

Research: Ungdomstorget

”Det bästa var min handledare, hon var som en varm filt när du sover”

Innehåll

5	Inledning
6	Individanpassat bemötande
7	Känna sig speciell
10	Upptäckta nya sidor
11	Helhetsperspektiv Helhetsbild av processen
12	Övriga positiva saker med Ungdomstorget
13	Övriga myndigheter
16	Workshop
18	Praktik
19	Före Ungdomstorget
24	Hur vi skulle vilja ha det
26	Ungdomarnas resa

Inledning

Rapporten sammanfattar här det researcharbete som utfördes under hösten 2012. Metoden som användes bygger på kvalitativ forskningstradition och grundmaterialet består av data från fyra intervjuer samt en workshop med deltagare från Ungdomstorgets verksamhet. Under intervjuerna har vi tagit del av ungdomarnas erfarenheter och under workshopen blickat framåt hur Ungdomstorgets tjänster skulle kunna utvecklas.

Individanpassat bemötande

I intervjuerna framgick det att ungdomarna upplevde att Ungdomstorget lyssnar till deras intressen, behov och förutsättningar. Detta upplevdes enhälligt positivt och gav en god start för samarbetet. Att ungdomarna upplevde att de blev bemötta som individer anser vi är ytterst positivt och viktigt att lyfta fram. Man levererar inte bara en standardtjänst utan man utnyttjar också möjligheten att forma tjänsten efter varje ungdom. Detta är en av grundstenarna för en bra tjänst. Här berättar ungdomarna själva om sina första intryck:

Men ändå lyckades dom vara uppmuntrande -Du verkar ju vara bra på det här! Och så tordes jag gå och fråga själv! Mjuka, flexibla och tillmötesgående”

”Det kändes jättekonstigt första gången jag kom dit. Det kanske för att de var yngre än mig, de var typ 19, 20 och jag var 22 och hade barn. Och det var så att jag varit gift och så. Det var mycket på gång. OMG! Jag känner mig gammal för det här. Men sen när man pratar och umgås kändes det bättre. De är så förstående på Ungdomstorget, jag kan inte säga något dåligt om dom”

”Första intrycket var bra, det kändes som att de ville lyssna till mina intressen, det var någonting som jag upplevde positivt”

”Jag trodde de skulle säga: Nu kör vi 100%! Nu kommer jag att fixa 100 % eller inget, i min tanke fanns inget annat, jag var rädd att de skulle säga det. Men de sa at vi kan börja på 2 % 10%, 70%, de var väldigt anpassningsbart och hjälpsamma”

”Alla är ju så olika. Vissa kan ju bara gå in i en butik och säga så här e jag och vill göra praktik här, jag tycker att det är jättejobbigt, det värsta som finns. Självförtroendet e bara som bortblåst.

Känna sig speciell

Ungdomarna berättade att handledarna fick dem att känna sig speciella. Att handledarna tog sig tid till varje ungdom och alltid var lika ambitiösa. De kände sig aldrig till besvär och det var lätt att prata med handledarna. De upplevde att det inte var svårt att berätta, även om det var någonting negativt eller något som inte hade gått så bra.

De berättade att det var små saker som gjorde att de fick sig att känna sig speciella, så som att ”jag såg den här lappen och tänkte på dig”. Att handledarna var jordnära och bjöd på sig själva uppskattades också.

Att ungdomarna känner sig speciella är mycket positivt och är ytterligare ett tecken på en riktigt bra tjänst. Att kunder/brukare känner sig speciella är något som tyvärr väldigt sällan uppnås, såväl inom den offentliga som inom den privata sektorn.

”Min handledare var jättebra. Hon öppnade sig, hon skämdes inte för att berätta om sitt liv. Hon berättade om sitt liv för oss, hon var öppen. Inte leka någon person som hon inte är. Vi gillade henne därför!”

”Varje gång jag kom dit kändes det som att jag var den enda person hon hade hand om”

”De (Ungdomstorget) är inte som socialtjänsten som säger att de ringer och aldrig ringer. Jag önskar att socialtjänsten vore som Ungdomstorget. Man blir varmt välkommen på Ungdomstorget”

Upptäckta nya sidor

I två av intervjuerna såg vi ett intressant mönster. I båda fallen hade ungdomarna av en slump kommit fram till vad de ville göra i framtiden och stött på nya saker de inte ens visste att de tyckte om. Detta kan vara värdefullt att ta med sig; att ungdomarna kanske inte vet vad de är bra på och vad de tycker om utöver de befintliga intressena. Här berättar de själva om sina erfarenheter:

”De hade ganska mycket personal i butiken så de frågade om jag var duktig på datorer? Jag ljög att jag var bra på datorer och läste mycket bloggar etc. Så jag fick ansvar för hemsida, ordrar och fakturering, inte så svårt som det låter. Tänkte att jag gör det så får jag vara i butiken resten av tiden. Blev överraskad av att jag upptäckte att jag var ganska bra på det och tyckte att det var roligt! Det har lett till att jag nu vet vad jag vill göra”.

