



SOCIALTJÄNST- OCH
ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN
ENHETEN FÖR FAMILJE- OCH UNGDOMSINSATSER



BRUKARENKÄTER 2009

BAS & STOCKHOLMS UNGDOMSTJÄNST

Jan-Ivar Ivarsson



Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Bakgrund	3
Brukarenkäterna – genomförande, innehåll och utveckling	4
Svarande och bortfall.....	6
Rapporten – syfte & uppläggning.....	8
 RESULTAT	 9
Några resultat från 2008	9
Ungdomstjänsten 2009	10
Helhetsomdöme 2009 och jämförelser med 2007 och 2008	10
Omdömen om informationen 2009 jämfört med 2007 och 2008.....	11
Omdömen om personalens tillgänglighet 2009 jämfört med 2007 och 2008	12
Omdömen om personalens bemötande 2009 jämfört med 2007 och 2008.....	13
Förändringar 2007-2009 i omdömena om andra undersökta aspekter	14
Svar på öppna frågor	16
 SKKP 2009.....	 16
Boende 2009.....	20

Bilagor: Bilaga 1 Tabellbilaga

 Bilaga 2 Öppna svar

Sammanfattning

I den här rapporten redovisas resultaten av de brukarenkäter som genomförts under 2009 vid BAS & Stockholms Ungdomstjänst. Vi inleder med att kort berätta om vår verksamhet och hur vi genomför och försöker förbättra våra brukarenkäter. Både ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterarna från stadsdelsförvaltningarna bidrar med enkätsvar. På det sättet erhålls omdömen om verksamheterna ur olika perspektiv från flera olika ”brukarkategorier”.

Inom ungdomstjänsten är både svarsfrekvensen och antalet svarande högt (175 ungdomar 2009). Tyngdpunkten i redovisningen ligger därför på ungdomstjänsten. Antalet ungdomar med SKKP (ca 20 år 2009) är så litet att antalet enkätsvar blir litet även om svarsfrekvensen är OK. Därför ser vi, för denna kategori, mer efter genomgående mönster i resultaten som helhet och håller analysen på en mer övergripande nivå. I boendet finns fler ungdomar (ca 75 år 2009), men där är problemet den låga svarsfrekvensen. Den har visserligen ökat från 21% 2008 till 34% 2009 men är fortfarande på tok för låg för att några slutsatser ska kunna dras av resultaten. I rapporten redovisas resultaten för boendekategorin därför endast i form av okommenterade tabeller och diagram.

Brukartillfredsställelsen var generellt sett mycket hög när vi redovisade enkätresultaten för 2008. Det är naturligtvis en viktig kvalitet att slå vakt om. Huvudfrågeställningen i årets enkätsammanställning är om vi lyckats bibehålla brukarnas positiva omdömen från 2008 även under 2009. Resultaten för 2009 jämförs därför konsekvent med resultaten från 2008 och där det är möjligt också från 2007.

- När ungdomar, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare får avge sina helhetsomdömen om tiden i ungdomstjänsten står sig de positiva resultaten från 2007 och 2008 även 2009. Målvärdet om minst 85% nöjda brukare/kunder överträffas med råge. I stort är resultatbilderna mycket likartade de tre åren. Kanske kan läget i stort bäst beskrivas som stabilt positivt. I förhållande till 2007 har resultaten för 2008 och 2009 dock förbättrats med ytterligare några procentenheter. Ska man tala om någon utvecklingstrend får den betecknas som svagt positiv.
- Ungdomstjänsten bedöms i enkätfrågorna i en lång rad mer specifika avseenden. Vid en genomgång och jämförelse av svaren på dessa frågor för 2009 jämfört med de tidigare åren, finner vi att svarmönstren i stort varit stabila. Andelen nöjda/positiva ligger generellt sett på samma höga nivå alla tre åren. Utifrån enkätsvaren finns inget som tyder på att brukarnas mycket positiva inställning till ungdomstjänsten skulle förändrats och blivit mer negativ under 2009 än tidigare. I så fall ser man snarare tecken till att omdömena blivit ännu något positivare. Oftast handlar det då om att en del svarande ersatt ett positivt omdöme (nöjd) med ett ännu mer positivt (mycket nöjd).

