

# Mål och Nytt

SIV-teamet



## Metodtest för mål och Nyttä

En extern person har genomfört intervjuer med personer som har eller haft stöd av SIV-teamet

Intervjuerna har varit semistrukturerade, formen skapar en öppen dialog och innebär att intervjun kan delvis styras av invånaren genom att de själva får sätta ord på vad som har varit viktigt för dem. Medarbetare som arbetar i SIV-teamet har därefter tagit del av, reflekterat kring och analyserat det anonymiserade materialet samt delat erfarenheter kring det som uppkommit.

Denna rapport är en kort sammanställning av några de behov som identifierades under intervjuerna samt några av de insikter och utvecklingsområden som medarbetarna kom fram till utifrån invånares upplevelse av stödet från SIV-teamet. Citat som återges i rapporten kommer direkt från intervjuerna och används för att beskriva den upplevelse dessa personer har av SIV teamet.

### Fakta

17 personer har blivit tillfrågade och 8 har tackat ja till intervju. Det är 7 kvinnor och 1 man i åldrar mellan 30-50 år som intervjuats.

Samtliga av de familjer vi intervjuat har haft kontakt med SOF i flera år vissa sammanhållande andra till och från. De flesta har flera barn hemmavarande. Flera är språksvaga och vissa intervjuer gjordes med tolk.

På frågan om de upplever om stödet de fått från SIV-teamet har varit till nytta kan endast 4 av de intervjuade värdera om de haft nytta av stödet. De som inte kan värdera stödet anger att de antingen har haft för få träffar eller att de inte har förstått vad stödet ska syfta till. De som kan svara på frågan (fyra stycken) har alla gett 5 i betyg vilket är högsta poäng.

# Disclaimer



Vi har i denna studie endast intervjuat 8 personer som tagit del av insatsen stöd i vardagen och endast hälften av de vi intervjuat kan bedöma om insatsen varit till nytta för dem med anledning av att det varit för få träffar eller att de inte har förstått syftet med insatsen.

Genomgående för de som blivit intervjuade är att många har svårt att hålla isär olika insatser och vad de ska syfta till vilket är en viktig insikt för oss att ha med oss i vårt möte med familjerna. Denna metod är inte någon ren utvärderingsmodell utan det är *ett* sätt som kan användas för att hitta utvecklingsområden och försöka fånga vad vi kan göra annorlunda. För att göra en komplett utvärdering av insatsen SIV som helhet behöver vi titta på flera parametrar.



*"Jag bad om hjälp och stöd för jag ville inte förlora mina barn. Det är sällan att någon bekant accepterar att man får stöd och hjälp av socialen eftersom de är rädda för socialen. Jag har en annan bild av det nu och försöker berätta för de jag känner att man ska be om hjälp när man behöver det. Jag hoppas kunna behålla hjälpen så länge jag och mina barn behöver det."*



HELSINGBORG

# Begriplighet

Genomgående för de familjer som vi intervjuat är att samtliga har haft svårt i att navigera i vem som skulle kunna hjälpa dem med det stöd som de är i behov av. Flera har också svårigheter i att uttrycka och sätta fingret på vad de själva behöver. Många av familjerna har varit i kontakt med socialförvaltningen i flera år, till och från, men det finns fortfarande en oklarhet kring vem som kan hjälpa till med vad, vilka förväntningar som man kan ha på stödet från samhället och vad som krävs av en själv som förälder. Av deras berättelser förstår vi att det ofta blir missförstånd i kontakt med myndigheter vilket skapar frustration och en känsla av vanmakt.



# Aktivt lyssna för att förstå

Många av intervjupersonerna känner att de inte riktigt har blivit lyssnade på när de själva har sökt om hjälp eller försökt förklara sin situation. Fler anger att de känner sig dömda i kontakten med soc och att utredarna inte riktigt tar sig tid att förstå hela bilden.

*"Jag har känt mig jagad från alla håll liksom. Jag har inte känt att jag blivit riktigt lyssnad på"*

*"Jag tror egentligen att om någon hade lyssnat på mig som mamma eller vuxen bara att jag kunde ha känt att de lyssnar på vad säger och tar in det jag säger. Gärna någon som kanske har erfarenhet och inte genom att ha pluggat utan liksom livserfarenheten. Någon som är äldre och haft det jobbigt och lite så. Varit ensamstående och haft det tufft liksom. Som inte dömer, som inte... eller någon som förstår på riktigt hur jobbigt det kan vara. "*



# Tydlighet och transparens

Flera av intervjupersonerna vittnar om att det finns en brist på tydlighet och transparens i organisationen. Att man inte förstår processen som leder fram till att en insats beviljas eller ens förstår varför insatsen ska till. Det finns en upplevelse av att myndigheten har en dold agenda vilket skapar en otrygghet och känsla av att bli dömd.