”Jag fick göra en intervju på en innebandyklubb. Det var lite konstigt eftersom jag inte alls är intresserad av sport. Dom behövde någon som kunde Photoshop och göra bilder och så där. Innan intervjun tänkte jag att vad skall jag där och göra... Jag kom på intervjun och så kändes det som att det var den sämsta intervjun någonsin, jag kom inte på något bra att säga om nått jag kunde. Men dom ville ändå provanställa mig och se lite vad jag kunde göra. Så då började jag med att klippa biljetter, det var ju flera hundra biljetter. Men jag lyssna på ljudböcker medans så det gick ganska bra. Sen bad dom mig göra en sån där banner som man kan klicka på på hemsidan. Så då gjorde jag en sånn och dom

tyckte att den blev jättebra, och då började de ge mig fler såna uppgifter till hemsidan och nu i maj blev jag anställd där! Så nu gör jag affischer och tidningsannonser och alltmöjligt. Och nu bygger jag en helt ny hemsida. Jag jobbar där nu 75%, det blev inte alls som jag tänkt mig. Ibland får jag också filma matcher och göra bildspel under matcherna och vad som skall visas. Och då blir det ju att jag är med på matcher och då har det blivit att jag blivit intresserad av innebandy! Jag trivs jättebra!”

Helhetsperspektiv

Att handledarna hade ett helhetsperspektiv var något som också uppskattades av ungdomarna. Fokus låg inte endast på att hitta praktik och jobb, utan också på att de skulle må bra. Det goda helhetsperspektivet kom också fram i att de fick tips om sådant som inte direkt rörde jobb, något som uppskattades:

”Helhetstänk. Vi pratade om mindfulness etc. Det var så fantastiskt när jag kom dit: ”får jag räkna att umgås med mina vänner som en del av mitt jobb?” Jag trodde ju att dom skulle säga att nu skall du jobba 100% eller så åker du ut typ. De uppmuntra att jag varit ute och tagit en fika, att jag inte orkade en heldag på jobbet var helt okej”

”Mår du bra kommer det att lösa sig”

Helhetsbild av processen

I en av intervjuerna kom ämnet helhetsbild upp, huruvida man kan överblicka hela processen. Att kunna skapa sig en helhetsbild över processen är viktigt i alla tjänster. Det ger ett förtroende för de olika stegen när man ser vad de leder till och vart man är på väg. Ett vanligt exempel på detta är att man har mycket lättare att vänta på något, om man vet varför man väntar.

”Lite irriterande var kanske att jag sakna en överblick över vad jag skulle göra för att få ett jobb. Vilka steg jag skulle ta. Dom sa att ”det tar vi sen när du är där”, jag ville gärna veta hela vägen”

Övriga positiva saker med Ungdomstorget

”Man skall inte ge upp. Kolla vi har gamla elever här som nu är på universitet, de har blivit nånting så här. Man ser upp till dom, jag kan också klara det här. De uppmuntrar en!”

Här redogör vi för övriga saker som i intervjuerna upplevdes som positivt. En av de intervjuade berättade med inlevelse om gången de blev bjudna på mat:

”Det bästa med Ungdomstorget var en gång bjöd dom på mat. Skratt! Det var jättebra! Alla hjälpte till i köket. Vi pratade allihopa och tog upp frågor med handledaren.”

Att få hjälp med blanketter till bla. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan uppskattades också. Att ha tillgång till kopiator och gratis kunna kopiera uppskattades också, särskilt med tanke på ungdomarnas låga inkomster, såsom låga socialbidrag.

CV kursen kom också upp i intervjuerna. Att få hjälp med att skriva ett CV uppskattades av de intervjuade. En av ungdomarna berättade också hur de tränat inför anställningsintervjuer och hur stor nytta hon hade haft av det.

I intervjun pratade vi om förebilder. Den intervjuade tyckte att förebilder var viktigt. Tillsammans såg vi möjligheter att ta in ungdomar som varit framgångsrika att komma tillbaka och berätta om sina erfarenheter för nya grupper. Kanske kunde man utveckla detta vidare med att ha vuxna mentorer till ungdomarna.

