av att bägge föräldrarna får information och uppmuntras delta vid möten och liknande. Någon förälder påpekar att det finns brister i hur eventuell missbruksproblematik hos ungdomarna tas upp och hanteras. Någon annan tar upp att information inte getts om att domen till ungdomstjänst innebär långvarigt kvarstående i belastningsregistret.

Som helhet är det en massivt positiv attityd till ungdomstjänsten vi möter när vi lyssnar till svaren på de öppna frågorna från såväl ungdomarna, föräldrarna/vårdnadshavarna och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Det hindrar inte att man kan påpeka brister och komma

med förslag om ytterligare förbättringar. Mer frekvent utpekade förbättringsområden gäller, som framgått, den fysiska tillgängligheten och möjligheten att hitta till våra lokaler samt den ibland långa väntetiden/kön innan ungdomstjänsten kan påbörjas. Detta är frågor där vi får klara signaler av brukarna att arbeta vidare för att förbättra situationen.

Även om de allra flesta är nöjda med matchningen ungdom/arbetsplats finns det uppenbarligen vissa fall där denna fungerat mindre bra. Här arbetar vi kontinuerligt med att rekrytera nya lämpliga arbetsplatser, som är villiga att ta emot våra ungdomar och ge dem meningsfulla arbetsuppgifter och den handledning de behöver.

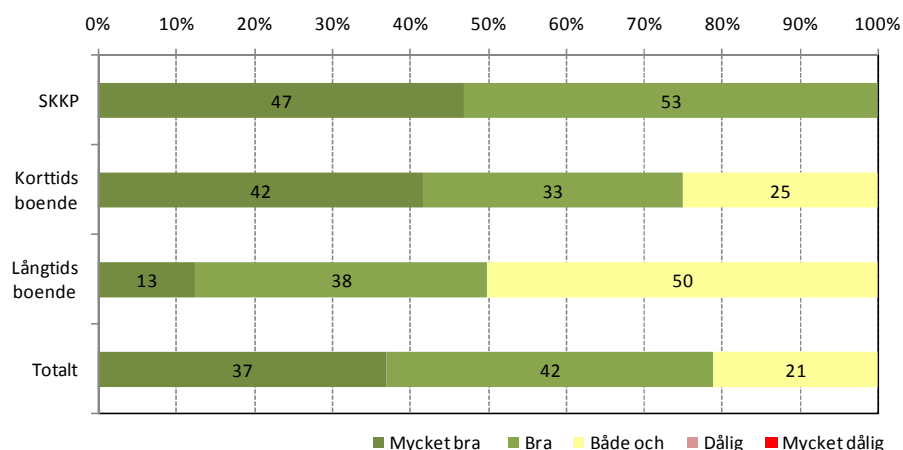
SKKP och boende

När vi nedan presenterar enkätresultat för boendeverksamheten och insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson påminner vi om det bristfälliga underlaget när det gäller boendeverksamheten. Svarsfrekvenser runt 20% för de svarande inom boendekategorierna innebär att inga slutsatser eller analyser är meningsfulla att göra för dessa. Vi har ändå valt att presentera svaren från de boende i tabellbilagan och en del diagram för att den minoritet som besvarat enkäterna åtminstone ska bli synliga i redovisningen. Till kommande år måste svarsfrekvenserna höjas rejält inom boendeverksamheterna så att även dessa resultat blir meningsfulla att analysera och använda för att utveckla verksamheten.

I de diagram nedan som redovisar resultat för både boende och SKKP koncentrerar vi intresset uteslutande till SKKP-staplarna. Man ska då minnas att även om svarsfrekvensen för SKKP är OK så är antalet svarande när det gäller SKKP totalt sett litet. Svar finns från 17 ungdomar och från 14 socialsekreterare. När resultaten redovisas i form av procent innebär det att en enda svarande motsvarar 6-7 procentenheter i diagramstaplarna för SKKP.

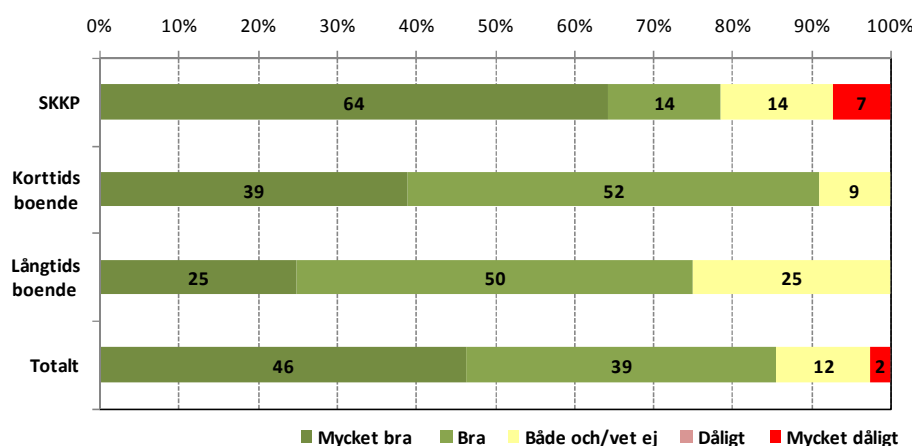
Helhetsomdömen

Figur 10: Hur har din tid i verksamheten varit? (Ungdomar)



Av de 17 ungdomar som besvarat enkäten om hur tiden med en särskilt kvalificerad kontaktperson varit, tycker alla att den varit ”bra” eller ”mycket bra (fig 10 föregående sida). Av den översta stapeln i diagrammet framgår att ungefär lika många (47%, 8 st) bedömer att den varit mycket bra som tycker att den varit bra (53%, 9 st). Ungdomarnas allmänna inställning till insatsen SKKP framstår alltså som entydigt positiv.

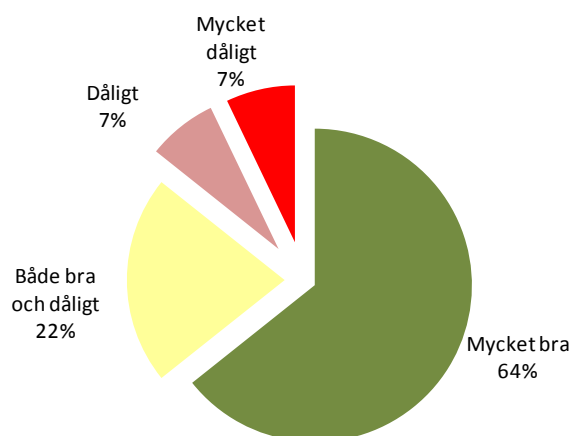
Figur 11: Hur har vistelsen fungerat för den inskrivna ungdomen? (Socialsekreterare)



När stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare tillfrågas om hur de upplever att insatsen fungerat för de inskrivna ungdomarna tycker också en klar majoritet av dessa, 78%, att den fungerat ”bra” eller ”mycket bra” (se översta stapeln i figur 11). 14% (2 st) svarar ”både och/vet ej” och 7% (1 socialsekreterare) bedömer att den genomförda insatsen fungerat mycket dåligt för den inskrivna ungdomen.

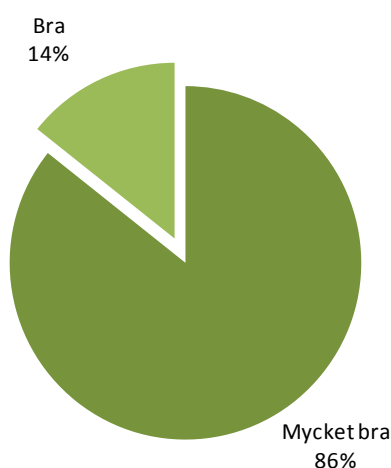
Socialsekreterarna ombeds därpå ta ställning till hur de anser att de mål som satts upp för insatsen har nåtts. Svaren på den frågan är litet mer blandade (fig. 12). Några tycker att det gått både bra och dåligt att nå de uppsatta målen. Någon tycker det gått dåligt och ytterligare en annan upplever att det gått mycket dåligt. De allra flesta av de inblandade socialsekreterarna (64%) bedömer ändå att det gått mycket bra att nå de uppställda målen för SKKP-insatsen.

Figur 12: Hur bedömer du att målen för inskrivningen uppnåtts? (SKKP Socialsekreterare)



Trots att en del socialsekreterare tycker att SKKP-insatsen inte fungerat riktigt bra för ungdomen och att de uppställda målen för insatsen inte nåtts fullt ut, så säger samtliga 14 svarande att de tycker att uppdraget som helhet utförts bra och oftast mycket bra (fig 13). Även om de avsedda målen/resultaten inte alltid nås gör stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare uppenbarligen ändå den bedömningen att själva uppdraget genomförts på ett bra sätt. Detta är i sig ett gott helhetsomdöme från ”beställarna” om det arbete som de särskilt kvalificerade kontaktpersonerna utför.

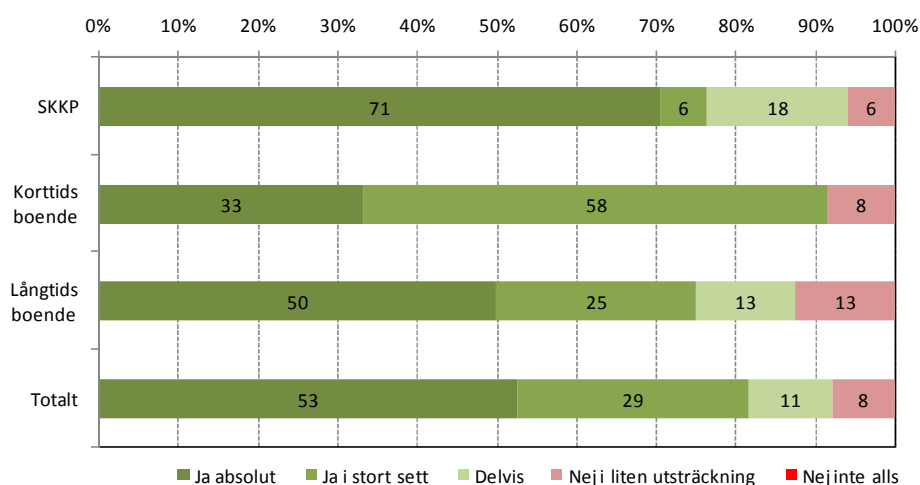
Figur 13: Hur har uppdraget som helhet utförts? (SKKP Socialsekreterare)



Upplevt stöd och förändring av situationen

Insatsen med SKKP varar nästan alltid ett halvår och kan i vissa fall förlängas ytterligare. Ungdomarna med SKKP (och i olika boendeinsatser) tillfrågas i enkäterna om de fått det stöd de önskat under den tid insatsen pågått.

Figur 14: Har du fått den hjälp/det stöd du önskade? (Ungdomar)

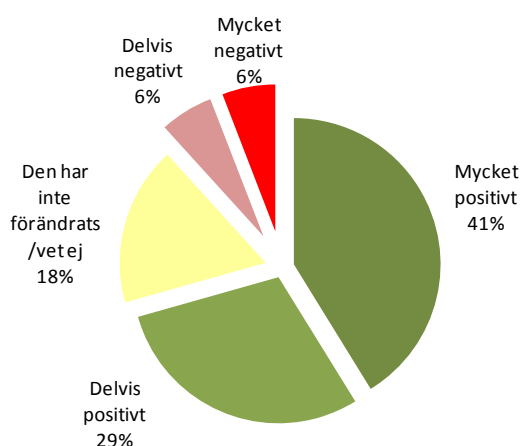


Av stapeln överst i diagrammet framgår att 77% av ungdomarna med SKKP tycker att de ”absolut” eller ”i stort sett” fått det stöd de önskat under den period insatsen pågått. Ytterligare 18% upplever att de delvis fått sina önskemål om hjälp och stöd tillgodosedda. 6% (1 ungdom) tycker att hans behov av stöd bara tillfredsställts i liten utsträckning.

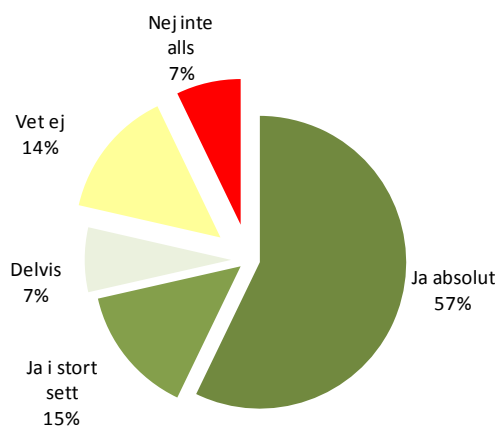
Både ungdomarna och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare tillfrågas om hur de upplever att situationen förändrats för ungdomen under tiden med SKKP. Precis som för ungdomstjänsten är frågorna och svarsalternativen i det här avseendet något olika formulerade för ungdomarna jämfört med socialsekreterarna (se fig 15).

Figur 15: Hur har situationen förändrats?

Hur har situationen förändrats för dig? (SKKP Ungdomar)



Tycker du att situationen har förändrats positivt för ungdomen? (SKKP Socialsekreterare)



Både bland ungdomarna och socialsekreterarna bedömer en majoritet (70-80%) av de svarande att ungdomens situation förändrats till det bättre under tiden med SKKP. Ca 15% ser varken någon positiv eller negativ förändring, medan ungefär 10% upplever att situationen försämrats. En negativ utveckling för ungdomen under tiden med SKKP är ett misslyckande som

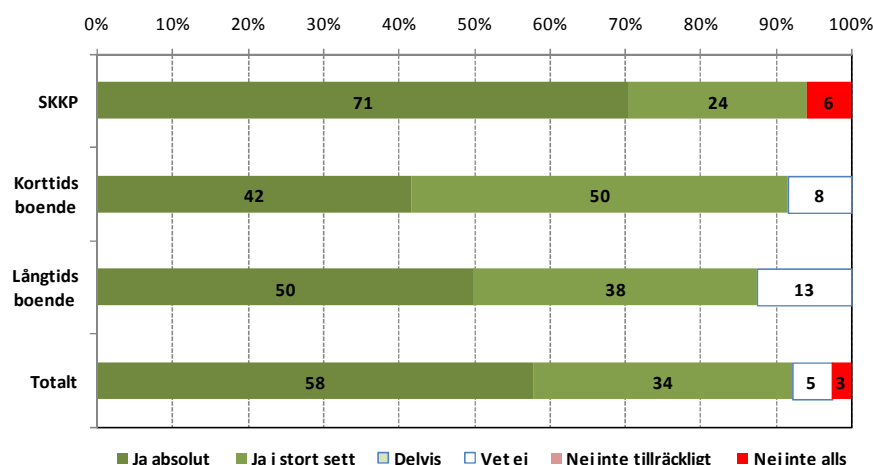
kan ha många skäl. Rimligtvis behöver en negativ utveckling under insatstiden inte tolkas som en följd av SKKP, utan ska kanske snarare ses som något som skett trots denna insats.

Om man jämför helhetsomdömena om SKKP med motsvarande helhetsomdömen för Stockholms Ungdomstjänst är skillnaderna inte särskilt stora (se sid 8-12). I bägge fallen dominerar de positiva omdömena stort både bland ungdomarna och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. När det gäller ungdomarnas upplevda stöd och bedömningen av hur ungdomarnas situation förändrats gäller samma sak. Både för ungdomstjänsten och SKKP överväger de positiva omdömena klart. Möjligen är bedömningarna av ungdomarnas stöd och deras utveckling under insatsen en liten aning mer positiva för ungdomstjänsten än för SKKP.

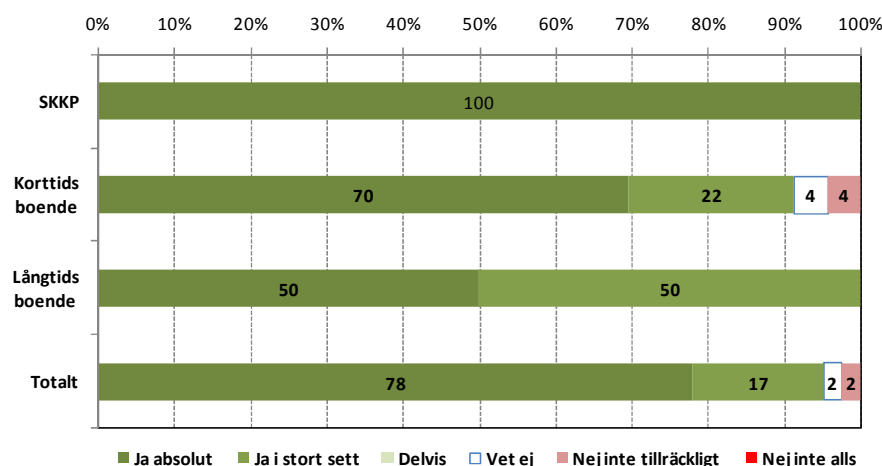
Information, tillgänglighet och bemötande

Vi har ovan (s 12-14) sett hur Stockholms Ungdomstjänst fått strålande betyg för information, tillgänglighet och bemötande. Genom att studera de översta staplarna i den serie diagram som följer kan vi se om SKKPs verksamhet får lika strålande betyg i dessa avseenden av sina brukare.