Flera har genomgått flera utredningar hos socialförvaltningen men inte fått det stöd de har haft behov av.

*”Jag vet inte riktigt, jag tror hon kommer på morgonen för kolla att mina barn går till skolan och äter ordentligt. Det verkar som hon tror att de äter om hon kommer.”*



HELSINGBORG

# Tydlighet, transparens och tillit

*"Istället för att säga öppet att vi är oroliga nu för det här och det här så gick de liksom bakom in rygg och jag kände inte att jag var delaktig överhuvudtaget i utredningen och att de inte litat på vad jag säger fast jag har själv valt att ta kontakt med dem. De måste vara öppna och säga att vi vill komma hem till dig, vi vill se hur det ser ut, hur barnen har det och se hur ni bor. Det är så man säger eller hur?"*

*"Så mycket som jag litar på er borde ni ha samma tillit tillbaka, Ja för så ärlig som jag är mot er så vill jag ha samma tillit tillbaka. Allt som händer med mig och allt jag går igenom berättar jag för er och då vill jag att ni litar på mig. "*





# Kulturkompetens

Flera av de vi intervjuat är från en annan kultur och flera har flytt från krig och stora svårigheter. Utifrån sin bakgrund kan vi se att dessa personer många gånger har en annan logik. Vi ser behov av kulturkompetens för att samarbetet ska kunna fungera och en god kontakt ska kunna etableras.

*"Om inte jag vet hur jag ska handskas med mina barn på rätt sätt så hjälp mig i föräldrarollen! Ge mig stöd och hjälp i hur jag ska göra med mina barn. Jag kom hit med barnen, flydde hit från krig för att ge dem trygghet och att leva i friheten här och inte att förlora mina barn. Eller att mina barn ska bli omhändertagna från er sida. Hjälp mig istället."*



HELSINGBORG

# Kompetens och Kunskap

Vi ser även nästan samtliga föräldrar har någon form av egen problematik och många upplever att det blir missförstånd i mötena med socialförvaltningen. En återkommande problematik är att de inte riktigt förstår vad som händer och att de inte heller känner sig förstådda.

*"De ifrågasätter allt vi säger mer eller mindre så mer kunskap inom det området hade varit väldigt bra. Och hur man ska bemöta föräldrar som även har diagnoser hade varit ännu bättre för jag har själv diagnoser. Mer förståelse för såna grejer... det hade gjort väldigt mycket skulle jag tro i alla fall. "*



HELSINGBORG

# Behov av stöd och verktyg

Flera av de intervjuade berättar att de har svårt att komma ihåg och är i behov av upprepning och påminnelser för att information ska kunna landa. Några berättar att de har svårt att ta till sig skriftlig information och behöver kunna se och göra för att kunna lära sig.

*”För jag lär mig lättare när jag ser för jag har svårt att läsa mig till min kunskap, jag är inte jätteduktig på att läsa. Jag kan läsa men det är ofta fel. Visst, video och film funkar ju också bra men man lyssnar bättre när det är en människa som talar om det.”*



# Behov av stöd under längre tid

Flera av föräldrarna vittnar om att det känns som att det finns behov av stöd under längre tid. Flera är ensamstående med flera barn och har svårt att få ihop en fungerande vardag och ser inte att detta kommer att förändras även om förbättringar sker. Flera har även flera barn så när det lugnar sig med ett barn är det dags att ta itu med de andra.

*"Jag döljer ingenting och är det något jag är osäker kring och inte vet hur jag ska göra så ringer jag direkt. Jag bad om det här stödet, om familjebehandling eftersom jag känner att det är så mycket i samhället nu och jag önskar fortsätta med det här stödet för jag känner att jag behöver det här stödet tills mina barn har växt i alla fall."*



HELSINGBORG

# Vad har varit bra med stödet?

*"Det är allt. Återigen. Jag kan inte peka på nåt speciellt. Alltså allt jag har bett om, allt jag ber om eller jag kanske inte är så krävande, vad vet jag?! Jag är kanske lätt att ha och göra med. Det har funkat jättebra. Det är bara alla andra instanser som inte fungerar."*

*"Sådana saker liksom att man har ett mål inför varje möte, att man ska göra vissa saker. Kanske inte för mycket men rimliga mål. ",*

*"Det har varit bra att de har hjälpt till med kontakten skolan. Det har varit en stress som jag kan känna faktiskt blivit en avlastning plus att hon kan sköta den kontakten på ett bättre sätt. Mitt barn är också positiv till behandlaren, hon tycker att hon är jättetrevlig och de gillar henne så att det ändå känns positivt. "*