Alla intervjuade berättade att kontakten med handledarna fungerat mycket bra. Man använde sig huvudsakligen av telefon eller mejl, beroende på vad de föredrog.

Övriga myndigheter

I intervjuerna jämfördes Ungdomstorget med andra myndigheter. De intervjuade berättade att det var mycket lättare att kontakta Ungdomstorget, och som tidigare nämnts blev de väl bemötta. Här blir det extra tydligt att det individanpassade bemötandet och att ungdomarna känner sig speciella skiljer Ungdomstorget från övriga myndigheter. Här berättar ungdomarna själva om sina upplevelser:

”Ungdomstorget känns snällare än Arbetsförmedling och Försäkringskassan. Kanske bara fördomar. Har inte myndighetsstämpel. Lättare att kontakta dom”

”Men du vet dom är ungdomar, och dom tänker inte som en vuxen. Utan att ”jag gör det här fucked up, och då blir det fucked-up”. Jag vet inte om socialen har för många folk som dom tar hand om, att det inte räcker, kanske därför. På Ungdomstorget hade dom tid åtminstone för mig”

”Ungdomstorget är jättebra i jämförelse med socialtjänsten, det är jättesvårt att ha kontakt med socialtjänsten. Jag har upplevt det här. När jag skulle prata med en kontaktperson när jag hade problem med min ex-man förstår du. Man ringer eller kommer dit och säger att jag vill prata med någon som kan hjälpa mig. - Har du tid ? Såna saker vet du. Nej jag kommer hit för att få hjälp, jag har ingen aning hur man gör. - Okej jag kollar här, näe hon är inte här eller hon är på semester. Du kanske ska ringa den här tiden... Ringer man den tiden, så svarar dom aldrig. Eller så är det

upptaget. Men på Ungdomstorget då kommer man dit, säger namn på vem som helst liksom, jag mejlar henne eller går dit nu. - Vill du att hon skall ringa upp dig? Gärna så. Och så kanske efter en eller två timmar så ringer de, DOM RINGER!! De är inte som socialtjänsten som säger att de ringer och aldrig ringer. Jag önskar att socialtjänsten vore som Ungdomstorget. Man blir varmt välkommen på Ungdomstorget. Det är lättare att vända sig dit”

*”Man blir mer självständig via Ungdomstorget,
jag har gjort det här själv!”*

Workshop

Efter att intervjuerna genomförts hölls en workshop tillsammans med de deltagande ungdomarna. Intervjuerna hade tydligt visat att de deltagande ungdomarna var mycket nöjda med Ungdomstorgets interna verksamhet. Praktikplatserna är en viktig del under ungdomarnas resa mot arbete. I intervjuerna framgick det att praktikplatserna kunde utvecklas för att på ett bättre sätt tillmötesgå ungdomarnas behov. Därför valde vi att titta närmare på hur dessa skulle kunna utvecklas.

Ungdomstorgets policy är "en dörr in". Ur ungdomarnas perspektiv är detta en sanning med modifikation. Som tidigare nämnts fungerar samarbetet och det interna arbetet väldigt väl och är väldigt uppskattat utifrån de intervjuade ungdomarnas perspektiv. Men för att komma i kontakt med Ungdomstorget krävs det att man haft en tidigare kontakt med en myndighet eller annan instans. Dessa instansers tillgänglighet är inte bra. De är svåra att hitta, svåra att förstå och svåra att komma i kontakt med. Därför valde vi att titta närmare på hur vi skulle kunna underlätta för ungdomar att hitta och få hjälp.



Praktik

Vi frågade ungdomarna: vad en bra praktikplats? Ungdomarna uttryckte att på en bra praktikplats välkomnas och uppmärksammas man, samt att man blir väl bemött. Vidare vill man känna att man värderas som praktikant och får belöning och positiv uppmuntran för väl genomfört arbete. Det ansågs också viktigt att känna gemenskap till arbetsplatsen och att ha bra arbetskamrater. Ungdomarna berättade att de inte haft en handledare eller mentor på praktikplatserna, något de önskade sig. Någon att vända sig till med frågor och funderingar som är insatt i deras situation, det skapar trygghet. Ungdomarna uttryckte enhälligt att tydliga instruktioner på praktikplatsen var a och o för en lyckad praktik. Efter praktiktiden önskade sig ungdomarna att få med sig bra referenser.

Ungdomarna föreslog också en introducerande utbildning tillsammans med praktikplatserna för att förbereda dem på att ta emot praktikanter och råda bot på ovanstående problematik. Under workshopen kom det upp idéer om ett ”praktik-kit” innehållande information för praktikplatsen. Kanske kunde det innehålla ett förberett kort, för de där efterlängtrade referenserna, att ta med sig hem!