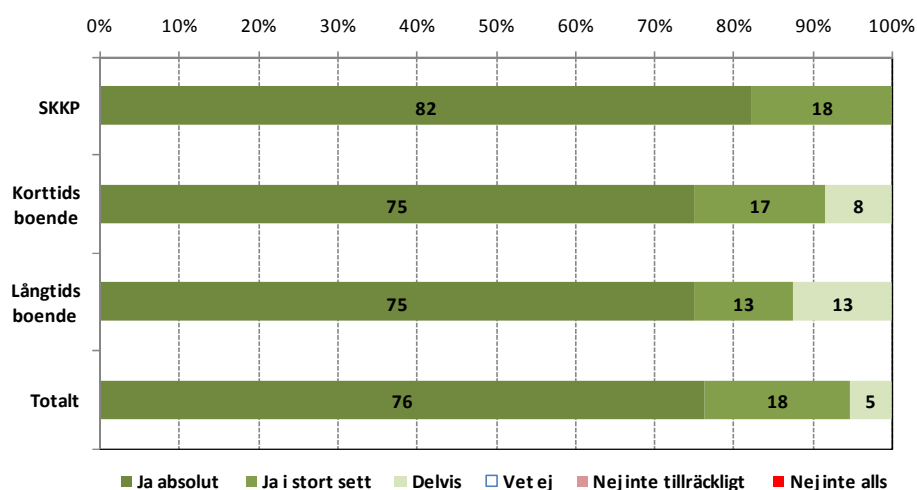
Figur 16: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten? (Ungdomar)



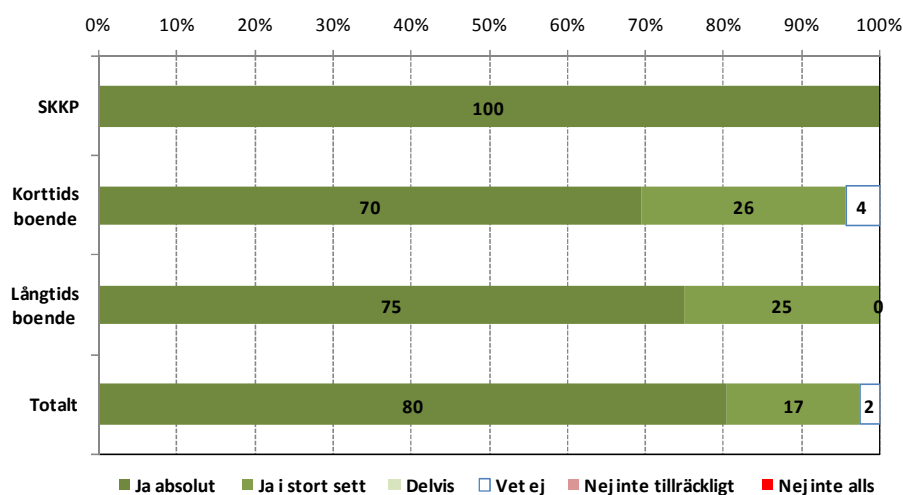
Figur 17: Har du fått den information du behövt under inskrivnings-/placeringstiden? (Socialsekr.)



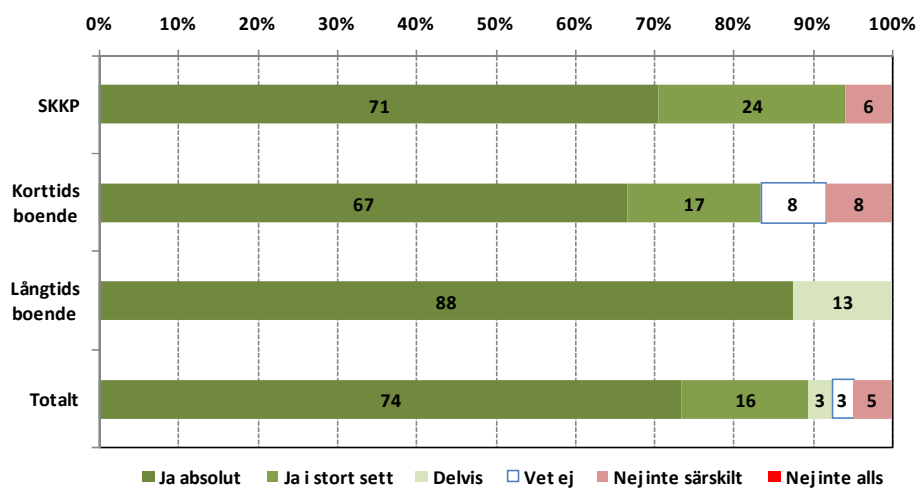
Figur 18: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat? (Ungdomar)



Figur 19: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat? (Socialsekreterare)



Figur 20: Har du varit nöjd med personalens bemötande? (Ungdomar)



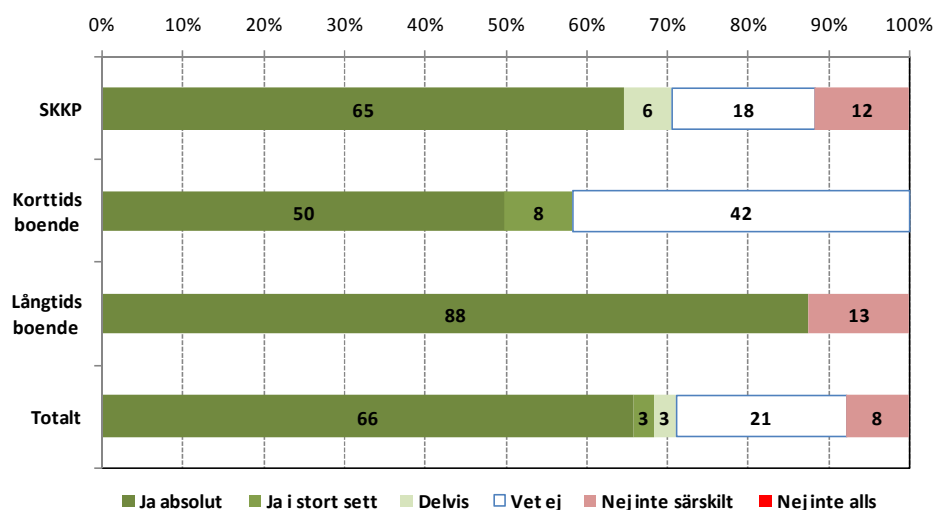
När man studerar diagrammen ovan råder det ingen tvekan om att även SKKP får toppbetyg av sina brukare för både information, tillgänglighet och personligt bemötande. I alla dessa avseenden uppger sig 95-100% av de svarande ungdomarna/socialsekreterarna vara nöjda. De osedvanligt positiva omdömena kan bl a hänga samman med att kontakten och kommunikationen mellan SKKP och ungdomarna/socialsekreterarna är synnerligen tät och långvarig.

Den faktiska tillgängligheten till SKKP är extremt god i vissa avseenden. Genom ett jourssystem finns någon av kontaktpersonerna tillgänglig för kontakt dygnet runt om något skulle inträffa med ungdomarna. I diagrammen ovan (fig 18 o 19), där tillgängligheten bedöms, kan vi också avläsa att 100% av såväl ungdomarna som stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare uttalar sig positivt om SKKPs tillgänglighet.

Delaktighet och benägenhet att rekommendera verksamheten

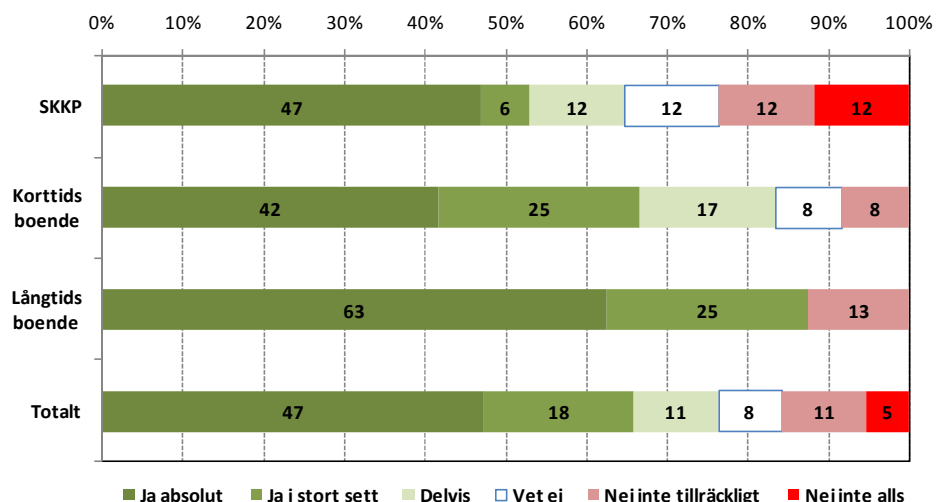
Ungdomarna tillfrågas om hur nöjda de är med kontakten med sin kontaktperson. Trots att de tidigare i stort sett enhälligt uttalat sig mycket positivt om SKKPs tillgänglighet, information och bemötande är en del ungdomar mer negativa när det gäller bedömningen mer allmänt av hur kontakten med kontaktpersonen fungerat. 18% (3st) svarar litet undvikande ”vet ej” och 12% (2 st) uppger ”nej inte särskilt nöjd”.

Figur 21: Har du varit nöjd med kontakten med din kontaktperson/kontaktpersoner? (Ungdomar)



Även om kontaktpersonerna är både tillgängliga, informativa och vänliga kan det uppenbarligen finnas annat i kontakten som upplevts som mindre tillfredsställande. Kontaktpersonen kan självklart inte själv fatta beslut och bestämma i alla frågor som rör ungdomen. Däremot är strävan att kontaktpersonen ska bidra till att göra ungdomen delaktig i de beslut som fattas beträffande henne/honom. I enkäten har ungdomarna fått svara på frågan ”Har du känt dig delaktig i de beslut som rör dig?”. Hur denna fråga besvarats framgår av figur 22.

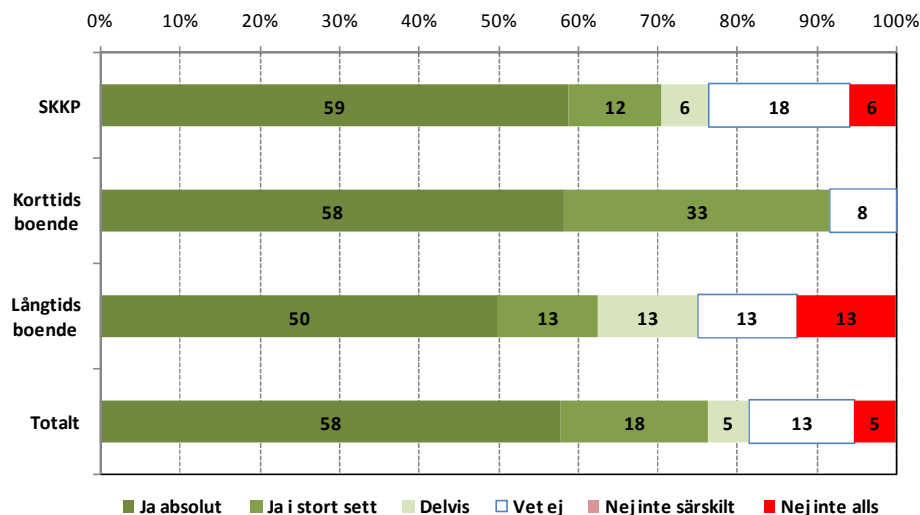
Figur 22: Har du känt dig delaktig i beslut som rör dig? (Ungdomar)



Av den översta stapeln i diagrammet framgår att bara drygt hälften av ungdomarna med SKKP känt sig fullt delaktiga i de beslut som fattats rörande dem själv. Av den andra hälften som inte känt sig riktigt delaktiga svarar vardera 12% att de känt sig ”delvis delaktiga”, ”vet ej”, ”inte tillräckligt delaktiga”, ”inte alls delaktiga”. Att ungdomarna upplever att de själva är med i besluten, planeringen och åtgärderna som rör dem och deras framtid är naturligtvis oerhört viktigt för att nå lyckade resultat. Resultaten här visar att det finns mer att göra när det gäller ungdomarnas delaktighet. Kanske handlar det för kontaktpersonerna om att i kontakten med ungdomarna i än högre grad efterfråga deras synpunkter - diskutera, lyssna till, tydliggöra ståndpunkter och valmöjligheter och att försöka förklara ange motiven och skälen för de beslut som slutligen fattas på olika håll.

Ungdomarna som haft SKKP får i den sista enkätfrågan uttala sig om ifall de skulle vilja rekommendera SKKP-verksamheten till någon de känner.

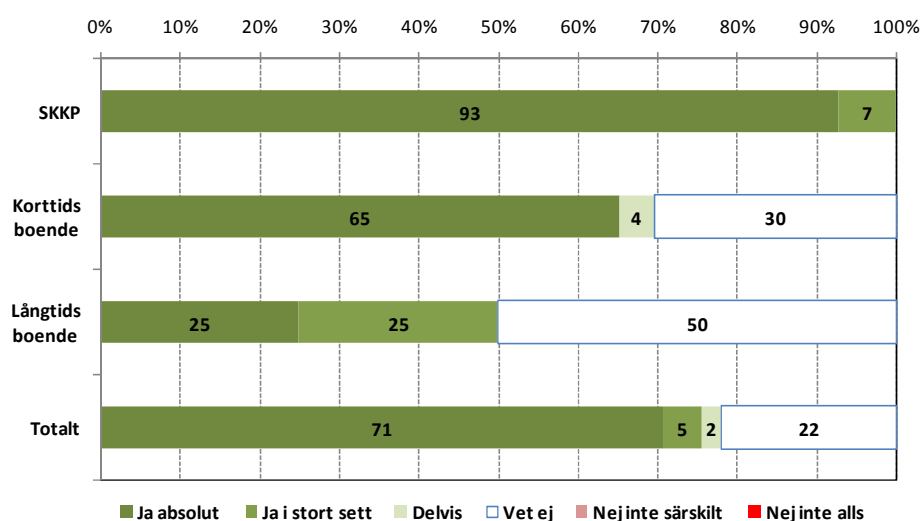
Figur 23: Skulle du vilja rekommendera verksamheten till någon du känner? (Ungdomar)



Drygt 70% av de svarande ungdomarna ställer sig positiva till att rekommendera verksamheten till sina bekanta/vänner. 18% svarar ”vet ej” och 6% ”nej, inte alls”. Hur de här svaren ska tolkas är inte självklart. Frågan verkar inte vara helt lätt att greppa och kan förstås på olika sätt. Personen som inte vill rekommendera SKKP tillägger t ex i en kommentar till frågan att det är inte alls att rekommendera att hamna i en sån situation att SKKP behövs. Av de tre personer (18%) som svarat ”vet ej” på frågan om de vill rekommendera SKKPverksamheten, kan säkert någon/några helt enkelt också mena att de inte vet hur de ska förstå frågan.

Stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare upplever och blir till stor del delaktiga i SKKPs verksamhet genom olika möten där de deltar. Det gäller t ex vid uppstart, planering/uppföljning och avslutningsmöten.

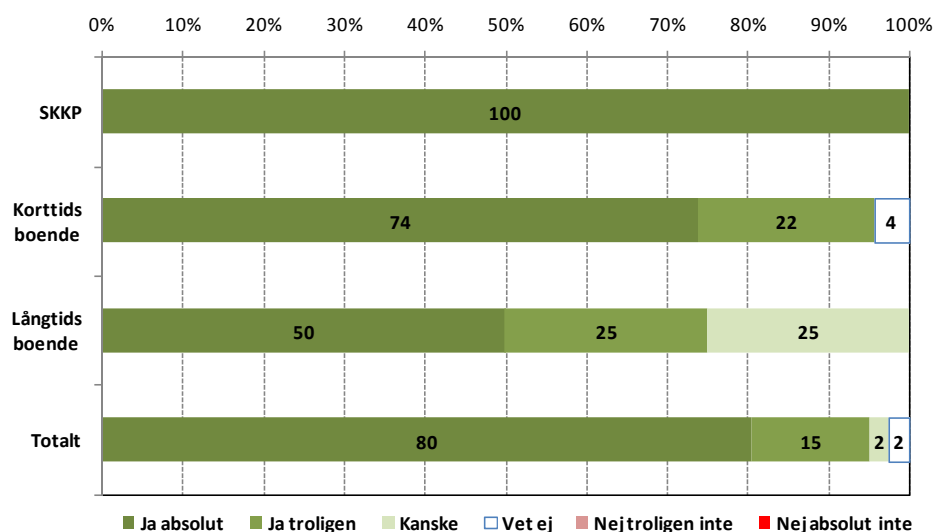
Figur 24: Har du varit nöjd med de möten som hållits med personalen och eller med ungdomen/familjen? (Socialsekreterare)



Socialsekreterarnas tillfredsställelse med de möten som genomförts är nästan ”bedövande”. 100% är nöjda och 93% svarar ”Ja, absolut”. Även om man här delvis bedömer sina egna insatser kan man också se resultatet som goda vitsord för hur SKKP sköter denna del av sitt arbete.