# Vad kan förbättras?

*"Tillit –så mycket som jag litar på er borde ni ha samma tillit tillbaka. Ja, för så ärlig som jag är mot dem så vill jag liksom att de har samma tillit tillbaka. För allt som händer med mig och allt som jag går igenom berättar jag för dem och då vill jag att de även litar på mig"*

*"De gör inget de bara pratar. Jag lagar mat, barnen kommer hem och jag fixar till de barn som har aktiviteter, jag följer med dem dit och kommer tillbaka. Jag behöver inte hjälp. Jag kan fixa det själv."*

*"Sluta hota oss. Gör vi inte som de säger så kommer de ta barnen ifrån oss... hela tiden. Och sen säger de bara att det är förslag så... jag lever med väldigt allvarlig ångest. Jag sover knappt pga. detta för att jag mår så jävla dåligt ska ni veta så det... och sen har jag barn som inte sover på natten heller pga. sina diagnoser så det gör inte saken bättre. Alltså det är ju en väldigt stor frustration om man inte får hjälpen som de har lovat."*



# Utebliven kontakt

Ungefär hälften av de som intervjuats meddelar att de inte träffat sin kontakt så mycket som de hoppats på med anledning av att det har varit mycket avbokningar från såväl föräldrar som från SIV-teamets sida på grund av sjukdom eller andra avbokningar. Föräldrarnas upplevelse är att de inte fått det stöd som de efterfrågat och det skapar en frustration i deras kontakt med soc när de upplever att andra delar av verksamheten trycker på och kräver att förändring sker.

*”Ja det ser ju likadant ut som när vi började för vi har inte direkt fått någon hjälp i hemmet. Det har bara varit sjukdomar och avbokade tider. X bokar en tid sen har vi ändrat på tider alltså det har varit med alla instanser, ändrat tider hela tiden så det känns inte som att vi är så viktiga i detta. Det är så det känns. Vi är liksom inte prio i det här. Jag vill gärna få hjälp när vi söker hjälpen. Jag vill inte behöva vänta så länge som vi har väntat.”*






# Förbättringsarbetet framåt

Aktör:  Medarbetare

 Arbetsgrupp

 Organisation

## Utvecklingsområde

Hur skulle vi kunna göra soc's arbete mer begripligt, öka tydligheten och transparensen i kontakten med våra familjer



Hur skulle vi kunna öka kulturkompetensen i hos medarbetare, team och organisation?



Hur kan vi erbjuda andra former av stöd och verktyg samt bättre anpassa insatsen till våra familjer?



## Aktiviteter

- Arbeta mer med bildstöd även till föräldrar
- Upprepa information och vara tydliga med vad olika insatser ska syfta till
- Prata om förväntningar med insatsen vid flera tillfällen


- Samarbete med föreningar kring kulturkompetens
- Aktivt försöka förstå föräldrarnas logik (vilka krav ställer vi och vilken bakgrund har föräldern)
- Möta föräldern där den är (medvandra)


- Anta mindre hur det går, fråga mer och oftare. Aktivt lyssna
- Upprepa information, arbeta med bildstöd
- Ta hjälp av media och VR utifrån vad som passar respektive familj



# Förbättringsarbetet framåt

Aktör:  Medarbetare

 Arbetsgrupp

 Organisation

## Utvecklingsområde

Hur kan vi möjliggöra stöd när behov finns under längre tid?



Hur kan arbeta mer proaktivt för att hjälpa föräldrar att skapa ett fungerande stödnätverk inför avslut?



Hur kan vi öka kompetensen kring hur vi bäst möter föräldrar med olika former av svårigheter, IF, NPF mm.



## Aktiviteter


- Koppla på familjens nätverk och tydliggöra vad som kräver professionellt stöd och vad som med framgång kan göras av andra resurser.


- Mer aktivt arbeta tillsammans med familjens nätverk.
- Koppla på andra professioner
- Utforska att arbeta tillsammans med civilsamhälle och föreningar

- Utbildning i NPF för vuxna och IF hos Vuxna.
- Samverka med habiliteringen

# Förbättringsarbetet framåt

Aktör:  Medarbetare

 Arbetsgrupp

 Organisation

## Utvecklingsområde

Hur kan uppmärksamma och erbjuda andra former av stöd vid utebliven kontakt?



Hur kan vi säkerställa ett gott bemötande till alla? Att bedöma utan att blir dömd



## Aktiviteter

- Erbjud digital hjälp
- Erbjud alternativ kontakt

- Prata kring vilken kultur vi vill förmedla som organisation