”Det var kanske lite konstigt att när jag var på min praktikplats och tyckte att det inte fungerade så bra, då var det som att dom tog inte upp det på stället där jag var, utan vi bara lämna det och gick vidare. För jag träffade även andra där på den platsen som tyckte att det inte var bra. Skulle vilja att man hade förbättrat saker där.”

Före Ungdomstorget

Alla ungdomar som medverkade hade haft en kontakt med en myndighet eller instans och därifrån kommit i kontakt med Ungdomstorget. Ungdomarna börjar således inte sin resa när de kommer i kontakt med Ungdomstorget utan resan startar i de intervjuades fall hos Försäkringskassan, socialen, Arbetsförmedlingen eller Freja. När vi tog del av ungdomarnas berättelser och själva undersökte dessa instanser såg vi tydligt att tillgängligheten var väldigt dålig. Därför valde vi att titta närmare på detta under workshopen. Till workshopen hade vi förberett fyra användarporträtt med ungdomar med varierande, vanliga problem. Vi frågade ungdomarna till vem personen i porträttet skulle vända sig?

Vi fick fram en rad olika hjälpinstanser och de representerar bara en liten del av det utbud som finns att tillgå. Detta blev tydligt i vår egen undersökning. Gemensamt för dessa instanser är att de inte är lätta att hitta och svåra att förstå vad de erbjuder och till vem. Det är inte lätt att veta till vem man skall vända sig. Tittar vi t ex närmare på socialtjänsten i Umeå, som kom upp i intervjuerna, så ser vi en anonym sida som ligger under Umeå kommuns hemsida. (Se nästa sida.)

Informationen på hemsidan beskriver socialtjänstens verksamhet, inte vad jag som medborgare kan få hjälp med. Den till synes lilla skillnaden här gör att om jag inte känner till verksamheten har jag svårt att förstå vad jag kan få hjälp med. Telefontiderna är begränsade till klockan 8.30-11.30 samt klockan 13-16. I intervjuerna framgick också att man inte vill berätta om sitt problem för en okänd person för att se om man ringt rätt. Inte heller vill man behöva upprepa sin berättelse.

”Man vill ju veta att det här numret kan man ringa, den här mejladressen, det kan ju var lite jobbigt, lite skämmigt att söka hjälp. Då vill man ju inte ringa till 42 ställen för att skickas vidare och skickas vidare. Man vill ju komma rätt”

Safari Arkiv Redigera Innehåll Historik Bokmärken Fönster Hjälp 19 62 % Svensk - Pro ons 09:34 Ville Lintamo

Kontakta socialtjänsten - Umeå

www.umea.se/umeakommun/omsorgochhjalp/kontaktasocialtjansten.4.bbd1b101a585d7048000176873.html

Adobe Creative Cloud Google Översätt Google Maps Sök i ordbok - Glosor.eu Posterous - log by email YouTube Wikipedia Nyheter Populära Share on Posterous

Kontakta socialtjänsten - Umeå

Suomeksi Samegíelat Lättläst Teckenspråk Languages Translate A-Ö Anpassa Lyssna Skriv ut Om webbplatsen

Umeå kommun

Ange sökord Sök

Utbildning och barnomsorg Kultur och fritid Näringsliv och arbete Kommun och politik Bygga, bo och miljö Omsorg och hjälp Trafik och infrastruktur

Innehåll

Startsida

Omsorg och hjälp

- Akut hjälp, socialjour
- Räddning, säkerhet och kris
- Konsumentvägledning
- Ekonomi, socialbidrag, god man
- Invandring och integration
- Familj, barn och ungdom
- Vigsel och äktenskap
- Hjälp i hemmet
- Hjälpmedel och bostadsanpassning
- Boenden, särskilda och korttidsvistelse
- Resor, transporter, besök
- Psykisk ohälsa
- Handikapp, funktionsnedsättning
- Senior
- Anhöriga, frivilliga och volontärer
- Missbruk, våld, övergrepp
- Dödsfall och begravning
- Kontakta socialtjänsten**

Mina favoriter

Så fungerar Mina favoriter

Chatta Öppet med Umeå kommuninformation

Du är här: Startside > Omsorg och hjälp > Kontakta socialtjänsten

Kontakta socialtjänsten

Hur fungerar det här med försörjningsstöd? Hur ansöker jag om äldreomsorg? Hur gör jag om man misstänker att ett barn i ens närhet får illa i sin hemmiljö? Dessa frågor och många fler kan Socialtjänsten hjälpa dig med.