De positiva omdömen som SKKP får av sina professionella kollegor, när det gäller genomförda möten, gäller i lika stor utsträckning deras beredskap att samarbeta med verksamheten igen. Av den översta stapeln i figur 25 framgår att 100% av de socialsekreterare som besvarat enkäten svarar ”Ja, absolut” på frågan om de kan tänka sig att använda verksamheten igen. Med affärsspråk skulle man här kunna tala om och berömma sig av att ha ”trogn kunder”.

Figur 25: Kan du tänka dig att använda verksamheten igen? (Socialsekreterare)



Kommentarer och svar på öppna frågor

Även i enkäterna för SKKP och boendena har de svarande haft utrymme att skriva egna kommentarer till alla de frågor som ställts. Ett par helt öppna frågor har dessutom avslutat enkäterna – ”Är det något du tycker varit särskilt bra?” och ”Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre? I så fall hur?”.

Kommentarerna och de öppna svaren från de tillfrågade är ganska få, både när det gäller ungdomar och socialsekreterare. Av integritetsskäl redovisas dessa därför tillsammans för SKKP och boende. Alla avgivna kommentarer och svar finns att läsa i bilaga 2.

På den öppna frågan om vad man tycker varit särskilt bra är det vanligast att ungdomarna nämner och i olika ordalag uttrycker sin uppskattning för ”personalen/kontaktpersonen”. Socialsekreterarna lyfter fram personalens engagemang, goda kontakt med ungdomarna och deras professionella arbetssätt som särskilt goda kvaliteter hos SKKP. När det gäller synpunkter på vad som varit mindre bra och skulle kunnat ha fungerat bättre framkommer inga saker som entydigt utpekas som dåliga av ett större antal ungdomar eller socialsekreterare. Enkäterna ger här alltså inte några signaler om tydliga eller självklara förbättringsområden.

Förbättringsmöjligheter av enkäter och enkätgenomförande

Vi har ovan kunnat ta del av en lång rad intressanta omdömen om våra verksamheter. Det har varit möjligt tack vare att de personer som på olika sätt varit inblandade (ungdomar, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare) ställt upp och besvarat våra enkäter. Enkätresultaten är viktiga och kommer att användas för att utveckla våra verksamheter.

Resultatsammanställningen kan emellertid också tas som utgångspunkt för att reflektera över hur vi ytterligare kan förbättra arbetet med våra brukarenkäter. Den brist som framkommit tydligast i den gjorda resultatredovisningen är det alltför stora bortfallet inom boendeverksamheten. Svarsfrekvensen har här bedömts vara alltför låg (ca 20%) för att resultaten ska vara värda att uppmärksamma och kommentera. Kan enkätgenomförandet/insamlingsrutinerna förändras på olika sätt för att råda bot på det låga enkätdeltagandet inom boendekategorin?

Eventuella brister som inte lika direkt och tydligt framgår av resultatsammanställningen gäller innehållet i enkäten. Fångar vi in de viktigaste bedömningsaspekterna eller missar vi att fråga om saker som är centrala för brukarna och verksamhetens kvalitet? Nedan tar vi upp och har synpunkter både på enkäternas innehåll och utformning och på själva enkätgenomförandet och datainsamlingsrutinerna. Förhoppningen är att vi utifrån dessa resonemang ska kunna gå vidare och ytterligare förbättra våra enkäter och svarsfrekvenserna på dessa.

Enkätgenomförande, datainsamlingsrutiner, bortfallsregistrering

Våra brukarenkäter insamlas i huvudsak i samband med avslutningsmöten då insatserna är genomförda och upphör. Vid dessa möten deltar i princip, förutom BAS & SUTs handläggare, den aktuella ungdomen, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare. Vid avslutningsmötet diskuteras och sammanfattas den genomförda insatsen. Det här måste ses som ett naturligt tillfälle för de berörda att också fylla i varsin individuell enkät om hur man upplevt insatsen. Ett datainsamlingsförfarande som bygger på direkt insamling av enkäterna på plats ger också enligt alla erfarenheter störst svarsfrekvens. Att sända med formulär hem eller per post ger jämförelsevis mycket större bortfall och kostnader.

Det förefaller alltså lämpligt att även fortsättningsvis samla in enkäterna vid direktkontakt då insatserna avslutas. Det är i det sammanhanget viktigt att de som ska svara ges goda möjligheter/tid att besvara enkäten och uppmanas att göra det så ärligt och seriöst som möjligt. En nackdel med datainsamling vid direktkontakt är att respondenterna kan känna ett visst motstånd mot att svara kritiskt och sedan lämna enkätsvaren till någon som är inblandad i och medansvarig för insatsen. Kanske kan något av denna effekt motverkas genom att de svarande får lämna sina enkäter i förslutna kuvert, stoppa dem i en mer anonym enkätbox eller liknande.

Det finns ganska välfungerande rutiner för Ungdomstjänsten, SKKP och långtidsboende att genomföra avslutningssamtal. Däremot sker utskrivningen ofta snabbt och utan förvarning när det gäller akut- och korttidsboende. Där finns inte samma självklara tillfälle att dela ut enkäter till de avflyttande boende. I samband med avflyttningen kan det vara mycket praktiska saker

som absolut måste ordnas och då kommer uppföljningsenkäter inte i första hand. Det kan också vara oklart vem som egentligen har ansvaret för att den avflyttande förses med en enkät och fyller i denna. Den eventuella kontaktpersonen är kanske inte i tjänst när flyttningen ska ske och ibland kan vikarier vara inblandade. Allt detta bidrar till den låga svarsfrekvensen inom boendekategorin.

Ett annat förhållande som kan vara problematiskt och som särskilt gäller de korttidsboende är språksvårigheterna. En hel del korttidsboende ungdomar är av utländsk härkomst (t ex ensamkommande flyktingar). Enkäterna finns bara på svenska och många kan inte varken tala eller läsa svenska. Problemet finns i viss mån också inom Ungdomstjänsten och SKKP, men inte lika ofta. När det gäller de korttidsboende kan insatsen dessutom ha varit kortvarig, med boende bara en eller ett par nätter. Språksvårigheter och kortvarig kontakt ökar knappast motivationen, varken för att dela ut eller fylla i enkäter.

För att öka svarsfrekvenserna för boendekategorin framstår det som viktigt att ha en klart uttalad rutin (med delegationsordning) för vem som ska ta ansvaret för att enkäter genomförs med de utflyttande boende. En översättning av enkäterna till några av de vanligast förekommande språken skulle också underlätta i en del fall. Man kan dessutom fundera över om det kunde räcka med att de akut-/korttidsboende fick en enkel kortversion av enkätformuläret med 5-6 av de frågor som nu används. Det skulle stå i god proportion till insatsens omfattning.

En noggrann bortfallsregistrering bör införas. För alla ungdomar som inte genomför någon enkät anges och dokumenteras skälen till detta. Här ska framgå om utebliven enkät beror på att ungdomen aldrig fått chansen besvara någon sådan, ej kunnat svara på språksvårigheter, vägrat eller beror på något annat. En sådan registrering ger möjlighet för att se litet närmare på vilka ungdomar som fallit bort och om detta kan förväntas ha snedvridande effekter på resultaten. Det ger naturligtvis också ett utmärkt underlag för att kartlägga brister i datainsamlingen och möjligheter att identifiera var man ska sätta in åtgärder för att förbättra svarsfrekvenserna.

När det gäller bortfallsregistrering i de andra kategorierna – föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare – måste först en klar avgränsning göras av vilka vi ska se som vår målpopulation. Är det från samtliga föräldrar/vårdnadshavare till ungdomarna som vi vill ha åsikter om hur insatsen/påföljden fungerat? Många av dessa har kanske inte alls varit inblandade under insatsens gång? Eller är det för dessa kategorier en rimligare ambitionsnivå att samla in enkäter från de föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterare som deltar i avslutningsmöten av olika slag. Vill man då bokföra bortfall i dessa kategorier skulle det bestå av de mötesdeltagare som av olika skäl inte fyller i sin enkät. Alternativt kan man se alla föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterare som på något sätt deltagit under insatsen och inbjudits till avslutningsmötet som målpopulation. I så fall ska även de inbjudna som inte dyker upp vid avslutningsmötena bokföras som bortfall.

Vi kan i detta sammanhang konstatera att inga enkäter insamlats bland föräldrar/vårdnadshavare för SKKP och boendeverksamheten år 2008. Om man förlitar sig på direktinsamling

av enkäter vid avslutningsmöten kommer det även fortsättningsvis att vara naturligt att för akut-/korttidsboende, där egentliga avslutningsmöten saknas, endast samla in enkäter från ungdomarna. För långtidsboende och SKKP finns inte detta skäl till att ungdomarnas föräldrar/vårdnadshavare ej deltar i enkätuppföljningen.

Enkätinnehåll och utformningen av frågor

De aktuella enkäterna har karaktären av brukarenkäter. D v s vi är ute efter brukarnas/kundernas/användarnas omdömen om den verksamhet/service/tjänst som de erhållit. Det är med nuvarande upplägg en styrka att vi får in omdömen om vår verksamhet från flera olika ”brukarkategorier”. Det gör att vi blir bedömda ur flera olika perspektiv. Det primära perspektivet och brukarkategorin är ändå ungdomarna. Det är därför helt följdriktigt att enkäten till dessa är något mer omfattande än till föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Enkäternas totala omfattning och mixen av kvantitativt inriktade frågor med fasta svarsalternativ och mer kvalitativt inriktade öppna frågor och kommentarsfält för synpunkter upplever vi också som välavvägd.

Man kan sen fråga sig om enkäterna innehållsmässigt täcker de viktigaste aspekterna av verksamheten och om de kopplar tillräckligt till de kvalitetsgarantier vi utfärdat gentemot ungdomarna/brukarna. I all service- och tjänsteverksamhet har bemötande och personliga kontakter identifierats som en mycket central kvalitetsfaktor. I våra nyligen modifierade åtaganden gentemot ungdomarna finns utfästelser både om vårt bemötande, tillgänglighet och information i samband med våra insatser. Dessa aspekter täcks redan väl av de använda enkäterna. Genom att vi i enkäterna efterfrågar helhetsomdömen (Hur har din tid i verksamheten varit?) får vi också en allmän bedömning av verksamheten som säkert väger in både innehållet och genomförandet av insatserna. I kvalitetsgarantierna för SKKP och behandlingsboendena utlovas ungdomarna kontinuerlig kontakt och hjälp och stöd. Även dessa aspekter tas upp i de nu använda enkäterna.

Om man letar efter åtaganden i kvalitetsgarantierna som inte riktigt följs upp i enkäterna så är det t ex utfästelserna om en strukturerad och väl förberedd avslutning av insatserna. För behandlingsboende utlovas en säker, trygg och trivsamt miljö att bo i. Någon fråga som belyser i vilken utsträckning de boende ungdomarna upplever att deras boende präglats av trygghet och trivsel återfinns i dagsläget inte heller i enkäterna till de boende. I de här avseendena kan man överväga om det är lämpligt att komplettera nuvarande enkäter.

När vi sett på resultaten för ungdomstjänsten kunde vi konstatera att det ibland varit oklart om de svarande bedömt och uttalat sig om personalen på arbetsplatsen eller om omdömena gällt ungdomstjänstens handläggare/kontaktpersonen i samtalsprogrammet. Här kan förtydliganden göras. Det behövs åtminstone någon fråga som klart särskiljer hur nöjda de svarande är med arbetsplatsen respektive med samtalsprogrammet.

Annars är det framförallt när det gäller bakgrundsvariabler som enkäterna borde kompletteras. I nuläget finns inga sådana alls att tillgå. Bakgrundsvariablerna skulle kunna förifyllas i ungdomarnas enkäter av respektive handläggare. Det vore t ex intressant att ha uppgifter om ålder

och kön. Är flickor mer eller mindre nöjda med den genomförda insatsen än pojkar? När det gäller ungdomstjänsten skulle uppgifter om arbetsplats och handläggare kunna användas för att se om de svarande varit särskilt nöjda med någon handläggare eller om någon arbetsplats genomgående fått dåliga omdömen av ungdomarna. Antal timmar i ungdomstjänst respektive för påverkansprogram är andra intressanta bakgrundsvariabler för ungdomstjänsten. Finns det någon koppling mellan hur omfattande insatserna varit och hur nöjda ungdomarna är? På samma sätt vore det värdefullt att ha uppgifter om boendetid för ungdomarna i behandlingsboendena.

Vi har tidigare nämnt att brukarenkäterna ursprungligen tagits fram av en central utvärderingsgrupp inom Enheten för familje- och ungdomsinsatser och är avsedda att kunna användas av alla enheter inom verksamhetsområdet. För att kunna göra jämförelser mellan olika enheter är det viktigt att frågorna ställs med samma frågeformulering och identiska svarsalternativ. Detsamma gäller för jämförelser över tiden mellan olika år. Vid en översyn av våra enkäter bör hänsyn tas till detta. Även om man kan ha synpunkter på formuleringen av vissa frågor bör omformuleringar i möjligaste mån undvikas. Ett undantag där vi ändå tycker det vore befogat med en gemensam ändring rör frågan om hur de svarande tycker situationen förändrats. Den ställs, som framgått vid resultatredovisningen, med annan formulering och andra svarsalternativ för socialsekreterare än för ungdomar och föräldrar/vårdnadshavare. Detta är helt onödigt och försvårar bara jämförelser mellan olika kategorier svarande.

I princip bör utgångspunkten för en kommande enkätmodifiering vara en oförändrad stomme av gemensamma frågor som kompletteras genom tillägg av ett mindre antal nya enhetsspecifika frågor.

TABELLBILAGA

Procentuella fördelningar för samtliga frågor

Ungdomstjänsten ungdomar

Hur har din tid i ungdomstjänsten varit?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dålig	Dålig	Mycket dålig	Vet ej	%	Antal
2007	38	41	21	0	0	0	100	71
2008	45	42	13	1	0	0	100	96
Totalt	42	41	16	1	0	0	100	167

Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej i liten utsträckning	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	59	28	11	0	0	1	100	71
2008	62	29	5	0	2	1	100	95
Totalt	61	29	8	0	1	1	100	166

Hur har situationen förändrats för dig?

	Mycket positivt	Delvis positivt	Den har inte förändrats	Delvis negativt	Mycket negativt	Vet ej	%	Antal
2007	41	39	14	0	1	4	100	71
2008	48	31	15	0	0	6	100	96
Totalt	45	35	14	0	1	5	100	167

Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte allt	Vet ej	%	Antal
2007	72	27	0	1	0	0	100	71
2008	66	25	6	0	0	2	100	95
Totalt	69	26	4	1	0	1	100	166

Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	75	18	4	3	0	0	100	71
2008	77	19	4	0	0	0	100	94
Totalt	76	19	4	1	0	0	100	165

Har du varit nöjd med personalens bemötande?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	82	13	3	0	3	0	100	71
2008	85	13	2	0	0	0	100	95
Totalt	84	13	2	0	1	0	100	166

Har du varit nöjd med kontakten med din kontaktperson?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	93	7	0	0	0	0	100	71
2008	93	4	1	0	1	1	100	95
Totalt	93	5	1	0	1	1	100	166

Ungdomstjänsten föräldrar

Hur upplever du att tiden i ungdomstjänsten har varit för ditt barn?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dålig	Dålig	Mycket dålig	Vet ej	%	Antal
2007	43	48	0	2	0	7	100	46
2008	66	24	10	0	0	0	100	50
Totalt	55	35	5	1	0	3	100	96

Hur har situationen förändrats för ditt barn?