- När det gäller föräldrarnas/vårdnadshavarnas omdömen om ungdomstjänstens information har andelen, som svarar ”ja absolut” på frågan om de fått den information de behövt, stigit från 63% till 68% till 80% under treårsperioden. Kanske kan detta ses som ett resultat av de ansträngningar som fortlöpande pågår inom ungdomstjänsten med att förbättra informationen till olika målgrupper.
- I svaren på öppna frågor brukar de kritiska rösterna dominera. Visst var en del svarande missnöjda och pekade på de långa väntetiderna till ungdomstjänsten och otillgängligheten till våra lokaler i de öppna svaren 2008. Samma förbättringsområden kvarstår och pekas ut även 2009.
- Vid en genomläsning av alla de framförda kommentarerna och synpunkterna slås man annars, såväl 2008 som 2009, av den helt dominerande positiva inställning som kommer till uttryck. De flesta ungdomar tycker de har lärt sig massor av saker. En del omvittnar tiden i ungdomstjänsten som oerhört betydelsefull och som en vändpunkt i deras liv. De öser lovord över personal och handledare. Många föräldrar och socialsekreterare imponeras av den goda kontakt som etablerats med ungdomarna, med ett vänligt och positivt bemötande samtidigt som man ställt tydliga krav och gett ungdomarna stort eget ansvar för att sköta sitt arbete, passa tider och delta i samtal och möten. Såväl ungdomarna som deras föräldrar och socialsekreterarna ger således ungdomstjänsten som idé och det sätt på vilket personalen genomför den strålande betyg både 2008 och 2009. (Se bilaga 2)
- Det låga antalet enkätsvar och ungdomar med SKKP gör att resultaten för denna insats och jämförelsen mellan åren blir osäkrare. När vi sett efter tendenser i svarsmönstren som helhet för 2008 och 2009 kan vi grovt säga att brukarnas mycket positiva omdömen i så gott som alla undersökta avseenden består. Om vi ska tala om spår av några mer genomgående utvecklingstrender, så består de i så fall i en liten positiv förskjutning i svarsmönster från positiv till ännu mer positiv för ungdomarna mellan 2008 och 2009. För socialsekreterarna gäller då det motsatta att svarsmönstren möjligen blivit aningen mindre ”mycket positiva”.

Svaret på vår huvudfrågeställning kan alltså sammanfattas med att våra brukare är minst lika nöjda med våra verksamheter 2009 som de tidigare åren.

Brukarenkäter 2009 - BAS & Stockholms Ungdomstjänst

Bakgrund

2009 har varit ett intressant och händelserikt år på BAS & SUT. Det dagliga arbetet med ungdomarna har upptagit det mesta av vår tid och kraft. Men vi har också arbetat på att utveckla verksamheten och vår kompetens på olika sätt. Under året har vi varit nominerade till stadens kvalitetsutmärkelse. I vårt bidrag har vi berättat på vilket sätt vi försöker bedriva långsiktig och systematisk verksamhetsutveckling med brukarnas/ ungdomarnas intresse i fokus.

Vid BAS & SUT arbetar vi med ungdomar inom flera olika områden. Vi verkställer den nya påföljden ungdomstjänst och insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson (SKKP) för hela stadens socialtjänst. Sedan 2007 kan ungdomar som ställt till det för sig och börjat begå brott dömas till ungdomstjänst. Härigenom får de en tydlig signal och ges chansen att jobba av sitt straff genom oavlönat arbete och reflektera över vad de gjort i samtal med våra socialsekreterare. I de brukarundersökningar vi redovisat för 2008 får både ungdomstjänsten som idé och det sätt på vilket personalen genomför den strålande betyg. Samtidigt visar en annan uppföljning av ca 100 ungdomar som genomgått ungdomstjänst att återfallsprocenten i nya brott är hög. Här framgår tydligt att för dem som redan har en långvarig problem- och brotthistoria är ungdomstjänsten inte verkningsfull. Vi lär och brottas nu med hur vi ska få in ”rätt målgrupp” i ungdomstjänsten och eventuellt kunna differentiera och utveckla verksamheten. Ett annat problem som vi ständigt brottas med är att kunna ta hand om den allt större skara av ungdomar som döms till ungdomstjänst utan att de får vänta orimligt länge.

SKKP innebär att låta ungdomar som har en trasslig social situation, mer omfattande vårdbehov och hög risk för kriminalitet och missbruk få en särskilt kvalificerad kontaktperson som stöd på hemmaplan, i stället för att placeras på behandlingshem eller annan institution. Det har också varit möjligt sen 2007. Att arbeta som SKKP kräver både engagemang och erfarenhet, helhetssyn och förmågan att avgränsa arbetsfältet. Man får gärna vara något av en trollkonstnär dessutom. Under året har SKKP utvecklat sina arbetssätt och arbetsmetoder, etablerat och stabiliserat sig. Det finns nu en stor efterfrågan på insatsen.