Vänd dig hit
Du som vill ha information och/eller rådgivning när det gäller individ- och familjeomsorg samt äldre- och handikappomsorg kan vända dig till Mottagningsenheten om du bor i Umeå eller direkt till din kommundel om du bor i Holmsund-Obbola, Sävar eller Hörnefors.

Du som bor i Umeå
Kontakta Mottagningsenheten
090-16 10 02
[mejl](#)

Telefontider
Måndag, tisdag, onsdag och fredag
08.30-11.30 samt 13.00-16.00
Torsdag
08.30-09.30 samt 13.00-16.00

Besöksadress
Kungsgatan 71-73
903 02 Umeå


Besökstider
Måndag, tisdag, onsdag och fredag
08.30-11.30 samt 13.00-16.00
Torsdag
08.30-09.30 samt 13.00-16.00

Postadress
Box 3045
903 02 Umeå

Du som bor i Holmsund-Obbola kommundel
Kontakta kommunaleskontoret
090-16 10 00 (växel)
[mejl](#)

Öppettider
Måndag-fredag
8.00 - 16.30

Besöksadress
Industrigatan 14, Holmsund
[Samlad information om socialtjänsten i Holmsund-Obbola](#)



Akut stöd

Under kontorstid kontakta socialtjänstens mottagningsenhet telefon **090-16 10 02** eller din kommundel.

Under kvällar och helger, kontakta socialjouren, telefon **090-16 30 50**.
Mer om socialjouren.

Lämna synpunkter

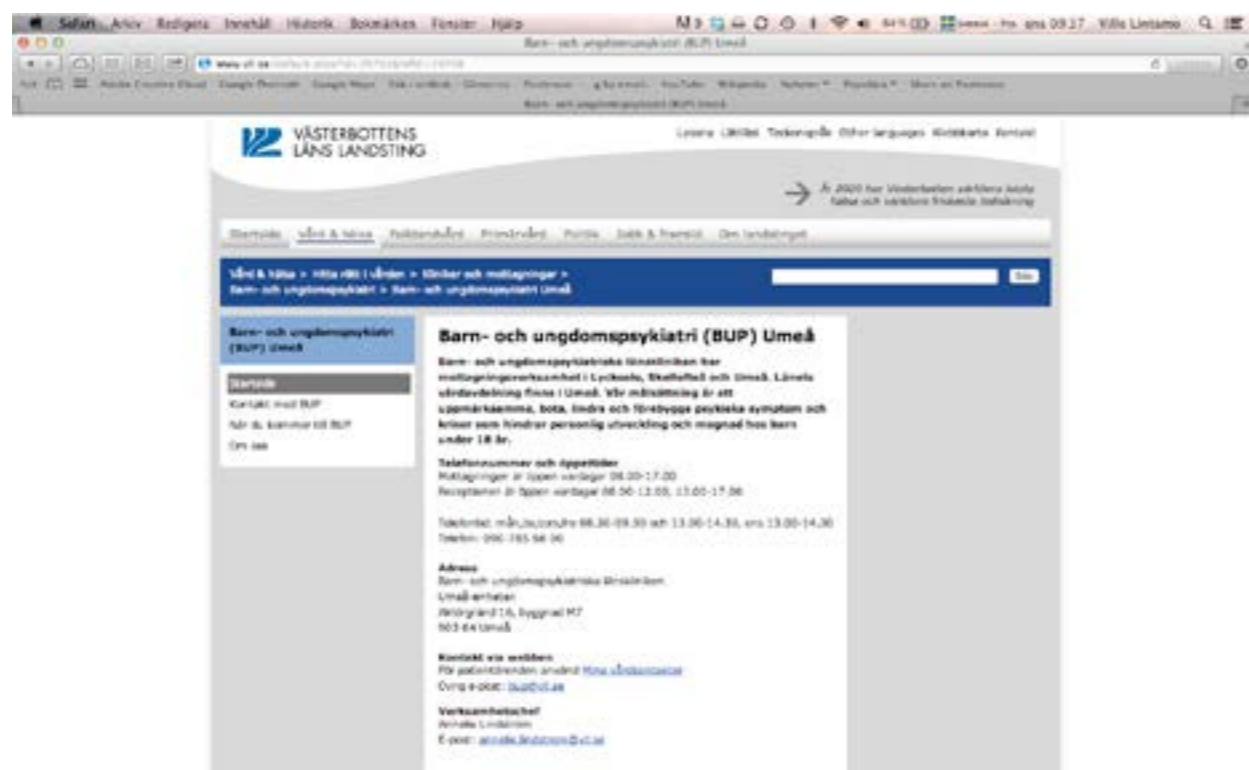
Vi vill bli bättre!
[Lämna synpunkter eller klagomål](#)