	Mycket positivt	Delvis positivt	Den har inte förändrats	Delvis negativt	Mycket negativt	Vet ej	%	Antal
2007	48	30	20	0	0	2	100	46
2008	58	35	4	0	0	2	100	48
Totalt	53	33	12	0	0	2	100	94

Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	63	20	7	4	4	2	100	46
2008	68	28	2	2	0	0	100	50
Totalt	66	24	4	3	2	1	100	96

Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	67	20	2	2	0	9	100	46
2008	73	21	0	0	0	6	100	48
Totalt	70	20	1	1	0	7	100	94

Har du varit nöjd med personalens bemötande?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	85	13	2	0	0	0	100	46
2008	84	12	0	0	0	4	100	50
Totalt	84	13	1	0	0	2	100	96

Ungdomstjänsten socialsekreterare

Hur har ungdomstjänsten som helhet fungerat för ungdomen?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dåligt	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	%	Antal
2007	74	20	5	0	0	2	100	65
2008	78	20	2	0	0	0	100	90
Totalt	76	20	3	0	0	1	100	155

Tycker du att situationen har förändrats positivt för ungdomen?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	34	43	6	3	3	11	100	65
2008	47	22	13	0	1	17	100	90
Totalt	41	31	10	1	2	14	100	155

Har du fått den information du behövt under inskrivningstiden?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	89	9	0	0	0	2	100	65
2008	90	7	0	0	0	3	100	89
Totalt	90	8	0	0	0	3	100	154

Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Både och	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	86	8	2	0	0	5	100	65
2008	89	7	0	0	0	4	100	90
Totalt	88	7	1	0	0	5	100	155

Har du varit nöjd med de möten som hållits av personalen?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
2007	88	13	0	0	0	0	100	64
2008	91	8	0	0	0	1	100	90
Totalt	90	10	0	0	0	1	100	154

Samarbetande stadsdelsförvaltning

	2007		2008		2007 o 2008	
Stadsdelsförvaltning	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Rinkeby-Kista	12	18	14	15	26	17
Spånga-Tensta	4	6	5	5	9	6
Hässelby-Vällingby	8	12	12	13	20	13
Bromma	1	2	3	3	4	3
Kungsholmen	2	3	3	3	5	3
Norrmalm	2	3	3	3	5	3
Östermalm	0	0	5	5	5	3
Södermalm	4	6	3	3	7	4
Enskede-Årsta-Vantör	9	14	14	15	23	15
Skarpnäck	4	6	2	2	6	4
Farsta	6	9	9	10	15	10
Älvsjö	2	3	0	0	2	1
Hägersten-Liljeholmen	7	11	8	9	15	10
Skärholmen	3	5	5	5	8	5
Annan kommun	1	2	5	5	6	4
Totalt	65	100	91	100	156	100

BAS ungdomar

Hur har din tid i verksamheten varit?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dålig	Dålig	Mycket dålig	Vet ej	%	Antal
SKKP	47	53	0	0	0	0	100	17
Korttidsboende	42	33	25	0	0	0	100	12
Långtidsboende	13	38	50	0	0	0	100	8
Övrigt	0	0	100	0	0	0	100	1
Totalt	37	42	21	0	0	0	100	38

Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej i liten utsträckning	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	71	6	18	6	0	0	100	17
Korttidsboende	33	58	0	8	0	0	100	12
Långtidsboende	50	25	13	13	0	0	100	8
Övrigt	0	100	0	0	0	0	100	1
Totalt	53	29	11	8	0	0	100	38

Hur har situationen förändrats för dig?

	Mycket positivt	Delvis positivt	Den har inte förändrats	Delvis negativt	Mycket negativt	Vet ej	%	Antal
SKKP	41	29	12	6	6	6	100	17
Korttidsboende	25	42	0	0	8	25	100	12
Långtidsboende	38	38	0	13	0	13	100	8
Övrigt	0	0	0	0	0	100	100	1
Totalt	34	34	5	5	5	16	100	38

Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	71	24	0	0	6	0	100	17
Korttidsboende	42	50	0	0	0	8	100	12
Långtidsboende	50	38	0	0	0	13	100	8
Övrigt	100	0	0	0	0	0	100	1
Totalt	58	34	0	0	3	5	100	38

Har du känt dig delaktig i beslut som rör dig?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	47	6	12	12	12	12	100	17
Korttidsboende	42	25	17	8	0	8	100	12
Långtidsboende	63	25	0	13	0	0	100	8
Övrigt	0	100	0	0	0	0	100	1
Totalt	47	18	11	11	5	8	100	38

Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	82	18	0	0	0	0	100	17
Korttidsboende	75	17	8	0	0	0	100	12
Långtidsboende	75	13	13	0	0	0	100	8
Övrigt	0	100	0	0	0	0	100	1
Totalt	76	18	5	0	0	0	100	38

Har du varit nöjd med personalens bemötande?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	71	24	0	6	0	0	100	17
Korttidsboende	67	17	0	8	0	8	100	12
Långtidsboende	88	0	13	0	0	0	100	8
Övrigt	100	0	0	0	0	0	100	1
Totalt	74	16	3	5	0	3	100	38

Har du varit nöjd med kontakten med din kontaktperson/kontaktpersoner?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	65	0	6	12	0	18	100	17
Korttidsboende	50	8	0	0	0	42	100	12
Långtidsboende	88	0	0	13	0	0	100	8
Övrigt	100	0	0	0	0	0	100	1
Totalt	66	3	3	8	0	21	100	38

Skulle du vilja rekommendera verksamheten till någon du känner?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	59	12	6	0	6	18	100	17
Korttidsboende	58	33	0	0	0	8	100	12
Långtidsboende	50	13	13	0	13	13	100	8
Övrigt	100	0	0	0	0	0	100	1
Totalt	58	18	5	0	5	13	100	38

BAS socialsekreterare

Hur har vistelsen fungerat för den/de inskrivna barnet/ungdomen/familjen?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dåligt	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	%	Antal
SKKP	64	14	14	0	7	0	100	14
Korttidsboende	39	52	0	0	0	9	100	23
Långtidsboende	25	50	25	0	0	0	100	4
Totalt	46	39	7	0	2	5	100	41

Hur har uppdraget som helhet utförts?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dåligt	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	%	Antal
SKKP	86	14	0	0	0	0	100	14
Korttidsboende	43	35	4	0	0	17	100	23
Långtidsboende	25	75	0	0	0	0	100	4
Totalt	56	32	2	0	0	10	100	41

Hur bedömer du att målen för inskrivningen/placeringen uppnåtts?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dåligt	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	%	Antal
SKKP	64	0	21	7	7	0	100	14
Korttidsboende	35	48	0	0	0	17	100	23
Långtidsboende	25	25	0	25	0	25	100	4
Totalt	44	29	7	5	2	12	100	41

Tycker du att situationen har förändrats positivt för barnet/ungdomen/familjen?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	57	14	7	0	7	14	100	14
Korttidsboende	43	0	13	13	13	17	100	23
Långtidsboende	25	0	75	0	0	0	100	4
Totalt	46	5	17	7	10	15	100	41

Har du fått den information du behövt under inskrivnings-/placeringstiden?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	100	0	0	0	0	0	100	14
Korttidsboende	70	22	0	4	0	4	100	23
Långtidsboende	50	50	0	0	0	0	100	4
Totalt	78	17	0	2	0	2	100	41

Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Både och	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	100	0	0	0	0	0	100	14
Korttidsboende	70	26	0	0	0	4	100	23
Långtidsboende	75	25	0	0	0	0	100	4
Totalt	80	17	0	0	0	2	100	41

Har du varit nöjd med de möten som hållits med personalen och eller med ungdomen/familjen?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP	93	7	0	0	0	0	100	14
Korttidsboende	65	0	4	0	0	30	100	23
Långtidsboende	25	25	0	0	0	50	100	4
Totalt	71	5	2	0	0	22	100	41

Kan du tänka dig att använda verksamheten igen?

	Ja absolut	Ja troligen	Kanske	Nej tro- ligen inte	Nej ab- solut inte	Vet ej	%	Antal
SKKP	100	0	0	0	0	0	100	14
Korttidsboende	74	22	0	0	0	4	100	23
Långtidsboende	50	25	25	0	0	0	100	4
Totalt	80	15	2	0	0	2	100	41

ÖPPNA SVAR

Här återges de svar som olika kategorier svarande avgivit på öppna frågor och kommentarsfält i enkäterna. Svaren återges i stort sett i oredigerad form.

Ungdomstjänsten ungdomar

Kommentar till fråga: Hur har din tid i ungdomstjänsten varit?

- Alla var jättesnälla och det var kul att prata och jobba
- Bra arbetskamrater
- Bra handledare.
- Bra socialsekreterare
- Det har varit helt perfekt.
- Det har varit intressant, medarbetarna var väldigt snälla och hjälpte till mycket.
- Det har varit jobbigt att jobba men jag har lärt mig nått.
- Det har varit roligt
- Det var bra i början tills Classe blev sjuk och det blev strul med tiderna.
- Därför de hjälpte mig
- Enformigt arbete. Inget att klaga på egentligen
- För att det kändes bra att kunna få litet stöd och kunna prata med någon som har erfarenhet
- Gick bra att jobba litet långtråkigt bara
- Har gått bra, men väldigt trist
- Ibland var det tråkigt.
- Inga
- Inga hinder.
- Jag hade problem med tiderna men annars har det varit bra.
- Jag har dragit lärdom av detta, som jag kommer minnas hela livet
- Jag har fått lära mig mycket inom arbetslivet
- Jag är litet blyg men annars var det bra
- Jobbet sög, samtalen var grymma.
- Jobbigt att vakna på morgonen när man hade sommarlov
- Kul, lärorikt och väldigt kort och lindrigt
- Lite stressigt att hinna med.
- Lärorikt
- Man lärde sig en del
- Mycket bra och har fått mig att tänka om.
- Mycket lätt att gå igenom
- Människorna har varit snälla och jag har fått kompisar
- Mötet var dåligt.
- Ovanligt bra samtalskontakt
- Personalen va jättesnälla mot mig
- Smidigt och gick snabbt
- Trevlig arbetsplats och trevliga människor.
- Trivdes bra på arbetsplatsen. Trevliga handläggare. Bra arbetsuppgifter.
- Trivdes med arbetet
- Underbar
- Varit roligt, tiden har bara flutit på.
- Väldigt trevliga

Kommentar till fråga: Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

- Behöver inget stöd/hjälp
- Dedjen var mycket bra
- Det har varit bra samtal
- Dom har hjälpt mig ganska mycket och gett mig stöd
- Då händelsen hände för drygt ett år sen
- Genom att man fick prata av sig släppte ganska mycket från axlarna. Allt gick mycket bättre då.
- Har fått det stöd jag behövde, lite måste man göra själv.
- Har inte behövt någon hjälp
- Har inte direkt behövt hjälp.
- I god utsträckning
- Jag behöver inget stöd.
- Jag fick hjälp, började inse vart jag var på väg nånstans.
- Ja, jag har fått ganska mycket stöd och hjälp.
- Mycket av det vi gick igenom var redan "synligt" för mig.
- Pappa påminde mig om alla samtal och jobbtider
- Vill inte ha hjälp av er

Kommentar till fråga: Hur har situationen förändrats för dig?

- Att äntligen kunna lägga detta bakom sig är mycket positivt och att nu kunna fortsätta framåt i livet.
- Bra, börjar se vem jag är på riktigt.
- Den var komplett innan.
- Det har varit kul att komma till Elvir och prata med honom.
- Det var inte så mycket som kunde förändras
- Därför att jag har kunnat arbeta bra
- Fått bättre insikt över att man kanske ska hålla sig borta från dumheter.
- Har fått en blick på hur det ser ut i mitt liv.
- Har fått mig att tänka mer på vad jag gör
- Har reflekterat en del.
- Håller mig till annat på fritiden känns bättre
- Jag har blivit bättre.
- Jag har lärt mig av mina misstag och det kommer inte att hända igen
- Ja, mycket positivt.
- Jo, det känns bra, samtalen fick mig att reflektera över saker jag inte tänkt på innan.
- jag har lärt mig mycket
- Känns skönt att kunna lägga allt det här bakom sig
- Lär sig av sina misstag
- Min situation var redan mycket bra
- Mognat otroligt
- Mycket mindre kapabel till att slåss. Dock inte så kul att vara dömd.
- Tiden var för lång och bytte mönster av mig själv

Kommentar till fråga: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?

- Både Daniel och handledare har varit noga med att delge information om hur det fungerar
- Fick stirra i väggen ofta.
- Ja, jag har fått all information jag behövde.
- Tydlig info
- Visste redan en del av informationen

Kommentar till fråga: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

- Alltid svarat i telefon och varit flexibla
- Det var aldrig brist på personal.
- Fick bra vägvisning på vad jag skulle göra.
- Finns alltid med om man undrar något
- Ja, förutom när Classe var borta så har det varit bra.
- Jättebra personal
- ja, dem förstod mig bra.
- Lyssnat på mina idéer
- Personalen har varit jättebra att snacka med.
- Som jag sa tidigare var personalen på myrorna väldigt bra
- Varit i kontakt med min handledare hela tiden

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med personalens bemötande?

- Bättre än väntat, inte stelt som jag trodde
- De är mycket snälla och trevliga. Jag har känt mig bekväm
- Dom var väldigt snälla och gav mig ett varmt välkomnande
- Hade det kul med de andra ungdomarna
- Ja, det har jag varit.
- Jättebra personal
- Jättetrevliga, snälla personer, visade mig allt jag behövde om hur jag skulle jobba och så.
- Mycket nöjd med personal. Jag har kommit överens med dom det har inte varit nåt problem.
- Mycket trevliga

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med kontakten med din kontaktperson?

- Daniel har varit riktigt bra
- För ville inte ha någon
- Hon var inte så mycket på arbetsplatsen
- Hon är duktig på sitt arbete och hon är en jättesnäll person.
- Ja det har jag vart, han har vart mycket bra mot mig.
- Ja varit i kontakt med Dedjen
- Ja, han är bäst.
- Ja, Lisa har varit bra för hon har varit trevlig mot mig.
- jättenöjd

- Lisa har varit en underbar lyssnare och har hjälpt mig med en massa saker. Hon är en jättesöt tjej som verkligen är en bra kontaktperson
- Perfekt
- Vi har kunnat prata om det mesta. Med det så hjälpte vi kanske varann.
- Väldigt intressant att prata med

Vad tycker du att du lärt dig av din tid på arbetsplatsen?

- Allt inom att driva en klädesbutik (förutom skriftligt arbete)
- Arbeta, organisera mig själv
- Arbetsmoral
- Arbetsuppgifter och socialt klimat
- Att arbeta
- Att bemöta före detta missbrukare på ett annat sätt. Lärt mig att se på andra människor på ett annat sätt.
- Att det blir lättare om man anstränger sig
- Att det varit onödigt med sparken
- Att det är ganska jobbigt att jobba utan att komma till ett ställe där du inte känner någon och jobba
- Att folk köper gamla saker.
- Att få kontakt med folk
- Att hantera stressiga situationer och samtidigt samspela med olika personer.
- Att hålla tiderna.
- Att inte begå brott igen
- Att inte göra något sådant igen
- Att inte göra om misstaget.
- Att inte göra om samma misstag!
- Att inte göra samma misstag
- Att jag fungerar bra med barn
- Att jag ska inte göra kriminella saker
- Att jobba gratis är tråkigt.
- Att jobba med andra människor
- Att komma i tid
- Att laga mat. Kunna pröva på saker och kunna vinna över min egen rädsla.
- Att man ej ska göra om det, men även mycket om arbetslivet hur det ser ut.
- Att man måste jobba för att klara det man vill eller det som man måste göra
- Att samarbeta bättre
- Att samarbeta. Att alla har olika problem. Att det inte bara handlar om mig.
- Att skärpa mig.
- Att ta ansvar när det gäller tider
- Att ta ansvar och att jag kan göra saker som är bra som jag bestämmer mig för.
- Att ta ansvar och fixa cappucino
- Att ta ansvar och jobba effektivt med personal och kunder
- Att utföra ett ansvarsfullt jobb
- Att va social
- Att vara trevlig mot de främmande folk man möter
- Att våga möta andra människor.