Vår konstverkstad arbetade nära integrerat med skolverksamhet och arbetsträning inom den sk mellanvården. När denna avvecklades uppstod något av ett vacuum, med flera olika utvecklingsmöjligheter. Under våren kontaktade vi jobbtorgen och aktualiserade ett eventuellt samarbete runt arbetsträning för ungdomar i Konstverkstaden. Gensvaret var positivt, men det dröjde ändå ända till november/december, innan verksamheten rullade igång och Konstverkstaden började fyllas med ungdomar.

Konstverkstaden erbjuder rika möjligheter till skapande i olika former – keramik, mosaik, måleri, smyckestillverkning, tovning, sidenmåleri mm. Genom arbetet i konstverkstaden tränar ungdomarna på att passa tider, fungera i sociala sammanhang och delta i organiserad verksamhet. Det kreativa skapandet och den positiva miljön ger dem chansen att växa och

utvecklas och att stärka sin självkänsla. Vi har goda kontakter med en lång rad olika arbetsplatser där möjlighet till praktik finns för ungdomarna. Här behöver vi framöver skapa instrument för att följa upp, utvärdera och utveckla verksamheten.

På boendesidan har turbulensen varit minst sagt stark under 2009. BAS två könsseparerade boenden, Giovannis och Saimagatan, med platser för både mer långvarigt behandlingsboende och akut korttidsboende har under året förvandlats till ”Giovannis akut- och korttidsboende”. Saimagatan har helt avvecklats och flera av personalen har definierats som övertaliga och bytt arbetsplats. På Giovannis finns nu 10 platser för pojkar och flickor. Pojkarna har varit helt dominerande bland de boende under 2009 medan flickorna i stor utsträckning lyst med sin frånvaro. Uppdraget för boendeverksamheten är att ge ungdomarna boende och stöd efter behov.

Det är mot den här bakgrunden vi nedan ska se på vad våra brukare, ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och inblandade socialsekreterare har att säga om det arbete vi utfört under året och hur nöjda/missnöjda de är med den kontakt de haft med oss.

Brükarenkäterna – genomförande, innehåll och utveckling

Vi har ambitionen att kontinuerligt följa upp brukarnas tillfredsställelse med de insatser vi genomför. Det gör vi bl a med hjälp av brukarenkäter. De insatser/påföljder som våra ungdomar genomgår innehåller ofta betydande inslag av tvång. Situationen har alltså inte riktigt karaktären av frivillig brukar/kundrelation – enkelt tillhandahållande av service. Det kan naturligtvis påverka den upplevda ”brukar-/kundnöjdheten”. Att ungdomarna och deras anhöriga känner sig nöjda med det sätt på vilket våra insatser genomförs och upplever dem som legitima tror vi är en förutsättning för att de ska bli verkningsfulla och få avsedd effekt..

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. På det sättet kan resultat från olika delar av verksamheten jämföras.

Brükarenkäterna insamlas i huvudsak på plats 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.

I samband med att resultaten av brukarenkäterna för 2008 sammanställdes under sommaren 2009 (”Brükarenkäter 2008 BAS & Stockholms Ungdomstjänst”) synades också de använda enkäterna och enkätgenomförandet ur förbättringsperspektiv.

Enkäternas totala omfattning och mixen av kvantitativt inriktade frågor med fasta svarsalternativ och mer kvalitativt inriktade öppna frågor bedömdes då som väl avvägd. Frågorna fokuserar rätt mycket på traditionell ”servicekvalitet”. – T ex hur nöjda brukarna är med den information de fått, tillgänglighet och bemötande. Viss komplettering av frågorna ansågs befogad.

Vi såg en viss risk med att handläggarna samlar in enkäterna i direktkontakt med brukarna. Respondenterna kan i en sådan situation känna ett visst motstånd mot att framföra ”obekväma uppfattningar” och kritiska synpunkter. Insamlingssättet ansågs dock vara det enda ekonomiskt möjliga och det som ger oss bäst förutsättningar att erhålla goda svarsfrekvenser.

Den allra tydligaste bristen som framkom var det alltför låga enkätdeltagandet inom boendeverksamheten. Svarsfrekvensen bedömdes där vara alltför låg (ca 20%) för att resultaten skulle vara meningsfulla att analysera och kommentera. Vi härledde åtminstone en del av bortfallsproblemen till brister i rutinerna för enkätgenomförande/datainsamling kombinerat med kortvarig kontakt och språksvårigheter hos de boende.