Suomeksi

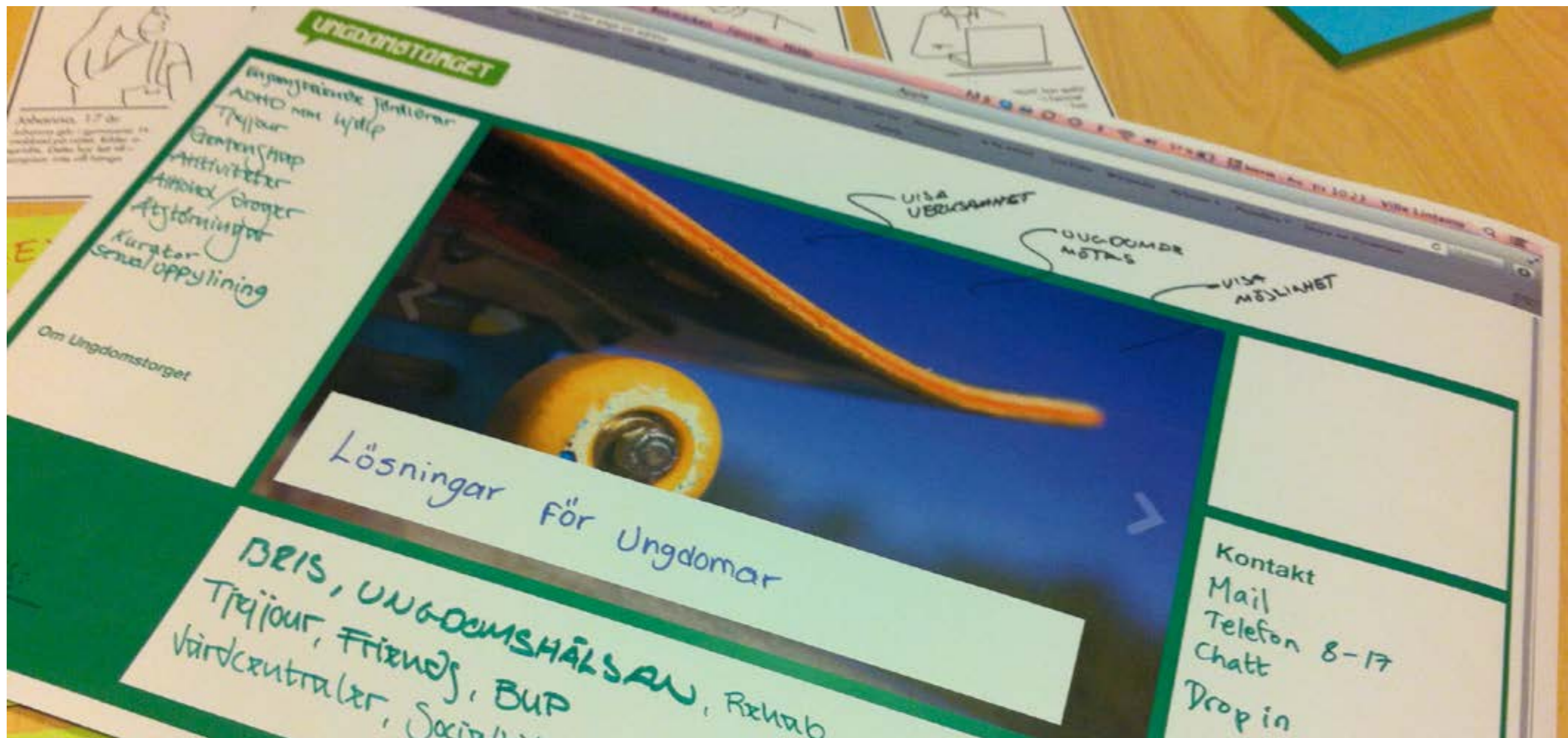
Sinä joka olet suomenkielinen voit saada neuvoa ja tukea sosiaalipalvelusta omalla kielelläsi: tiistaisin ja perjantaisin

Hemsida för socialtjänsten i Umeå kommun

Här ser vi tydligt hur hemsidan beskriver socialtjänstens verksamhet, inte vad jag som medborgare kan få hjälp med.