- arbeta i stress
- Bara jobba ta eget ansvar
- Brott har konsekvenser
- Brott lönar sig inte!
- Både hur det är att jobba på en praktikplats och att inte göra om det jag gjorde.
- Damkläder
- Det har fräschat upp minnet
- Det var första gången jag jobbade i en affär Har lärt mig mycket
- Disciplin
- En del utav yrket
- Ett nytt roligt yrke
- Fått nyttig arbetserfarenhet
- Gör inget brott! Tråkigt att arbeta gratis.
- Har inte lärt mig så mycket, har bara varit en rolig tid.
- Hur det är att arbeta/ha ett jobb
- Hur det är att jobba i en affär
- Hur det är att jobba i en klädbutik, fått litet erfarenhet av hur det är att jobba
- Hur det är att jobba. Alltså hur svårt det är.
- Hur hårt jobb kan förändra, hur man känner om samhällstjänst.
- Hur jävla tråkigt det är att jobba på Myrorna.
- Hur man blir brandman
- Hur man hanterar en butik
- Hur man sanerar klotter/blästrar
- Hårt jobb, förberedelse inför att börja jobba
- Ingen speciellt
- Ingenting bara ställt upp
- Inget
- Inget speciellt
- Inget speciellt faktiskt.
- Inget speciellt som jag inte redan kunde, men det är väl bra med straff
- Inget speciellt.
- Inget särskilt
- Inget särskilt men jag har fått prova på hur det är att jobba
- Inget, det har bara påmint mig om mitt brott på ett positivt sätt.
- Inte lärt mig så mycket
- Inte mycket
- Inte mycket nytt inom arbetet
- Inte mycket.
- Inte speciellt mycket.
- Inte så mycket det har varit ganska trist
- Inte så mycket jag inte redan kunde men har varit mycket roligt.
- Inte så mycket mer än jag redan vet
- Inte så speciellt mycket. Utan mer att kunna gå vidare och ta sitt straff.
- ingenting
- inget
- Ja absolut . Henne skulle jag kunna prata med i timmar. Hon var förstående, hjälpsam och samtidigt tung och givande tjej

- Jag har fått en inblick i arbetslivet
- Jag har inte lärt mig så mycket fick mest sitta still.
- Jag har lärt mig att böja rör, använda maskiner och att svetsa.
- Jag har lärt mig att försöka och inte döma någon innan jag gjort det. Och sen har jag lärt mig mycket om att jobba i butik.
- Jag har lärt mig att hantera stress och jag har fått utveckla mina sociala kunskaper
- Jag har lärt mig att jobba i en butik.
- Jag har lärt mig att ta hand om saker
- Jag har lärt mig att tänka om och att tänka på konsekvenser och gränser.
- Jag har lärt mig hur det är att arbeta i en butik.
- Jag har lärt mig mer om andras misstag och fått förvarningar inför framtida situationer
- Jag har lärt mig mycket och fått erfarenhet
- Jag har lärt mig mycket, att kunna bemöta kunderna och ta hand om arbetsplatsen.
- Jag har lärt mig saker som jag inte visste om förr som IT.
- Jag har lärt mig väldigt mycket på arbetsplatsen, som att vika kläder och hur jobbigt det är för personal när kunden inte lägger tillbaka sina varor
- Jag har mest lärt Abbe saker känns det som
- Jag vet hur det fungerar nu
- Jobba mycket och länge
- Jobbet är hårt
- jobba hårt
- Koka kaffe
- Komma i tid
- Litet av arbetslivet
- Litet om att göra hemsidor
- Lära ut livräddning, hur man ska lära/ bemöta barn och prata med dem för att de ska förstå.
- Lärt mig att bemöta kunder
- Lärt mig att komma i tid.
- Lärt mig mycket positiva saker
- Lärt mig och jobba.
- Man lär sig mycket och dom som jobbar där va jättesnälla. Jag skulle vilja jobba där fortfarande.
- Mer ansvarsfull och mer empatisk för andra människor
- Mycket
- Mycket, att inte göra man lär sig av sina misstag
- Mycket om hur det är att jobba.
- Mycket! Nu vet jag hur det går till inom klädbranschen och jag har lärt mig att hantera kunder på ett nytt plan.
- Mycket. Jag hade aldrig trott att jag skulle klara av det så bra
- Många saker
- Om bilar
- Passa tider.
- Roligt att möta nytt folk. Har liksom inte lärt mig något förutom att kunna gå ut med fler hundar samtidigt.
- Rätt bemötande av olika sorters personer och mer eller mindre hur det fungerar i en butik.
- Så otroligt mycket
- Ta ansvar och planera arbete

- Ta ansvar, passa tider. Att det känns bättre att ha något att göra i stället för att bara ligga hemma. Bemöta människor jag inte känner.
- Tvätta göra rent fönster sätta upp hyllor
- Vart skräp ska ligga
- Vet ej
- Vet inte
- Vet inte riktigt
- Äta bra och nyttigt

Vad tycker du att du lärt dig av din tid i påverkansprogrammet?

- Allt bra
- Allt möjligt, litet om hur jag ska reagera i vissa situationer
- Att allt inte stannar vid gamla brott utan att man faktiskt kan gå vidare
- Att brott inte lönar sig
- Att bryta med dåliga kompisar.
- Att det finns vuxna som har en inblick i hur det faktiskt ser ut ur en ungdoms ögon.
- Att det kan vara bra att ha någon att prata med
- Att det såg hyfsat bra ut för mig.
- Att det varit onödigt med sparken
- Att inte begå brott igen
- Att inte göra misstag igen
- Att inte göra nåt dumt
- Att inte göra om samma misstag
- Att inte göra samma sak igen
- Att inte hamna här igen
- Att jag inte behöver göra dåliga saker för att må bra. Det är bra att göra sakerna på ett korrekt sätt
- Att jag ska tänka innan jag gör som jag känner för, dessutom fick det mig att uppmärksamma saker jag inte visste innan.
- Att kriminalitet inte lönar sig i längden
- Att kriminalitet inte lönar sig och att lära sig att dra ifrån situationer som inte är särskilt bra.
- Att kunnat prata öppet
- Att lära mig mer om mina egna känslor och att allt inte är svart eller vitt.
- Att man inte ska bedöma människor innan man har lärt känna dem.
- Att man kan se saker på olika sätt.
- Att man ska tänka innan man gör något.
- Att saker man gör får konsekvenser.
- Att ta det lugnt i framtiden.
- Att tänka innan jag gör nåt dumt.
- Att tänka om
- Att vara positiv och sikta på framtiden
- Att öppna sig
- Bra
- Bra fråga
- Det har varit intressant, men kanske inte så lärorikt

- Dricka mindre alkohol
- Fått en bild av mig själv
- Fått tänka igenom mitt livsperspektiv.
- Ganska mycket
- Ganska mycket tillexempel om grupptryck.
- Gör inget brott! Tråkigt att arbeta gratis.
- Har fått insikt i hur jag levt mitt liv och hur det påverkas utifrån de handlingar jag gjort
- Har ingen aning.
- Har lärt mig mycket
- Hur jag ska se på olika personer och hur jag ska ta mig ur en jobbig situation.
- Hur kriminalitet funkar
- Hur man kan hantera olika situationer osv
- Hur mycket som helst
- Ingen speciellt
- Ingenting
- Inget
- Inget som jag inte redan visste
- Inget speciellt
- Inget speciellt.
- Inget speciellt, bara hur det fungerar när man blir dömd
- Inte direkt lärt mig men typ bara svarat på frågor.
- Inte göra brott
- Inte lärt mig något, anser att det bara va att jag delade info om mig själv.
- Inte mycket.
- Inte speciellt mycket
- Inte så mycket
- Inte så mycket. Det har mest varit roligt att se hur samhället fungerar på att hjälpa ungdomar på något sätt få en insyn hur socialen arbetar.
- Inte så mycket, kanske att stanna till och tänka vad jag vill göra i framtiden
- Inte särskilt mycket. Det var dock väldigt roligt.
- ingenting
- inget
- Ja
- Jag har lärt mig att försöka handla på ett annat sätt i framtiden. På ett mer positivt sätt.
- Jag har lärt mig att gå vidare
- Jag har lärt mig att hantera min aggressivitet.
- Jag har lärt mig att inte göra något sånt mer.
- Jag har lärt mig att jag vill bli socionom.
- Jag har lärt mig jättemycket saker.
- Jag har lärt mig konsekvenserna av brottet.
- Jag har lärt mig mycket om vänner och familj
- Jag känner mig mognare.
- Jag tror inte att jag har lärt mig nåt men det fick mej att tänka en hel del
- Jag tycker att det har hjälpt mycket . För det första har jag lärt mig att kunna lita på en vuxen. Sen att kunna prata ut om allt utan att det känns jobbigt.
- Jag tyckte att det har varit roligt.
- Jag tänkte till och det känns som om jag förstår saker bättre nu

- Jag är nöjd
- Lärt mig att tänka efter innan jag agerar
- Lärt mig mer om mig själv och har lärt mig hur jag kan hantera tankar och känslor
- Lärt mig mycket positiva saker
- Mer lärdom om ungdomstjänst
- Mer om droger och alkohol
- Mycket
- Mycket att snacka mycket om mig själv
- Mycket grejer jag inte visste. För de såg allting från ett annat perspektiv.
- Mycket nya grejer jag inte hade hört förut
- Mycket olika synpunkter om brott
- Mycket om mig själv. Att se saker ur en objektiv synvinkel o s v
- Mycket runt omkring de jag gjort
- Mycket som jag inte visste om.
- Mycket, det var bra.
- Mycket, lärt mig en hel del och har tagit till mig allt
- mycket
- Om att man ska sätta planer om vad man ska göra och kunna hantera sin ilska.
- Organisera mig
- Roligt
- Skitmycket
- Svårt att säga, men klart det är en tankeställare.
- Så mycket det räcker
- Tänka i andra banor - nya synvinklar
- Tänka till mer noggrant
- Tänker efter mer
- Vad jag inte ska göra och att jag är inte en dålig person.
- Var intressant att diskutera och gå igenom mina alternativ
- Vet ej
- Vet inte
- Vet inte riktigt
- Vi har haft intressanta samtal om hur ungdomar tänker om varandra
- Väldigt mycket om att det är bättre att inte ha kontakt med droger eller alkohol

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Agneta!
- Alla har varit bra
- Alla personal jag jobbade med har varit jättehjälpsamma och trevliga från första dagen jag började jobba.
- Alla va jättesnälla mot mig.
- Allt
- Allt gick bra
- Allt har varit bra
- Allt har varit bra.
- Allting

- Allting förutom att man måste ha läkarintyg varje gång man är borta för det kostar att gå till läkaren
- Allting har varit bra.
- Arbetsplatsen
- Arbetsplatsen och alla samtal. Jag tycker att jag både har fått ur mig saker och fått till mig saker som jag tycker är bra.
- Arbetsplatsen och kontaktpersonen
- Arbetsplatsen och personalen
- Arbetsplatsen var väldigt bra
- Att alla var trevliga på arbetsplatsen
- Att bli klar med allt
- Att Daniel går att lita på
- Att det gick att skapa kontakt med skolan så jag fick arbeta där
- Att det gick så snabbt
- Att det var enkelt att planera
- Att detta är ännu en erfarenhet
- Att få jobbet
- Att få prata ut om allt.
- Att ha fått prata med min kontaktperson. Påverkansprogrammet har varit jättebra. Sen arbetsplatsen jag jobbade på var också bra. Bra att man får den hjälpen man får.
- Att jag fick bara 40 timmar att jobba för.
- Att jag fick en trevlig person att prata med.
- Att jag fick göra samhällstjänsten på mitt jobb
- Att jag haft en superbra vägvalet-rådgivare.
- Att jag har förändrats
- Att jag har haft världens bästa kontaktperson/ Yessi
- Att jag har tagit i saken.
- Att lira bra
- Att prata om mina mål
- Att på myrorona fick jag hjälpa en annan kvinna som inte kunde språket
- Att snacka med en kontaktperson
- Att spela fotboll med barnen
- Att träffa nytt folk
- Att vi gick igenom frågorna.
- att det var kort
- Bemötandet av personalen, stämningen på arbetsplatsen
- Bra personal och kontaktpersoner.
- Bra plats
- Det mesta var bra
- Det mesta.
- Det var bra att det fanns andra gjorde ungdomstjänst när jag var där.
- Det var bra att samtalsdelen var så pass rolig, intressant.
- Eva och Dedjen har varit underbara. Stöttat mig otroligt mycket.
- Fick lära mitt fel
- Informationen, alla har varit vänliga
- Ingen speciellt
- Inget

- Inget speciellt
- Inget speciellt.
- Inget speciellt, det gick snabbt och bra
- Inte direkt.
- Inte nåt speciellt
- Inte speciellt
- Intressanta punkter att prata om
- Ja Dedjen är väldigt trevlig
- Ja det vi pratat om och det Lisa har gjort för mig har varit jättesnällt
- Jag tycker att det var bra att jag fick vara med och bestämma tiderna jag skulle jobba
- Ja, arbetsplatsen
- Ja, att Lisa har varit så bra mot mig.
- Ja, eftersom man lär sig något nytt hela tiden
- Jobbet
- Jobbet, personalen, goda bemötandet
- Kontakten med kontaktpersonen
- Kontaktperson från socialen, ungdomstjänsten och handledare på läkarmissionen.
- Lisa
- Min kontakt med min kontaktperson, diskussionerna har varit lättpratade
- Min kontaktperson och Björn.
- Min kontaktperson var jättebra och personalen på simhallen. Det kändes tryggt att gå dit och till bekymringssamtalen.
- Min kontaktperson.
- Möjligheten till framtida jobb
- Mötena
- Nej
- Nej allt har varit bra
- Nej det kunde bara inte ha varit bättre
- Nej inte alls.
- Nej inte på rak arm. Förutom att när processen väl startade så gick det förvånansvärt fort, något som var jättebra för min del.
- Nej men allt har varit lika bra fått lära mig.
- Nej.
- nej
- Personalen har varit väldigt bra på NBN och på Stockholms ungdomstjänst.
- På arbetsplatsen fått bra kompisar
- Påverkansprogrammet
- Roger var duktig att prata med
- Samhällstjänst
- Samtalen
- Samtalen och att jobba med ungdomar
- Samtalen tycker jag var väldigt bra
- Samtalen var bra
- Samtalen.
- Själva jobbet
- Trevlig personal.
- Tycker allt har varit toppen

- Tycker allting har gått bättre än jag förväntat.
- Valet av arbetsplats
- Vet inte

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre? I så fall hur?

- Aldrig kul att bli oskyldigt dömd
- Allt fungerade perfekt
- Allt funkade bra
- Allt har fungerat perfekt.
- Allt har funkat fint
- Allt var bra
- Annat program.
- Att komma i tid
- Att man mer i praktiken observerar olika situationer inom vägvalet.
- Att på min ungdomstjänst var mer aktiviteter att göra
- Borde ligga närmare
- Bättre arbetsplats, roligare
- Bättre personal
- Det har varit väldigt långt att åka. Men annars tycker jag att det har varit väldigt bra.
- Det skulle varit bra om det låg lite närmare så man slapp åka en timme till samtalen.
- Det var dåliga transporter till Sundbyberg
- Det är svårt. Kan inte komma på något nu hur som helst.
- En halvtimmes lunch är litet väl kort, en timme skulle vara bättre
- En lokal litet närmare och inte i Bromma
- Finns inget att klaga på allt har fungerat precis så bra som jag önskat
- För min del har allt fungerat bra. Inget som jag tycker hade kunnat fungera bättre.
- Information om t.ex. kronofogden.
- Ingen speciellt
- Inget
- Inget jag kan tänka på
- Inget kan bli bättre tycker jag
- inget
- Ja, jag har märkt att jag kan genomföra uppgifter om jag har förtroende för mig själv att jag kan.
- Ja, mer arbetsuppgifter.
- Ja, tiderna och så när Classe var borta så kunde jag fått lite bättre information.
- Lokaler mer centralt.
- Lunchtider
- Lägga ut fler platser vi kan ha "vägvalet" på. Jobbigt att åka ut till Sundbyberg, långt.
- Längre lunch rast. 30 minuter är för lite.
- Nej
- Nej allt va bra
- Nej allt va perfekt.
- Nej allt var bra.
- Nej allt var okey.
- Nej allting gick perfekt

- Nej det finns inte mycket som jag tycker fungerat dåligt förutom att det ligger litet tokigt där borta (Sundbyberg)
- Nej det tycker jag inte
- Nej inget
- Nej inget jag kommer på
- Nej inget tror jag
- Nej tyckte det hela funkade bra
- Nej.
- Nej!
- Nej, allt fungerar redan bra.
- Nej, allt har fungerat bra
- Nej, allting har varit super!
- Nej, det var jättebra
- Nä
- Nä det har varit bra
- nej
- nej allt fungerade bra
- nej allt var bra
- nej det gick som det skulle
- nej inget
- nej inget som jag kan komma på
- nej, tycker allt har fungerat bra
- Resan
- Tid tills allt kom igång
- Tiderna och att myrorna hade haft öppet tidigare på dagarna.
- Tiderna, att jag passat tiderna mer.
- Vet ej
- Vet ej tyckte att det var bra.
- Vet inte.

Finns det något mer du vill tillägga?

- Att det här är en bra hjälp. Roger har varit förstående och trevlig.
- Det är långt att åka till Bromma
- Ett bra straff
- Eva var bra
- Ganska långt att åka till Sundbyberg BAS)
- Hela perioden har varit väldigt positiv och jag har kommit väldigt långt p g a det.
- Ingen speciellt
- Jag tror det är viktigt för yngre ungdomar i åldrarna 14-16 år att ha vuxna omkring sig, som är bra människor förstås. Jag tror det är många som känner sig ensamma idag.
- Jag tycker det har varit intressant på något sätt . Mycket hjälp har jag fått under den här tiden.
- Min arbetsplats och min kontaktperson var verkligen inget straff bara positivt
- Myrorna var ett bra ställe att jobba på.
- NEJ
- Nej

- Nej allting var perfekt!
- Nej finns inget.
- Nej inte som jag kan komma på nu.
- Nej jag är nöjd
- Nej Tack!
- Nej är bara mycket glad att allt gått bra
- Nej.
- Nope
- Nä, inget speciellt.
- nej
- nej!
- nä
- Skulle vara fint med lokaler närmare city
- Tack till alla som varit delaktiga i Stockholms ungdomstjänst.

Ungdomstjänsten föräldrar/vårdnadshavare

Kommentar till fråga: Hur upplever du att tiden i ungdomstjänsten varit för ditt barn?