Inför årsskiftet 2009/2010 har vi på BAS & SUT tagit fram en uppsättning försiktigt modifierade enkäter till våra brukare. Utgångspunkten för enkätmodifieringen har varit att bibehålla jämförbarheten med övriga enheter och över tid. Vi har således behållit stommen av gemensamma frågor och kompletterat med ett mindre antal nya frågor. När det gäller ungdomstjänsten särskiljer vi t ex klarare hur nöjda ungdomarna varit med sin arbetsplats respektive med kontakterna med Ungdomstjänsten. Vi har här också kompletterat enkäten med ett antal bakgrundsuppgifter, t ex om ungdomens kön och anlitad arbetsplats. Det kommer att göra det möjligt att belysa om flickor är mer nöjda med sin ungdomstjänst än pojkar och att identifiera arbetsplatser/typer av arbetsplatser som ungdomarna bedömer som särskilt bra eller dåliga..

Vi arbetar på att strama upp enkätgenomförandet. Det är viktigt att de som ska svara ges goda möjligheter/tid att besvara enkäten och uppmanas att göra det så ärligt och seriöst som möjligt. För att försöka motverka att de svarande ska känna ett socialt tryck att ”svara på rätt sätt” kommer de att förse med kuvert som de kan stoppa sina ifyllda enkäter i före avlämnandet.

Där det behövs försöker vi förbättra rutinerna för datainsamling, så att det blir tydligt vem som ansvarar för enkätgenomförandet. -Så att detta blir av även när insatsen är kortvarig och om vikarier är inblandade. Lashjälp på ett antal främmande språk har tagits fram för enkäterna till ungdomar i boendet och ungdomstjänsten. Genom dessa åtgärder hoppas vi kunna öka svarsfrekvensen och minska bortfallet på våra enkäter.

En helt ny enkät har tagits fram som riktar sig till arbetsplatserna och de handledare som där tar emot ungdomstjänstens ungdomar. Handledarna tillfrågas om hur de tycker att det fungerat med att ha ungdomen på arbetsplatsen – om de klarat arbetsuppgifterna, fungerat socialt, med tider och regler, om det varit betungande eller bara roligt att vara handledare. Andra frågor handlar om hur nöjda/missnöjda arbetsplatserna är med kontakten, informationen, bemötandet och stödet från Stockholms ungdomstjänst. Härigenom får vi omdömen om vår verksamhet från ännu en samarbetspartner/brukarkategori.

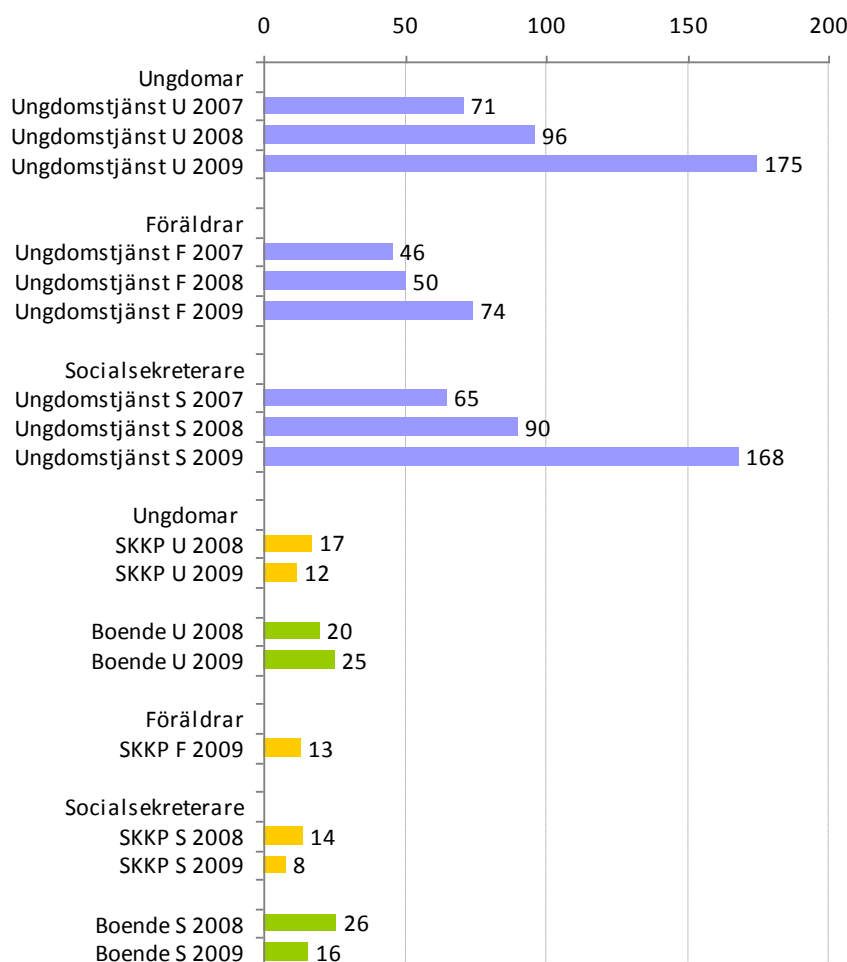
De ovan beskrivna förbättringarna genomförs just nu och får genomslag först 2010. I årets redovisning nedan av 2009 års enkätresultat har både formulär och insamlingsrutiner sett ut som tidigare (2007 och 2008).