Hur vi skulle vilja ha det



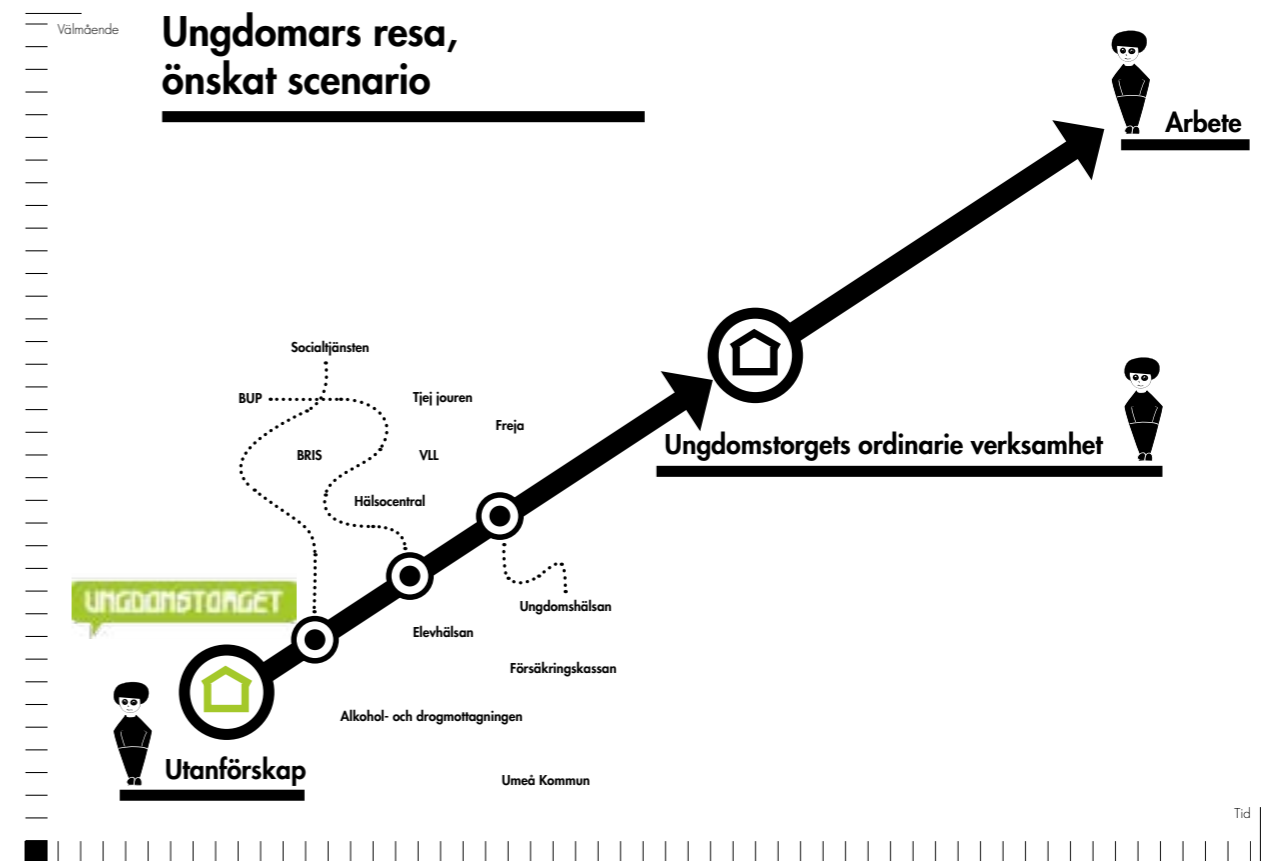
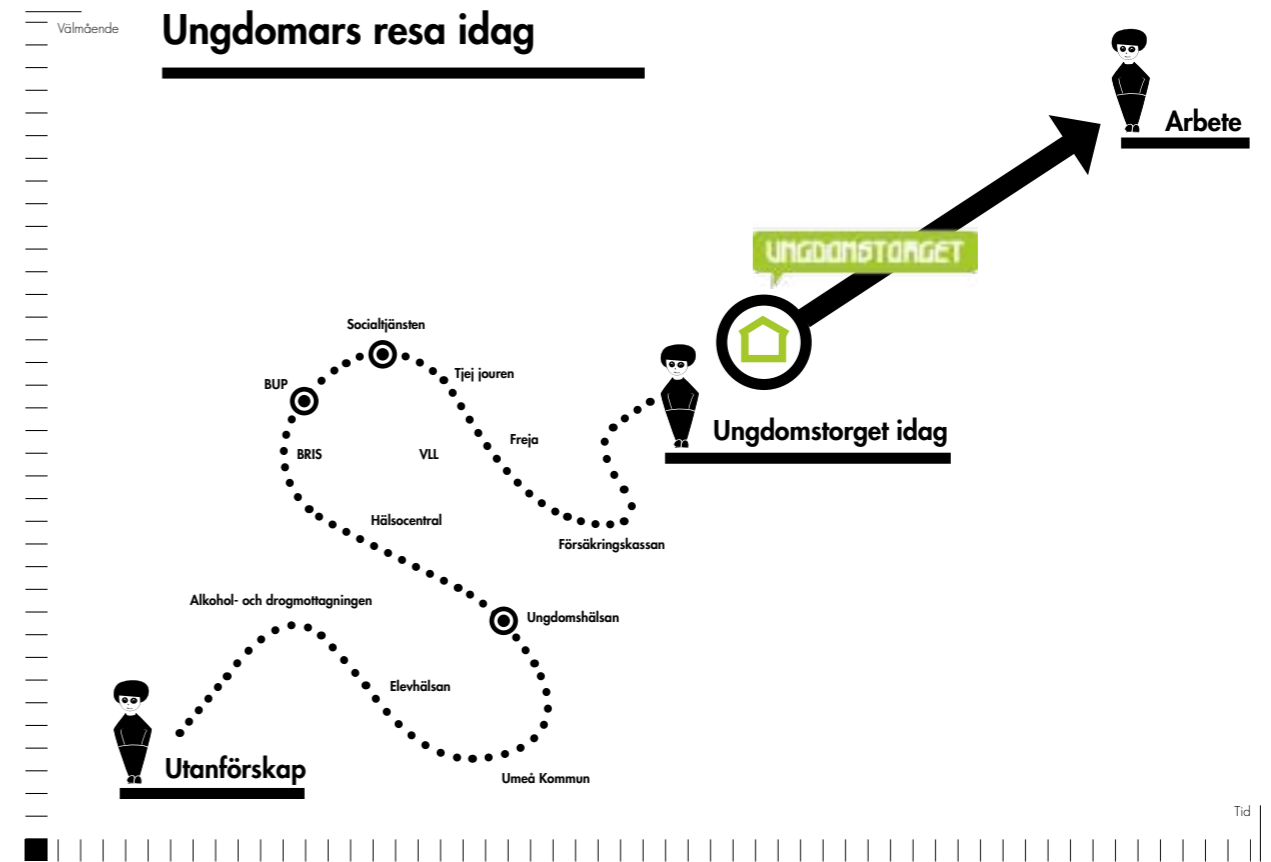
Ungdomarna var eniga om att när de kom i kontakt med ungdomstorgets verksamhet, mätte de redan bättre. De hade fått hjälp av olika instanser för att må så pass bra att de var redo för Ungdomstorget. Bildligt talat skulle man kunna se att Ungdomstorget har tiotals ytterdörrar och EN innerdörr in i verksamheten.