- ALLT har fungerat super från början till slut!! Arbetet var dock ibland lite väl tungt för ungdomen. Han fick bära tungt och fick ont i ryggen. Annars var allt mycket bra!
- Arbetstiderna-timmarna var inte tillräcklig bra upplagda
- Bra att det varit arbete och samtal.
- Bra bemötande
- Det skulle vara en läxa för dem. Att lära sig av sina misstag.
- Dålig=bra för André att veta hur han fungerar gentemot auktoritära personer
- För lite att göra på ungdomsplatsen.
- Gjort det med glädje och varit nöjd vid dagens slut.
- Han tog ungdomstjänsten på allvar
- Har inte behövt så mycket kontakt
- Har visat att man kan lita på att han kan hålla tiden. Har fått känna konsekvenser av sitt handlande
- Jag tror ni gör bra. Jag har inte mycket att säga
- Jag är glad att min son har fått er hjälp och det stöd han önskat.
- Jättebra, tillfredställande.
- Kompetent personal. Jag är väldigt nöjd!
- KP var underbar!
- Lärorikt för ungdomen. Fick ta konsekvenser och ta ansvar. Ungdomen fick även en väldigt fin kontakt med KP.
- Lärorikt. Ungdomen fick känna att han var duktig.
- Personalen visade att vi brydde oss. Ungdomen fick höra att han hade gjort fel.
- Smidigt!

- Ungdomen har arbetat bra. Första gången var det svårt för honom. Han har lärt sig av situationen, vad som är rätt och vad som är fel.
- Ungdomen har ej varit besvärlig utan har gjort det han skulle.
- Ungdomen har fått lära sig att saker får konsekvenser
- Ungdomen har skött ungdomstjänsten själv. Han har fått prata och reflektera.
- Ungdomen kanske inte hade behövt ungdomstjänst men det blev ändå mycket bra. Mycket bättre än vad de hade trott.
- Arbetet var roligt och samtalen kul. Ungdomen är mycket blyg men kunde ändå prata med sin kontaktperson.
- Ungdomen tycker att arbetet på ungdomstjänstplatsen har varit bra beroende på vem han har arbetat med. Ungdomstjänsten i övrigt har varit jättebra!
- Ungdomen tyckte väldigt mycket om KP.
- Ungdomstjänsten var dålig men inte på grund av verksamheten och personalen utan det beror på att ungdomen dömts oskyldig (enligt mamman).

Kommentar till fråga: Hur har situationen förändrats för ditt barn?

- 100% Förut hade ungdomen en väldigt stark vilja - nu går han i skolan, gör sina läxor, lyssnar på mamman, vill få ett extra arbete, kommer direkt hem efter skolan, inte längre ute sent på kvällarna, frågar numera om lov när han skall gå ut på kvällen och har lovat att aldrig mer begå brott.
- Att han har förändrats
- Att ta ansvaret
- Brottet var ett misstag och en engångsföreteelse. Ungdomen är ej kriminell - därav är det ingen skillnad.
- De känner sig orättvist behandlade av rättssystemet
- Det beror inte enbart på ungdomstjänsten, ungdomen har ju även blivit äldre. Han har förstått.
- Det beror även på andra orsaker. Ungdomen har nu flyttat till sin mamma i Spanien för att byta miljö.
- Det var inga problem innan heller
- Det var inget större problem tidigare heller men han har mognat.
- Domen var politiskt korrekt men familjen har inga sociala problem. Ungdomen har alltid skött sig - därför ingen förändring.
- Han har fått lära sig att saker har konsekvenser. Numera planerar han för framtiden och han undviker att hamna i problem.
- Han har lugnat ned sig redan innan men ungdomstjänsten har bidragit ytterligare i en positiv process.
- Han är fortfarande missnöjd ev. pga flytten,
- Har fått sig en "tankeställare" på det positiva sättet. Pga av Lisas professionella! Att tillmötesgå "ungdomen" på ett så bra sätt!
- Har pratat om händelsen som förorsakat samhällstjänsten
- Mer en förhoppning än att jag vet. För att verklighetsprat kommit in.
- Otroligt! Det har blivit en helt annan situation. Ungdomen studerar och skriver uppsatser.
- Situationen för ungdomen hade förändrats till det positiva redan innan ungdomstjänsten sattes igång. Dock har han fått sig en tankeställare och han har även blivit öppnare. Familjen har fått bättre kontakt.
- Situationen har inte förändrats men det beror inte på att ungdomstjänsten har varit dålig utan mer på grund av ungdomen.

- Skola och fritid har påverkats åt rätt håll. Bra på att samarbeta med föräldrar och barn.
- Tiden sedan brottet skett har varit ganska lång, en tonåring lever ganska fort. Hon hade redan reflekterat över det hon gjort.
- Tänkandet som fanns innan är mer eller mindre borta. Ungdomen har blivit lugnare och mognare.
- Ungdomen fick sig en tankeställare. Nu går han i skolan och är motiverad. Han har blivit som en helt ny kille tycker både mamma och skola.
- Ungdomen fick ta ansvar för vad han gjort men han är fortfarande kaxig hemma.
- Ungdomen har blivit en helt ny kille Ungdomen har blivit lugnare och han förstår vad han har gjort.
- Ungdomen har blivit lugnare
- Ungdomen har blivit lugnare. Om det enbart har berott på Ungdomstjänsten är dock svårt att säga, men...
- Ungdomen har bytt kompisar går numera i skolan och på praktik.
- Ungdomen har ju förstås även blivit äldre
- Ungdomen har lärt sig en läxa och har inte gjort något dumt efter ungdomstjänsten.
- Ungdomen har lärt sig en läxa
- Ungdomen har mognat
- Ungdomen har ändrat sig - hänger inte ute längre, har bytt kompisar och sköter sig.
- Ungdomen har ändrats, tänker att det är dumt att göra brott och att det får konsekvenser.
- Ungdomen känner sig orättvist behandlad. Han tror att han har dömts på grund av att han är invandrare.
- Ungdomen sköter sig nu - vet dock ej om framtiden
- Ungdomen undviker bråk numera- mer försiktig. Han har fått sig en tankeställare.

Kommentar till fråga: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?

- 100%
- Absolut, mer än bra!! Känns så bra att man kunnat höra av sig till Lisa om det varit något.
***** till Lisa
- Bra och tydligt
- Definitivt!
- Eftersom det var pappan som närvarade på uppstartsmötet och föräldrarna är skilda och inte har särskilt god kontakt, fick mamman ingen information alls. Det trots att ungdomen är bosatt hos henne. Pappan närvarade enkom för att ungdomen tillfälligt bott hos honom under tiden för det begångna brottet.
- Ett stort plus till KP. Vilken människa
- Fick information på mötena
- Fick inte vara på arbetsplatsmötet. Fick inte veta vad samtalen gick ut på vad man skulle diskutera
- Har bemötts väldigt positivt av alla
- Har haft täta kontakter och har alltid kunnat ringa och fråga.
- Har inte behövt någon information - domen var felaktig
- Hon är 18 år fyllda
- Ingen information om ungdomstjänstplatsen, dock information om påverkansprogrammet.
- Jag tror att detta har fått henne att se positivt på samhället och se ljust på framtiden
- Mer än förväntat. Inget att klaga på

- Mer än föräldern kunde svälja nästan. Även från andra instanser. Det blev lite för mycket på så sätt.
- Tala om mer inriktat hur det går till
- Ungdomen fick information men inte mamman. Hon fick förhöra sin ungdom för att få information.
- Absolut! Har fått den information och svar som man önskat

Kommentar till fråga: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

- Anser att de hjälpt henne
- De gånger jag behövde så kunde jag ringa
- Föräldern har inte behövt personalen och har ej heller velat ha kontakt med dem.
- Har dock inte haft så stort behov men de har funnits till hands när jag behövde dem.
- Har ej behövt kontakta personalen, men möjligheten har funnits. Bra kommunikation.
- Har ej behövt ringa
- Har ej sökt dem men om jag velat har jag känt att de har funnits till hands.
- Har haft mest kontakt med soc.
- Har inte behövt!
- Har inte haft anledning att söka någon
- Har inte haft behov men möjligheten har funnits
- Har inte haft behovet
- Har inte haft så stort behov men enligt dessa behov så
- Jag behövde inte ha kontakt med dem
- Jättebra!
- KP gick på semester mitt under ungdomstjänsten. Det hade behövts en ersättare för henne så att man vet var man skall vända sig.
- KP var jättetrevlig. Ungdomen gjorde det han skulle så föräldern behövde inte kontakta KP så mycket.
- KP var mycket trevlig och hjälpsam
- Mamman har inte behövt kontakta KP. Ungdomen har dock fått tag i KP när hon velat.
- Mamman har inte haft något telefonnummer till KP. Mamman hade velat vara mer delaktig.
- Mycket! Ringer alltid upp, sms:ar eller skickar brev. De bryr sig!
- När man har behövt
- När man har velat få tag i KP så har hon alltid fått det
- Personalen har varit mycket tillgänglig. Har kunnat komma i kontakt direkt.
- Personalen jättetrevliga och bra
- Personalen var jättebra, jättesnälla. Sonen var jättenöjd med personalen. Mycket bra.
- Roger Lärksäter har gått att nå per telefon när det behövs

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med personalens bemötande?

- De har "ställt upp" och gjort ett fantastiskt jobb
- De är mycket duktiga
- Definitivt!

- Eftersom ungdomen från början var så inställd på att detta var första och sista gången med ungdomstjänst - så har föräldern inte haft så stort behov av kontakt med personalen på Stockholms Ungdomstjänst.
- Fick aldrig ensam träffa personalen men av det hon har sett så absolut.
- Helt klart!
- Hon har känt sig nöjd o glad med människorna hon haft kontakt med
- Jag har inte haft kontakt med dem
- Jättemycket!
- KP var jättebra!
- KP var otroligt trevlig och hade förståelse
- Känt stor tillit till personalens kompetens och engagemang
- Mamman hade velat vara med från början
- Mycket bra
- Mycket! En stjärna för personalens bemötande
- Ni är viktiga personer
- Rak och fin kommunikation
- Självklart!
- Sonen vill numera göra rätt och sköta sig
- Väldigt bra

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Allmänt trevlig personal - det kändes som de brydde sig!
- Allt har gått så smidigt. Att man tog hänsyn till att ungdomstjänstplatsen skulle ligga nära bostaden. Ungdomen blev väl behandlad på ungdomstjänstplatsen - som en av personalen.
- Allt har varit jättebra!
- Allt har varit jättebra. KP var jättebra tyckte både föräldrar och barn.
- Allt positivt
- Allt var bra.
- Allt väldigt bra. Det har gett mig väldigt mycket.
- Allt! Allt har varit jättebra!
- Allt! Bra för ungdomen att ta konsekvenser.
- Arbete på Återvinningscentral- lagom nivå, fysiskt arbete.
- Att allt man gör har sina konsekvenser och man måste betala för det man gjort.
- Att det finns
- Att det har varit en mycket lämplig arbetsplats
- Att han har lärt sig att arbeta och att han kan jobba nu
- Att man får tid att prata och får tips och råd.
- Att min son upplevde det intressant. Att min son fick visa sina positiva sidor och klarat allt mycket bra.
- Att någon annan pratar med ungdomen om brott, droger och att inte vara på fel plats. Mina önskemål har tillgodosetts.
- Att personalen gett bra omdöme.
- Att ungdomen fick gå dit och prata och ventilera.
- Att ungdomen har fått lära sig att ta konsekvenser av sitt handlande. Han skämdes väldigt mycket och var jätteledsen över vad han hade gjort. Nu vill han förändras och satsa enbart på skolan.

- Bemötandet
- Bemötandet, arbetsgivaren
- Bra bemötande och tydliga linjer.
- Bra dialog och tillmötesgående
- Bra kontakt! KP ringde alltid mamman när det var något.
- Bra med uppstart och avslutningsmöten.
- Bra Personal. Ungdomen blev motiverad, fick stöd och uppmuntran. Ungdomen fick ett bra ställe (ungdomstjänstplats) att vara på. Han har fått jobb där efteråt. Allt fungerade perfekt!
- Det gick snabbt och smidigt. Bra straff att få jobba istället för att bara betala böter. Bra med samtal.
- Det har varit OK
- Det stöd min dotter fått hela tiden och hjälp till att gå vidare
- Dialogen
- Förmåga att vara flexibel och tillmötesgående vid behov av ändring av tider/arbetspass
- Han har blivit bättre-sköter sig- min son.
- Hela grejen.
- Hur hans beteende förändrades till något bra.
- I det stora hela har det fungerat bra.
- Inget att klaga på. Allt var bra!
- Inget speciellt
- Inget särskilt.
- Ja allt är väl planerat och strukturerat och att man skött kontakter och möten i kontakt med ungdomen. Samt påminnelser och att man mött honom vid tågstationen på utsatt tid.
- Jag tror det bra
- Kommer ej på något speciellt just nu.
- Kommer inte på något.
- KP har varit mycket tillmötesgående.
- KP lade om programmet och lärde ungdomen att undvika människor som sätter honom i dåliga situationer, att kunna stå emot och inte falla för grupptricket. Har vänt situationen till något positivt. Ungdomen upplever samtalen som mycket positiva.
- KP var en kanonsnubbe! Samtalen med honom var suveräna. Ungdomen gillade även arbetet.
- KP:s bemötande och förståelse!
- KP:s delaktighet. Positiv förstärkning på avslutningsmötet. Den unge fick höra att han var duktig och inte bara att han gjort fel.
- Mats
- Mitt barn har fått reda på att det han gjort var fel
- Mycket komp. personal. Vänlighet, respekt och strama tyglar i en blandad mix.
- Möjligheten till både samtal och arbete.
- Nej
- Nej!
- Nej, fungerat jättebra.
- Nej
- Personalen var tillmötesgående och man har fått svar på alla frågor.
- Personalens bemötande
- Personalen på socialtjänsten
- Robert

- Samtal har varit bra för min son
- Samtalen
- Samtalen var bra. Inte bara straff! Ungdomen fick en bra kontakt med KP.
- Samtalen var särskilt bra och att ungdomen fick prova på att jobba.
- Se fråga 1.
- Socialt umgänge, att kunna ta ansvar för sitt eget arbete.
- Tack för allt.
- Tydligheten en början och ett slut.
- Tydligheten, välviljan och förmågan att möta upp när jag som förälder haft frågor och funderingar.
- Ungdomen fick lära sig ta konsekvenser och undvika dåligt sällskap, arbeta utan lön.
- Utgångspunkten har varit att hjälpa inte att straffa!
- Vet ej? Personalen var bra och samtalen, De sa till ungdomen att han måste tänka på vilka han umgås med.
- Vettiga insatser! Förvånad över hjälpen och stödet som fanns att tillgå. Oerhört positivt! Skön känsla att det finns människor som bryr sig och ställer upp. Personalen är genuint berörda och vill hjälpa. Ser det inte bara som ett jobb.

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre? I så fall hur?