Svarande och bortfall

Av figur 1 nedan framgår hur många personer i olika kategorier som besvarat våra brukarenkäter olika år. När det gäller ungdomstjänsten finns enkätsvar från både ungdomar, deras föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Här finns också enkäter för alla tre åren 2007, 2008 och 2009.

För SKKP finns enkätsvar från både ungdomar och inblandade socialsekreterare från 2008 och 2009 samt från föräldrar/vårdnadshavare 2009. Boendeverksamheten har enkäter från 2008 och 2009 från såväl ungdomar som remitterande socialsekreterare, men ej från föräldrar/vårdnadshavare.

Figur 1: Antal svarande i olika kategorier



Det totala antalet insamlade enkäter under de tre aktuella åren närmar sig tusenstrecket (986). Av staplarnas längd ser vi att det är ungdomstjänsten som bidrar med i särklass flest genomförda enkäter. Det finns t ex 71 enkäter med svar från ungdomar som avslutat sin ungdomstjänst år 2007, 96 för 2008 och hela 175 år 2009. Antalet besvarade enkäter är stort även för övriga kategorier (föräldrar, socialsekreterare) då det gäller ungdomstjänsten. Föräldraenkä-

terna är här konsekvent färre än socialekreterarenkäterna. Det beror på att det inte är ovanligt att avslutningsmöten (där enkäterna samlas in) genomförs utan att någon förälder/vårdnadshavare deltar.

Staplarna för genomförda enkäter blir betydligt kortare när vi ser på insatserna SKKP och boende. 10-20 svar är naturligtvis ett rätt bräckligt underlag att förlita sig på, när man vill veta vad olika brukarkategorier tyckt om dessa verksamheter olika år.

För att få en bättre uppfattning om svarsfrekvenser och bortfall måste siffrorna över antalet svarande också 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 hjälp av journaler och administrativa register kan vi någorlunda precist uppskatta hur många ungdomar som varit aktuella i olika påföljder/insatser och avslutat dessa under året. I tabell 1 kan vi se de uppskattade siffrorna för antal ”avslutade ungdomar” olika år och sätta detta i relation till antalet genomförda enkäter. På så sätt får vi en uppskattning av ungdomarnas svarsfrekvens inom de olika verksamheterna.

Tabell 1: Antal ”avslutade ungdomar”, besvarade enkäter och skattad svarsfrekvens 2007 - 2009

Verksamhet	Antal ”avslutade ungdomar”			Antal besvarade enkäter			Skattad svarsfrekvens		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Ungdomstjänst	100	112	177	71	96	175	71%	86%	99%
SKKP		20	19		17	12		85%	63%
Boende		95	74		20	25		21%	34%

Av alla de 100 ungdomar som fullföljde och avslutade sin ungdomstjänst under 2007 besvarade 71 stycken enkäten. Det ger en svarsfrekvens på 71%. Motsvarande siffror för 2008 och 2009 är 112 och 96 respektive 177 och 175 vilket ger svarsfrekvenser på 86% respektive 99%. Inom ungdomstjänsten har ungdomarnas svarsfrekvens på enkäterna således kontinuerligt ökat sedan startåret och deltagandet är nu 2009 i det närmaste hundra procentigt. Då ska dock noteras att det varje år finns ett antal ungdomar som återrapporteras till åklagare och aldrig genomför/fullföljer sin ungdomstjänst. Dessa ”drop-outs” deltar inte i några strukturerade avslutningsmöten och inräknas inte i vår enkätpopulation.

Antalet ungdomar med SKKP är betydligt lägre än ungdomarna med ungdomstjänst. För närvarande räknar vi med en genomströmning av ca 20 stycken ungdomar med SKKP per år. 2008 hade vi 20 och 2009 19 avslutade ärenden under året. Antalet genomförda enkäter minskade här från 17 år 2008 till 12 år 2009. Det innebär svarsfrekvenser på 85% respektive 63% för ungdomar med SKKP dessa år.