Som ett verktyg i workshopen använde vi oss av en skiss på Ungdomstorgets nya hemsida, som skulle vara en given kanal för ungdomar att söka hjälp via. (Se föregående sida). Tillsammans med ungdomarna skissade vi på hur hemsidan skulle kunna se ut och vilken information som borde finnas där.

Ungdomarnas resa

Tillsammans med ungdomarna ser vi en enorm möjlighet att flytta ”dörren” till resans början; att hjälpa barn och ungdomar från resans början. (Se illustration till höger). På samma sätt kunde man skraddarsy ihop resan som man gör idag, men nu ända från början samt handleda barn och unga till rätt instans. På så sätt skulle man kunna skapa en fungerande och tillgänglig kanal för barn och unga att komma i kontakt för att få hjälp och att få rätt hjälp vid rätt tidpunkt oavsett vad problemet gäller. På så sätt skulle Ungdomstorget på riktigt kunna bli ”en dörr in” och vara en självklar plats för ungdomar att vända sig när de behöver hjälp, oavsett vilken typ av problem det handlar om. På så sätt lägger man över ansvaret från ungdomarna till en professionell vuxen, som kan systemet och strukturerna och som på så sätt kan välja rätt hjälpinsats/er.

Detta kräver givetvis ett samarbete mellan ett stort antal aktörer och är säkerligen inte lätt. Men sätt utifrån barn och ungas perspektiv skulle detta arbete betyda oerhört mycket. Undersökningen visar tydligt att Ungdomstorgets arbetssätt att jobba utifrån ungdomarnas individuella behov och samordna berörda aktörer, fungerar mycket väl. Att med samma beprövade arbetssätt jobba ända från resans början skulle kunna skapa något unikt och något som skulle göra en stor skillnad för många ungdomar.



Kontakt

Ville Lintamo
Joyn Service Design Ab
e-post: ville@joynservicedesign.se
telefon: 070-732 11 05