- Alldeles för lång tid mellan händelsen och rättegången (ca 1 år). Sedan även väntan på att få göra samhällstjänsten (ca 6 mån.)
- Att min son skulle ha kunnat passa tiderna bättre. Kanske (att vara lite hårdare med att passa tiderna).
- Bättre arbete med samhällstjänst. Felix har klagat på att kupan ej kunnat sysselsätta honom.
- Det gick ganska lång tid mellan rättegången och till dess det var dags för ungdomstjänsten
- Det tog för lång tid innan den här processen kunde börja.
- Det tog lång tid innan vi kom i kontakt med ungdomstjänsten. Det kändes som tiden från brottet till verkställandet av domen var för lång
- För lite arbetsuppgifter och för lite att göra på ungdomstjänstplatsen.
- Gratulerar oss att vi med vår hjälp har lärt hennes son att sköta sig - Hon är inte glad för att situationen uppstod men hon är glad för att han lärde sig något av den och att det kom något gott ur det hela.
- Handledaren på ungdomstjänststället kunde varit mer engagerade.
- Information om belastningsregistret och dess konsekvens saknades.
- Ingen aning. Vet inte hur de jobbar.
- Inget
- Inget! Det finns säkert alltid något men inget som jag kan komma på. Kanske skulle det behövas mer resurser till verksamheten.
- Inte bra att ungdomen dömts till både ungdomstjänst och skadestånd. Ungdomen kunde fått ett arbete istället så att han kunde betala av sitt skadestånd. Nu får ju vi föräldrar betala.
- Ja det hade fungera bra
- Jobbet var för tungt. Ungdomen fick bära tungt, personalen på ungdomstjänstplatsen var inte alltid trevlig, ungdomen kände sig ibland utnyttjad.
- Kortare väntetid

- Kunde varit snabbare, dvs närmare domen.
- Lite segt på ungdomstjänstplatsen. För lite att göra.
- Mer delaktig!
- Mer kontakt med föräldrarna.
- Min sons förändring
- Nej
- Nej!
- Nej.
- Nej! Det fanns inget fördömande utan alla ville få ungdomen att förstå. Det enda skulle vara att man även skulle kunna lämna urinprov lite längre fram för att slippa misstankar om att ett missbruk kvarstår. Ev. ett drop-in prov utan att dra igång en större grej. Det skulle utgöra ett hinder för att inte trilla dit igen och ett kontrollmedel. Ungdomen skulle då slippa misstankar.
- Nej, de har gjort precis så som man önskar att det ska gå till och vara.
- Nej, det var så kort tid.
- Nej
- Perfekt
- Tiden från brott till påföljd måste bli kortare. Extraviktigt när det är ungdomar.
- Tycker att lunch bör ingå vid tjänst inom restaurangbransch för studerande.
- Tänka på att båda föräldrarna får information, särskilt om de är skilda. Kontrollera hos vem ungdomen har sin stadigvarande adress och bjud in den föräldern. Det är viktigare än att ha med den föräldern där barnet befunnit sig hos under den tid då brottet begåtts.
- Ungdomarna behöver hårdare krav, de tar inte Ungdomstjänsten på allvar. De behöver tydliga regler så att de lär sig att ta ansvar.
- Ungdomen hade behövt ett mer stimulerande arbete. Det fanns ofta inget att göra på ungdomstjänstplatsen. Rättsprocessen för trög och sedan tar det väldigt lång tid innan Ungdomstjänsten kan startas. Ungdomen hinner glömma.
- Ungdomstjänsten tog för lång tid. Ungdomen hade velat beta av det fortare. Annars inget!
- Ungdomstjänstens lokal ligger avsides. Ej tillgängliga kommunikationer och även i ett mörkt och ensligt område. Central placering vore önskvärd.
- Ungdomstjänstplatsen var inte bra eftersom det där också fanns samhällstjänstare som var före detta missbrukare. Dessutom för lite att göra.
- Varit lite rörigt med många olika samtal och ställen.
- Vet ej. Kanske lite larvigt med diplomaten. Bra om ni kunnat erbjuda ett arbete åt ungdomen. Det är så svårt för ungdomar att komma in på arbetsmarknaden. Att ungdomar får arbete kan bidra till att hålla dem borta från brottslighet.
- Vi tycker att det har gått bra.

Finns det något mer du vill tillägga?

- Allt var bra
- Ett stort tack till er alla!
- Fortsätt som ni gör!
- Handläggare/assistenter byttes 2 gånger, men alla var mycket trevliga och kunniga.
- Information om längden (10 år) för belastning i brottsregistret var vi ej informerade om när vi sa ja till ungdomstjänst. Detta har nu uppmärksammats i media och vi ser fram emot en retroaktiv korrigering av detta. (som alla parter kan vi vara överens om att det är ett misstag).

- Jag vill bara säga tack.
- Ja, tack för allt stöd som vi fick.
- Kontroll av arbetade timmar.
- KP var hur bra som helst. Ungdomen hade väldigt bra kontakt med KP och hade förtroende för henne.
- Litar ej på det svenska rättssystemet.
- Mycket bra upplägg. Lär barnen ger dem "bagage"
- Nej
- Nej!
- Nej.
- Nej!
- Nej.
- Nej, allt var positivt!
- Nej! Det har varit bra och jag är mycket tacksam.
- Nej, det var bra och tack för allt. Ett straff som ungdomen förtjänade. Ungdomen ville fullgöra ungdomstjänsten. Det vore bra med en morot som något slags tack för insatsen om det så bara vore en påse godis.
- Nej! När allt var klart pustade de ut. Det har ändå kommit något gott av det hela och ungdomen har lärt sig något.
- Nej! Soc. också bra. Skitbra samtal.
- nej
- Positivt med påverkanssamtal inte bara arbete
- Synd att u-tjänsten räknas som hårdare straff än böter.
- Tack för all hjälp och att ni tar er tid för dessa ungdomar - att ni visar dem den rätta vägen.
- Tack för att NI finns för alla ungdomar!
- Tycker jättemycket om dem, de bryr sig och har förståelse. De har jättebra kontakt med föräldrarna och framförallt med ungdomen.
- Ungdomen skulle behöva ett extrajobb. Det skulle hjälpa honom att mogna och inte bara driva omkring.
- Vi är glada att vi fått gå på detta konferens
- Vi är nöjda som föräldrar och vi ser en tydlig förändring hos Jonathan. Tack för gott samarbete.
- Vill bara framföra ett tack till all inblandad personal!
- Vill bara tacka alla personer som medverkat

Ungdomstjänsten stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare

Kommentar till fråga: Hur har ungdomstjänsten som helhet fungerat för ungdomen?

- Allt har fungerat mycket bra, det har gått snabbt att genomföra ungdomstjänsten
- Blev återrapporterad men efter det funkade det.
- Bra arbetsplats.
- Bra info, smidigt och bra rutininfo.
- Bra med ett kontinuerligt program som "inte ger upp" trots avbrott!

- Bra med info från KP via mail el. tel. med jämna mellanrum. Bra upplägg som helhet.
- Började bra, sedan några missar pga oroligt privat, varningssamtal och sedan fungerat mkt bra.
- Ej helt enligt plan, tider ändrats för avslut, utifrån vad som från början bestämdes.
- En del tider ändrats utifrån ursprungsplan.
- Enl. uppgift från både ungdom och kontaktperson så har det fungerat bra.
- Felbedömning av handläggare/undertecknad om ungdomen varit lämplig till att genomföra ungdomstjänst.
- Flexibelt.
- Fungerade inte bra i början. Men blev bra efter sommaren 2008.
- Har skött sig jättebra
- I början fungerade det sämre men blev bättre mot slutet.
- Kom in i ärendet sent. Har tagit över efter en person som slutat.
- Kom åter in i ärendet i samband med avslutningsmöte. Kan därför inte utvärdera helheten egentligen.
- Kommunikationen, Meningsfullt för ungdomen.
- Lite strul beroende på faktorer som var förståeliga
- M har haft förutsättningar för att klara det perfekt men har slarvat med tider och överenskommelser.
- Med hänsyn till klientens problematik
- Med tanke på utgångsläget har Sthlm U-tjänst varit flexibla
- Mycket bra struktur, koll på situationen.
- Målinriktad flicka
- Noggrant utfört
- Smidigt samarbete.
- Snabb handläggning, bra samarbete.
- Struligt innan den kom igång.
- Synd att det behövde bli en återrapportering, annars väldigt bra.
- Synd att ungdomen upplevde att det var för lite att göra och att handledaren inte var på plats alla gånger. Samtalen har ju fungerat bättre.
- snabbt handlagt, lätt att få kontakt
- Tog tid innan Alex förstod påföljden.
- Ungdomen nöjd
- Utdraget pga. ungdomen misskött sig.
- Vad jag känner till.
- Var endast med på avslutningsmötet.
- Verkar ha blivit lite strul kring tider och missförstånd, men löste sig.
- Väldigt lite strul, bra samarbete med BAS-Ungdomstjänst.

Kommentar till fråga: Tycker du att situationen har förändrats positivt för ungdomen?

- Att nu kunna lägga aktuell händelse bakom sig.
- Bra samtal om viktiga saker hoppas att kontakten som förmedlas till MU fortsätter!
- Det har givit ungdomen möjlighet att få ett extrajobb
- Det var en liten omfattning men mycket positivt som det verkar.
- Det verkar som det, men han är ej aktuell så det är svårt att veta.
- Ej beroende på ungdomstjänsten. Situationen var likadan när insatsen inleddes.

- Fanns ej någon jätteoro innan.
- Hade förändrats mycket innan ungdomstjänsten kom igång
- Han har reflekterat och mognat.
- Har ej haft kontakt med familjen tidigare.
- Har endast varit handläggare under ungdomstjänsten
- Har haft mycket liten kontakt med ungdomen tidigare och därför dålig personlig känedom om situationen. Det har också gått kort tid efter att ungdomstjänsten avslutades.
- Har haft tid för reflektion och gjort aktiva val för att förbättra sin situation.
- Har ingen tidigare kännedom om ungdomen, men han har haft en bra inställning.
- Jag har inte varit med från början, men det verkar som om det blivit bra för J.
- Jag tror att situationen redan förändrats innan ungdomstjänsten påbörjades.
- Kan se konsekvenser av sitt handlande.
- Kommit till insikt, ändrat beteende
- Kvarstår viss oro likt det föräldrar anser. Ungdomens humör fortfarande en del som kan bli problem om han ej jobbar vidare.
- Kände inte ärendet innan.
- Känner inte ungdomen, men tycker ungdomstjänsten verkar ha varit bra för honom.
- Möjlighet till fortsatt arbete
- Oro kvarstår gällande den unges egen inställning.
- Pojken det gäller har lämnat kriminalitet och kriminella kompisar. Skolan fungerar för första gången på flera år.
- Positivt, måste komplettera med andra insatser
- På god väg
- Relationen med familj, problematiken kvarstår.
- S har mognat och fått ta ansvar
- Saknas fortfarande jobb med att få F att passa tider.
- Se ovan.
- Situationen innan var inte så "illa" heller!
- Stärkt självbild genom att ha gjort bra ifrån sig på arbetsplatsen.
- Syns på anblicken av D.
- Tog 2,5 år ungdom mognat och utv. själv under tiden
- Tror att situationen hade förändrats redan innan ungdomstjänsten.
- Tror detta var ett bra "straff", att hon har fått något hon kan ha med sig på ett positivt sätt.
- Umgås fortfarande med kriminella kamrater
- Ungdomen har förstått och ändrat inställning och verkar vilja ändra bana i framtiden.
- Ungdomen har i samtal med mig reflekterat över det som sagts i samtalen med ungdomstjänsten.
- Ungdomen har inte varit aktuell inom soc.tj men han verkar ha fått positiva framtidsplaner.
- Ungdomstjänsten troligen inte påverkat
- Var ingen kriminell ungdom. Problemet låg i alkoholen och det har han jobbat med vid sidan om.
- Vet ej så mycket.

Kommentar till fråga: Har du fått den information du behövt under inskrivningstiden?

- Alltid bra samarbete

- Alltid mycket bra.
- Avser avslutningen.
- Bra engagerad personal.
- Bra med info broschyr till socsekr.
- Duktig personal, tydlig i sin arbetsroll.
- Har dragit ut på tiden och många ombokade tider.
- Har ej varit med under tiden, men det tror jag.
- Har inte deltagit i något annat än avslutningsmötet
- Ja, både muntligt och skriftligt
- Jättebra information, tydligt
- Jättebra samarbete och bra strukturerade möten med lättförståelig information
- Kan inte svara då jag inte varit med under den perioden
- Kontakten med BAS är positiv
- kom in sent i ärendet
- Om inget föranleder något från oss räcker info vid uppstart och avslut.
- Så länge allt fungerar behövs ingen info, antar jag. Räcker med uppstart och avslut.
- Tillgänglig personal
- Var ej med från början
- Vi håller alltid god kontakt vid problem
- Åter, bra samarbete.

Kommentar till fråga: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

- Alltid lätta att nå.
- De har svarat varje gång jag har ringt.
- Fantastiska personer på ungdomstjänst! Yessi är en mycket duktig socionom!
- Har ej haft behov av att ta kontakt, det har skötts ändå
- Har inga klagomål.
- Har inte behövt kontakt.
- Har inte behövts kontakt.
- I början var det svårt att få tag på personal och vem som skulle handlägga ärenden. Blev "bollad" mellan flera personer.
- Inga problem.
- Kontakt har inte behövts.
- Lätt att få kont.
- Mail är guld värt!
- Mycket bra, fortlöpande uppföljning.
- Ringer alltid tillbaks.
- Se fråga 3, men upplever generellt att personal på BAS finns tillgängliga
- Smidigt med mejlkontakt.
- Smidigt och enkelt att kunna kommunicera per e-post, hög tillgänglighet.
- Snabb och smidig bokning av mötet!
- Snabbt svar vid mail, tele
- Så har jag uppfattat det från Marita.
- Tack för gott samarbete!
- Trist med kötid! M H till ärendet.
- Via telefon och personligt besök med klienten.

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med de möten som hållits av personalen?

- Ett möte
- Bra information om upplägget i allmänhet samt planeringen för den enskilde.
- Bra ledda möten.
- Bra på att ge positiv feedback
- Bra struktur!
- bra och tydlig inf.
- Det enda jag varit med på var bra!
- Duktig i möten med ungdomen och socsekr. Tydlig, empatisk och trevlig.
- Duktig kompetent personal
- Endast deltagit i ett möte
- God struktur, ungdomen i fokus,
- Informativt, engagerande, sakligt o tydligt
- Ja, men det har hänt att jag till en början inte förstått syftet.
- Jättenöjd, bra matchning till S
- Kom in sent i ärendet
- Mycket sakligt och tydligt och professionellt.
- Personalen har enligt min uppfattning inte hållit i möten, men möten har fungerat bra.
- Skönt att slippa hålla i möten. Bra info och tydlig struktur.
- Struktur, proffs. U i centrum
- Trevliga och korrekta.

Är det något du tycker varit särskilt bra för ungdomen?

- AIK-kontakten har nog varit bra. Bra att BAS använder den arbetsplatsen.
- Allt har gått väldigt smidigt.
- Arbetsträning
- Att Axel verkar ha en strålande framtid!
- Att de haft tålamod med klienten då han vart placerad och strulat en del.
- Att det gick fort att hitta en plats för ungdomen.
- Att det har gått smidigt! Bra att överlämna ungdomstjänsten till er!
- Att det har gått snabbt när det väl kommit igång.
- Att det var en tydlig konsekvens och han fick en chans, reflektion att tänka på.
- Att få chansen att visa att han fungerar i normala sammanhang.
- Att få ta ansvar för tider och uppgifter.
- Att han fick en andra chans av åklagaren efter varningssamtalet, att bevisa att han kunde klara av arb. och samtal. Positivt för honom att få goda vitsord från både arb.plats och kontaktperson.
- Att han fick göra ungdomstjänst på egen hittad arbetsplats så att han inte behövde gå och vänta på att avtjäna straff.
- Att han fick mycket positiv feedback på avslutningsmötet och att han kan lämna händelsen bakom sig med en bra känsla. Tror att han vuxit av detta.
- Att jag har fått kontinuerligt information när något skett i ungdomstjänsten.
- Att man har fångat upp ungdomen på ett bra sätt.

- Att man lyssnat på hans önskemål och försökt tillgodose dem gällande tider och arbetsplats t ex.
- Att ni tagit helhetsansvar för att boka möten. Bemötandet av ungdomen har också varit mycket bra.
- Att samtalstiden anpassats efter behoven och Maria ungdom.
- Att ungdomen har fått träffa en engagerad personal samt fått en arbetsplats för ungdomstjänst.
- Att ungdomen fick göra ungdomstjänst på den arbetsplats han önskade och kunde få extrajobb efter slutförd ungdomstjänst.
- Att ungdomstjänsten kunde göras snabbt, avverkat timmarna på kort tid.
- Att ungdomstjänsten varit mycket bra "straff" för Rickard, inklusive Vägvalet.
- att han har haft möjlighet att välja arbetsform själv
- Bekymringssamtal med pojken.
- Bemötande från personalen har varit utmärkt.
- Bra att ha fått berätta sin historia i ADAD intervju. Lyckat med en praktik som han trivdes med.
- Bra att han fick ett positivt omdöme från arbetsplatsen. Bra att personal från ungdomstjänst förstärkte i samtal som fungerar bra.
- Bra att han fått extrajobb. Visar oss att han har potential.
- Bra attityd från ansvarig.
- Bra bemötande av ungdomen.
- Bra för honom att jobba, trots att han tyckte att det var tråkigt. Han klarade det bra. Samtalen verkade meningsfulla.
- Bra information.
- Bra matchad arbetsplats, ungdomstjänst handläggaren har litat på min kunskap om ungdomen.
- Bra matchning av arbetsplats då ungdomen tidigare arbetat inom serviceyrken
- Bra matchning gällande språket vilket säkert har underlättat för S. Bra mottagande av S och det verkar som en bra kontakt för henne.
- Bra matchning mellan ungdomen och valet av ställe/kyrkan.
- Bra matchning på praktikplats
- Bra matchning, när det gäller arbetsplats
- Bra med möte på Maria Ungdom för bedömning.
- Bra med stimulerande arbetsplats
- Bra och informationsrika uppstarts- samt avslutningsmöten. Bra innehåll. Tryggt att ha ungdomen hos BAS ungdomstjänst, känts seriöst.
- Bra samarbete. Flexibel och samarbetsvillig kontaktperson, både för ungdomen och myndighet.
- Bra struktur och tydlighet och flexibilitet! Verkar blivit en bra kontakt mellan ungdomen och kontaktpersonen.
- Bra struktur. Enkelt pedagogiskt vid mötena. Bra positiv approach.
- Bra uppföljning samt bra sammanfattning av ungdomstjänstens slutförande.
- Bra upplägg engagemang från ungdomstjänstens Lisas sida.
- bra och tydlig info, som ungdomen sa själv "Det är ett straff men det känns ändå OK"
- Dedjen ställer alltid upp och finns alltid anträffbar!
- Den visade omtanke om individen.
- Det har varit ett lyckat möte mellan handledare/Bas och ungdomen. Bra vibrationer.