Antalet ungdomar som varit aktuella inom boendeverksamheten under 2008 och 2009 är betydligt större än antalet ungdomar med SKKP. Till helt övervägande del har det rört sig om akut-/korttidsboende. Vi räknar med att 95 stycken boende avslutat sin insats/ boende under 2008 och något färre, 74 stycken 2009. 20 boendeungdomar besvarade enkäten 2008 och 25 2009. Det innebär att svarsfrekvensen för kategorin boende kan beräknas till 21% 2008 och

till 34% 2009. Visserligen en ökande svarsfrekvens, men bägge åren ändå på tok för låg för att vi ska våga lita på att de svar som avlämnats är representativa för alla boende.

Sammanfattningsvis är antalet genomförda enkäter och svarsfrekvenserna på våra brukarenkäter hög och klart godkänd för ungdomstjänsten. 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. Det totala antalet genomförda enkäter är stort.

För SKKP är svarsfrekvensen vikande, men ligger ändå på en nivå som kan anses rimlig i den här typen av undersökningar. Det totalt sett låga antalet genomförda enkäter medför dock att en eller ett par personers åsikter väger tungt i resultaten i procentfördelningarna. Det bör man ha klart för sig när man jämför andelen nöjda i olika avseenden mellan olika år.

För boendeverksamheten är bortfallet så stort (70 - 80%) att det är högst osäkert om de boende som besvarat enkäten har åsikter som är representativa för alla boende. Även här är det totala antalet insamlade enkäter litet, vilket medför att svaren från några enstaka personer kan slå igenom tungt när olika procentfördelningar jämförs.

I resultatsammanställningen lägger vi av ovanstående skäl tyngdpunkten på redovisningen av ungdomstjänstens resultat. För SKKP håller vi analysen och kommentarerna på en mer övergripande nivå. Precis som i 2008 års rapport redovisas uppgifter om boendeverksamheten endast i form av tabeller och diagram. Vi undviker däremot medvetet att ta upp och analysera/kommentera några boenderesultat i texten p g a den alltför stora osäkerheten i dessa.

Rapporten – syfte & uppläggning

I den sammanställning av brukarenkäter som gjordes 2008 fokuserades intresset till följande typ av frågeställningar. 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?

I stort kan man säga att sammanställningen 2008 visade att alla kategorier av brukare gav BAS & SUTs verksamheter mycket goda betyg i alla undersökta avseenden. Brukartillfredsställelsen var m a o generellt sett hög. Det var glädjande och är en viktig kvalitet att slå vakt om. Årets enkätsammanställning fokuserar på frågeställningen om vi lyckats bibehålla brukarnas positiva omdömen från 2008 även under 2009. Resultaten för 2009 jämförs därför konsekvent med resultaten från 2008 och där det är möjligt också från 2007.

Allmänt kan man säga att redovisningen 2009 är något mindre ambitiös och heltäckande än den som gjordes 2008. Vi koncentrerar redovisningen runt ett mindre antal centrala diagram. Där jämförs alla de olika brukarkategoriernas omdömen om verksamheten 2008 och 2009

ifråga om helhetsomdöme om tiden i verksamheten, erhållen information, personalens tillgänglighet och bemötandet.

Resultatredovisningen disponeras på följande sätt. Som startpunkt börjar vi med att sammanfatta några av resultaten från 2008. Därpå redovisas och analyseras hur resultaten av de enkäter som genomförts vid BAS & SUT under 2009 står sig jämfört med tidigare år för i tur och ordning ungdomstjänsten, SKKP och boendeverksamheten. I bilaga 1 redovisas procentfördelningar för alla frågor för samtliga brukarkategorier uppdelat per år. I bilaga 2 återfinner vi alla de kommentarer och synpunkter som de svarande bidragit med när de besvarat de öppna frågorna i 2009 års enkäter.

RESULTAT

Några resultat från 2008

Runt 90% av såväl ungdomar, föräldrar/vårdnadshavare och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare avgav positiva helhetsomdömen om tiden i ungdomstjänsten respektive med SKKP i 2008 års enkäter. Det överträffar gott och väl det målvärde om 85% nöjda brukare som satts upp för verksamheten. Allra mest nöjda var stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare i sitt helhetsomdöme om hur ungdomstjänsten fungerat (98% positiva).