- Det kan inte ha varit en så ansträngande tjänstgöring. Hade varit bra med miljöbyte både geografiskt och innehållsmässigt
- Det mesta har flutit bra och smidigt
- du verkar ha fått en bra kontakt med Olivia!
- En självständig och mogen person som valt att ta till sig den vägledning som varit aktuell i samtal. Hoppas att det kommer att gå bra i framtiden.
- Entusiasm och professionalism från BAS.
- Flexibilitet i påverkansprogrammet utifrån ungdomens behov. Detta har resulterat i en positiv syn på framtiden och planer såsom skolgång.
- Flexibilitet vad gäller påverkansprogram
- För just den här ungdomen att vara i en för honom känd miljö
- Gott samarbete.
- Han ordnade med ungdomstjänstplatsen själv och fick sedan sommarjobb på den arbetsplatsen.
- Han verkar ha uppskattat kontakten med kp på SU.
- Imads inställning och motivation. Informationen tydlig från ungdomstjänst.
- Inse sina misstag. Träffat många människor.
- Ja Lärksäters inställning och allting. Rak, tydlig, säker och professionell.
- Jag tror att kontaktpersonens tydlighet och inställning påverkat ungdomen positivt.
- Ja, att det är strukturerade samtal med ungdomen där olika bitar tas upp.
- Jobberfarenhet
- Klart, informativt, stödjande.
- Koll på läget, tydlig struktur.
- Kontakten mellan ungdomen och ungdomstjänsten har fungerat bra
- Känns som ungdom tagit till sig domen och förstått konsekvenser av det.
- Kpersonen och ungdomen verkar ha god kontakt. U bemöts med respekt och lyfts upp på ett professionellt sätt
- Mailkontakt under perioden. Bra för då kan man spara detta i akten också.
- Mitt första ungdomstjänstämöte i Stockholms ungdomstjänst. Bra med uppstartsmöte och avslutningsmöte. Bra struktur med ungdomstjänstarbete, ADAD och bekymringssamtal.
- Mycket nöjd
- Mycket positiv kontakt med Mattias Vetterbring.
- Mycket tydligt och vänligt bemötande.
- Mötet innan och sista avslutande. Programmet ungdomen har gått igenom.
- Pedagogisk diskussion med soc och den unge vid avslutningsmöte
- Roger Lärksäter!
- Rogers sätt att prata med och bemöta ungdomen. Respektfullt. Ungdomen känner att han finns.
- Samarbetet, löpande information, på det stora hela mycket bra!
- Samarbete, löpande information.
- Samtalen, med återkoppling till mig om oro/ingen oro. Väldigt bra!!
- Samtalen/ strukturen/ allvarligheten
- Smidigt, trevligt, lätt med kommunikationen
- Snabb handläggning. Skönt att slippa vara så aktiv. Positivt i mitt arbete som socialsekreterare.
- Snabb respons då ungdomen aktualiserade hos er. Bra att ni tog första kontakten med ungdomen själva.
- Snabbhet vad gäller handläggningen.

- Snabbt, smidigt och bra kommunikation mellan stadsdel och ungdomstjänsten.
- Sympatiskt, tillmötesgående och flexibel Lisa! Super!
- Tack vare att den unge skött sig så exemplariskt finns inget att tillägga
- Tacksam över praktikplatsen! Bra jobbat! Gynnat ungdomen och varit en bra erfarenhet som han har användning av i framtiden. Stort tack Yessi!
- Tagit ansvar för det han dömts till.
- Tillgänglighet och flexibilitet med ungdomstjänst
- Tillgängligheten och snabbheten.
- Tycker att det är jättebra att ungdomstjänsten sköts centralt och att det är ett program av samtal kopplat till straffet.
- Tydliga mål och uppdrag
- Tydligt, flexibelt och positivt för ungdomen.
- Ungdomen har fått en positivare bild av U-tjänst. Ungdomen har fått ett gott bemötande.
- Ungdomstjänsthandläggaren har varit tydlig med ungdomen och gett honom chans att ändra på sitt beteende när det fungerat mindre väl.
- Uppföljningen.
- Upplägget
- Verkar ha varit bra personal på arbetsplatsen
- Vet ej.
- Väldigt smidigt!
- Återrapportering till åklagare
- Överlag - allt bra.

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre?

- Allt gick så smärtfritt att det inte kan bedömas. Klockrent.
- Allt har fungerat mycket bra.
- Allt var bra.
- Alltid bra om vårdnadshavaren är med, men det kunde inte BAS påverka just på dagens möte. (avslutningsmöte)
- Att inte få denna utvärdering på avslutningsmötet. Svårt att känna att man har tid att svara. Hade varit bättre att få den innan, i alla fall för oss på socialtjänsten.
- allt ok!
- Bra om BAS kan göra riskbedömningar enligt SAVRY då det stämmer överens m. vårt sätt att arbeta.
- Effektiviteten, det dröjde många månader att genomföra ungdomstjänsten.
- En del strul med tider. Drog ut på tiden.
- För lång kötid
- För lång tid till ungdomstjänsten kom igång
- Hade varit bra om ungdomstjänsten kunnat påbörjas direkt i anslutning till TR:s dom utan väntetid
- Hans knappa tider.
- Inget i dagsläget.
- Inte i detta fall.
- Inte vad jag kommer på.
- Jag anser att reactor är en mycket tveksam placering på en ungdomstjänst och det har jag framfört!

- Jag har hört via flera ungdomar att Myrorna/ Åter Vinnarna inte varit så bra, varken pedagogiskt och innehållet. För lite att göra har många sagt.
- Kommer ej på något i dagsläget - återkommer i så fall.
- Kortare väntetid på uppstart av ungdomstjänst efter TR:s dom
- Mc Donalds lunch - ej vara ensam i lokalen
- Nej
- Nej.
- Nej-
- Nej.
- Nej!
- Nej, allt har fungerat jättebra.
- Nej, det har fungerat väl.
- Nej, inte vad jag kan komma på.
- Nej, möjligtvis att åklagaren kunde ha handlat snabbare med varningssamtalet.
- Nej! Tack!
- Nix.
- Nope
- nej
- Tiden, jobbigt med kötiden.
- Tycker allt fungerat bra.
- Tycker att ungdomstjänsten skall ha överenskommelser och regler som måste skötas och annars återskärpa om det inte sköts.
- Ungdomstjänsten ligger väldigt avsides
- Vet ej, har inte varit handläggare genom hela perioden

BAS boende och SKKP ungdomar

Kommentar till fråga: Hur har din tid i verksamheten varit?

- Klockan 12 på vardagar under sommarlovet är för tidigt att komma hem.
- Saknat mamma.

Kommentar till fråga: Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

- För mycket kontakt med mor och far. Ibland fick jag det.
- Ja absolut på GIO, men inte av soc.

Kommentar till fråga: Hur har situationen förändrats för dig?

- Både positivt och negativt.
- Förändringen som skett har också berott på andra saker.
- Min far är vansinnig pga. soc. tjänstens beslut om att inte få bo kvar.
- Situationen har förändrats men jag kan inte bedöma om det är positivt eller negativt.

Kommentar till fråga: Har du känt dig delaktig i beslut som rör dig?

- Besluten fattas av soc. utan min inblandning.
- Inte lyssnat tillräckligt på mig. Bara trott att jag har psykiska problem när det var stress.

Kommentar till fråga: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

- Mycket trevliga och hjälpsamma.

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med personalens bemötande?

- Mycket trevliga och hjälpsamma.

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med kontakten med din kontaktperson?

- Bodde så kort här.
- Har ej haft kontaktperson pga kort placering.
- Har ingen.
- Har inte haft någon.
- Har inte tilldelats k.p.
- Ingen bra personkemi. Fick inte byta.
- Jag tycker min kontaktperson var bästa.
- Kom inte så långt.

Kommentar till fråga: Skulle du vilja rekommendera verksamheten till någon du känner?

- Ja för svenska ungdomar men inte för ensamkommande flyktingungdomar.
- Jag tycker de är bästa verksamheten i Stockholm.
- Känner ingen som behöver detta.
- Spec. min lilla syster. Och alla som söker tröst och ett superbra bemötande.
- Till de som känner sig hatade hemma, absolut!

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Agneta
- Allt
- Allt har varit bra.
- Allt har varit jätte bra, alla är jätte snälla och underbara.
- Att det alltid finns personal på Giovannis (nästan).
- Att jag fick hjälp och någonstans att bo.
- Jag har trivts mycket.
- Kontakten med kp. och praktiken.
- Lotta, Marja, Josefine

- Lägenheten, den innehåller allt som man behöver för att leva ett normalt liv. Man känner sig inte instängd.
- Ni är mycket på ungdomens sida.
- Personalen och lägenheterna.
- Personalens glada och positiva inställning.
- Personalen.

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre? I så fall hur?

- Att chefen här fick bestämma lika mycket som soc. tjänsten.
- Att inte vara ensam så mycket. Mer personal. Mer personal på kvällen.
- Att man måste vara lite för tidigt på rummet själv på kvällarna.
- Att planera vart exakt jag ska vara.
- Datorerna skulle kunna vara lite bättre.
- Det har varit tråkigt, för lite att göra.
- Ingenting
- Mer frihet. Behövde vara ifred ibland.
- Mindre kontakt med målsmannen.
- Nej
- Nej.
- Om jag hade fått kontakt med min familj.

Finns det något mer du vill tillägga?

- Alla har varit jättebra och jag är nöjd med dem.
- Allting har varit otroligt bra och jag är mycket tacksam för det.
- Behovet av stöd ökar på kvällen/natten, det är då man mår sämst, då behövs mer personal.
- För ensamkommande flykting ungdomar är det bättre om det ordnas gemensamma gruppaktiviteter
- Nej
- Nej.
- Nej, eller jo! Tack så mycket för allt stöd personalen.
- nej
- Tack för att jag fick vara här, alla ni var trevliga.
- Väldigt hemtrevligt ställe.

BAS boende och SKKP socialsekreterare

Kommentar till fråga: Hur har vistelsen fungerat för den/de inskrivna barnet/ungdomen/familjen?

- Akutplacering.
- Att det ej fungerat beror på ungdomens bristande motivation samt komplex problematik som kräver andra insatser.
- Bra i mellanvården, periodvis sämre i boendet (mot slutet)

- Bra uppföljning, god mail kontakt.
- Inflytten blev mkt utdragen i tiden, men detta var enligt överenskommelse.
- Ingen kontakt med HVB-arbetet.
- Kort placering, men bra.
- Snabba svar, trevlig bemötande, informativt, klart och tydligt.
- Socialjouren fattade beslut om placering. Ungdomen var vid placeringstillfället på Maria Ungdom. Flickan åkte taxi med föräldrarna.
- Svårt att säga då placeringen endast varade 1 vecka.
- Svårt att säga på placeringen varade drygt 1 vecka.
- Ungdomen har haft ett gott samarbete med sin kontaktperson och fått hjälp och stöd under insatsperioden.
- Ungdomen har misskött sina tider och föräldrarna har varit tveksamma till insatsen, men försökt samarbeta till viss del.

Kommentar till fråga: Hur har uppdraget som helhet utförts?

- Dagen efter placeringen överfördes ärendet till Kungsholmens sdf där ärendet handläggs.
- Engagerad personal med fantastiskt hjärta som månar om "min" ungdom. Tack
- För kort tid för ordentlig utvärdering, men min uppfattning är att SKKP gjort allt hon kunnat.
- Svårt att säga då placeringen endast varade 1 vecka.
- Svårt att säga på placeringen varade drygt 1 vecka.
- Svårt att veta vad man kan få.
- Svårt både för soc.sekr. och boendet i uppdraget eftersom klienten var mkt. ambivalent och helst ville bo med sin mamma.

Kommentar till fråga: Hur bedömer du att målen för inskrivningen/placeringen uppnåtts?

- Att det ej fungerat beror på ungdomens bristande motivation samt komplex problematik som kräver andra insatser.
- Bra sysselsättning, klient dock ej hittat ngt bestående, beror mkt på hans problematik.
- delmålen som inte har uppnåtts fullt ut beror på andra omständigheter.
- En akutlösning, blev bra.
- För kort tid för ordentlig utvärdering, men min uppfattning är att SKKP gjort allt hon kunnat.
- Kort placering, uppdrag ej färdigställt innan byte/avslut på behandlingshem.
- Pojke bodde bara 5 dar så målsättningen var "tak över huvudet" med stöd av vuxna.
- Svårt att säga då placeringen endast varade 1 vecka.
- Syftet var att se hur han skulle kunna klara sig i träningslägenhet.
- Tyvärr blev placeringen för kort då klienten var SoL-placerad och ville hem.

Kommentar till fråga: Tycker du att situationen förändrats positivt för barnet/ungdomen/familjen?

- Att det ej fungerat beror på ungdomens bristande motivation samt komplex problematik som kräver andra insatser.

- Att ungdomen kunde placeras och stanna 1 vecka blev väldigt bra både för ungdomen och modern.
- Då ungdomen rest utomlands på lång tid har jag ej varit i kontakt med honom. Fadern uppger att de skickat iväg sonen för att bryta med olämpliga kamrater.
- Flickan flyttade hem till släkting.
- Flickan har mognat men hemmiljö är densamma. LVU-skäl föreligger dock ej.
- Första samtal till 2:a samtalet, ungdomen ser ut som en ny person, mer öppen/glad/pratar.
- Placeringen var genom socialjouren och varade endast en natt och ungdomen avvek då institutionen ej är låst.
- Slutat begå brott, går i skolan.
- Under insatsen har även framkommit uppgifter som har varit ytterst viktiga för att möjliggöra relevanta insatser.
- Ungdomen placerades under en mycket kort period.

Kommentar till fråga: Har du fått den information du behövt under inskrivnings-/placeringstiden?

- En god och öppen kommunikation och fått ta del av nödvändig information.
- Mycket vikarier, svårt att veta vem som var ansvarig. Önskade ett möte i starten med ungdomen och personal om stället.
- Vi har haft ett bra samarbete trots svåra omständigheter.

Kommentar till fråga: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?

- SKKP:s engagemang i uppdraget som bidragit till god kontakt både med ungdom och föräldrarna. Tillgängligheten
- Telefonkontakt/samtal - besök bokades snabbt. Effektiv bemötande och kompetent.
- Är ytterst nöjd med samarbetet som innefattas av god kommunikation, tydlighet, lyhördhet/ödmjukhet och tillgänglighet. Det goda samarbetet har också underlättat arbetet med ungdomen och familjen.

Kommentar till fråga: Har du varit nöjd med de möten som hållits med personalen o/e med ungdomen/familjen?

- Hann inte ha några möten.
- Inga möten har hållits.
- Möten har ej förekommit.
- Vi har endast träffats vid inskrivning. Placeringsperioden var för kort för att boka in möten.

Kommentar till fråga: Kan du tänka dig att använda verksamheten igen?

- Utan tvekan!
- Vet mer om verksamheten i sin helhet och jag kommer absolut att kontakta Giovannis igen.
- Önskat mer sysselsättning i någon form under dagtid från institutionens sida.

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Att institutionen tagit ett helhetsansvar för ungdomen.
- Att ungdomen fått ställning i sin familj.
- Bra bemötande av personalen och stor stabilitet.
- Engagemang, professionell återkoppling både muntligt och skriftligt under hela perioden. Alltid hört av sig då problem eller oro uppstått.
- Engagerad kontaktperson.
- Haft huvudsaklig kontakt med Marja som verkligen är en kunnig och engagerad socio-nom/behandlare. Uppskattar kontakten.
- Insatsen har fungerat jättebra och fördelen har varit att saker som kräver tid och planering blivit genomförda vilket ibland varit svårt i vår egen öppenvård pga tidsbrist/resursbrist.
- Kontaktpersonens oerhörda förmåga att skapa god kontakt med ungdomen och familjen. Kontaktpersonens empatiska förhållningssätt och professionalism har bidragit till att ungdomen känt förtroende och trygghet som också möjliggjort att ungdomen kunnat ta emot hjälp.
- Mycket bra möten och mycket god kontakt.
- Samarbetet mellan SKKP och ungdomen och familjen. Lätt att nå SKKP.
- Soc. sek. nöjd med telefonsamtal med personal.
- Tillgängligheten till personalen som var på plats på stödboendet.

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre? I så fall hur?

- Bemanningen.
- Direkt återkoppling efter avslutad placering.
- Nej
- Nej.
- Planeringen för ungdomen och kordineringen av tider kunde upplevas vara bristfällig.
- Soc. sek hade önskat någon aktivitet från BAS boendet sida och viss under lov och helgen.