80-90% av ungdomarna upplevde att de fått den hjälp och stöd de önskat under insatsen och 70-80% tyckte också att deras situation förändrats positivt. Bedömningarna var i dessa avseenden något positivare inom ungdomstjänsten än för SKKP.

De allra mest positiva omdömena om verksamheten gällde information, personalens tillgänglighet och bemötande. I dessa avseenden fick både ungdomstjänsten och SKKP strålande betyg av samtliga kategorier svarande. Runt 95% av de svarande uttalade sig positivt om den information de fått, om personalens tillgänglighet och hur de blivit bemötta.

De förbättringsområden som framkom genom enkäterna var i första hand de långa väntetiderna efter domen innan ungdomstjänsten kunde påbörjas och den rumsliga (o)tillgängligheten och svårigheten att ta sig till våra lokaler. I svaren på de öppna frågorna östes annars lovord över personal, handledare och kontaktpersoner. Ungdomarna gav massor av exempel på allt de lärt sig under tiden i verksamheten.

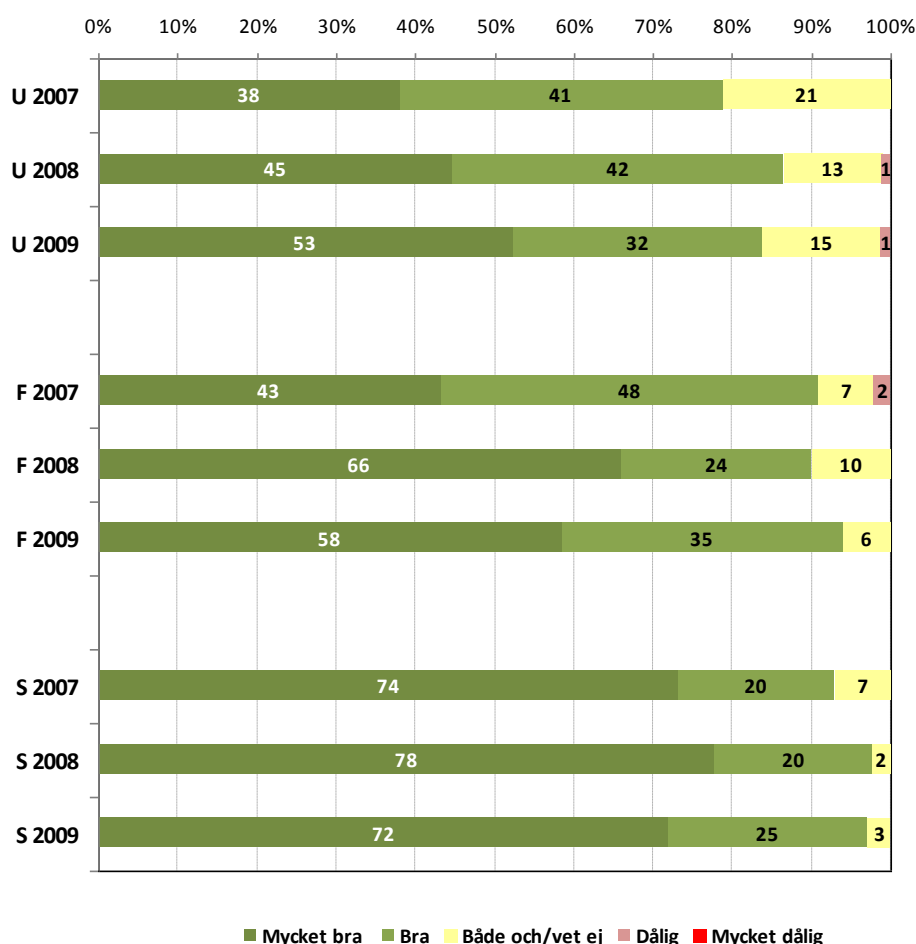
Ungdomstjänsten 2009

Låt oss börja med att se på resultaten från brukarenkäterna för ungdomstjänsten. Här har både ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och de socialsekreterare från stadsdelsförvaltningarna som varit inblandade besvarat enkäter. På det sättet erhålls omdömen om verksamheterna ur olika perspektiv från flera olika ”brukarkategorier”. De flesta av frågorna som ställs i de olika enkäterna är likartat formulerade. För ungdomstjänsten finns enkäter för både 2007, 2008 och 2009. Det ger möjligheter att se om och hur brukaromdömena förändrats under denna treårsperiod.

Helhetsomdöme 2009 och jämförelser med 2007 och 2008

Alla tre kategorierna ”brukare” ungdomarna (U), deras föräldrar/vårdnadshavare (F) och stadsdelsförvaltningens handläggande socialsekreterare (S) 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?



De uppseendeväckande positiva resultaten från föregående år består. 85 - 97% av ungdomar, socialsekreterare och föräldrar upplever 2009 att tiden med ungdomstjänst varit bra eller mycket bra. Detta trots att det inte är frågan om någon vanlig serviceverksamhet, utan insatser/påföljder som ungdomarna är tvingade att delta i. Mätt på detta sätt överträffar vi fortsatt

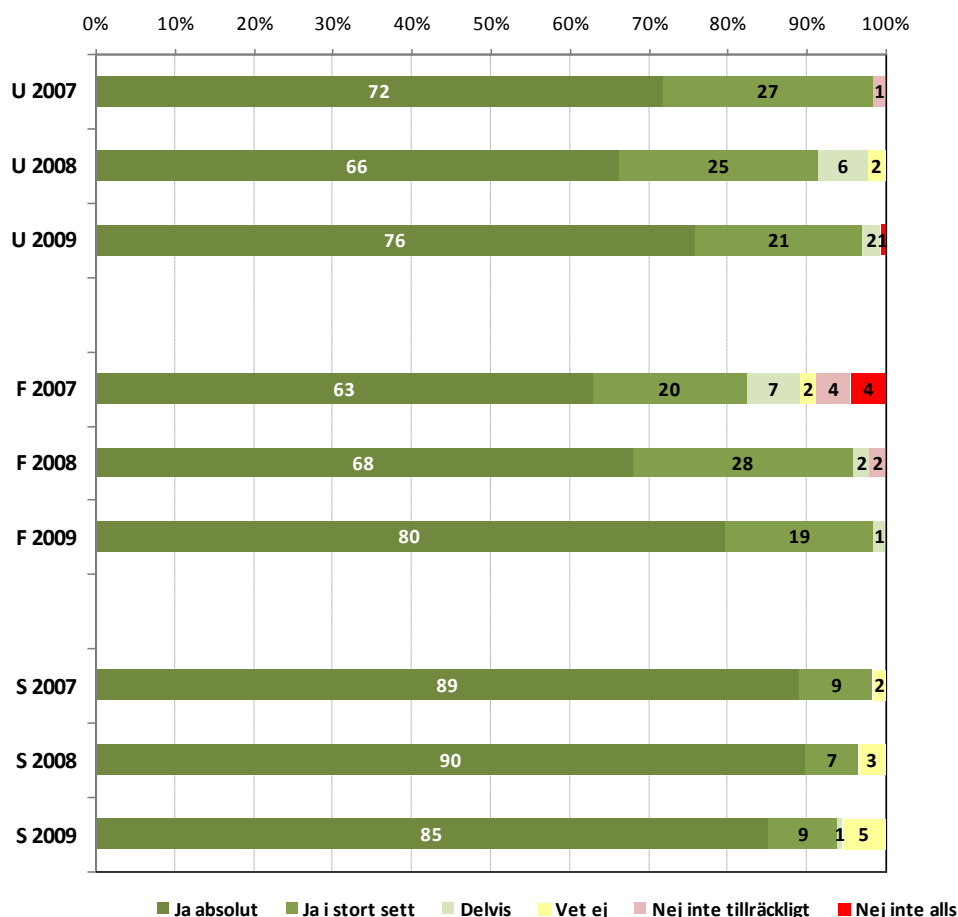
de målvärden, om minst 85% nöjda brukare/kunder, som ställts upp för verksamheten. Allra mest nöjda med hur ungdomstjänsten fungerat är liksom tidigare år stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare – 97% nöjda 2009.

I stort är resultatbilden mycket likartad de tre åren. Kanske kan läget i stort bäst beskrivas som stabilt positivt. I förhållande till 2007 har resultaten för 2008 och 2009 dock förbättrats med ytterligare några procentenheter. De största positiva förändringarna återfinns bland ungdomarna och föräldrarna. Bland ungdomarna har andelen som bedömer tiden i ungdomstjänsten som ”mycket bra” ökat från 38% 2007 till 45% 2008 och 53% 2009. Det ”balanseras” dock av att andelen som svarar ”bra” minskat 2009 (se fig). Ska man tala om någon trend i utvecklingen av brukarnas helhetsomdömen om ungdomstjänsten måste den betecknas som svagt positiv.

Omdömen om informationen 2009 jämfört med 2007 och 2008

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 framstod resultaten i 2008 års enkätsammanställning, med över 90% nöjda info-mottagare, som strålande positiva. I nedanstående figur kan vi se om dessa resultat står sig även för 2009.

Figur 3: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?



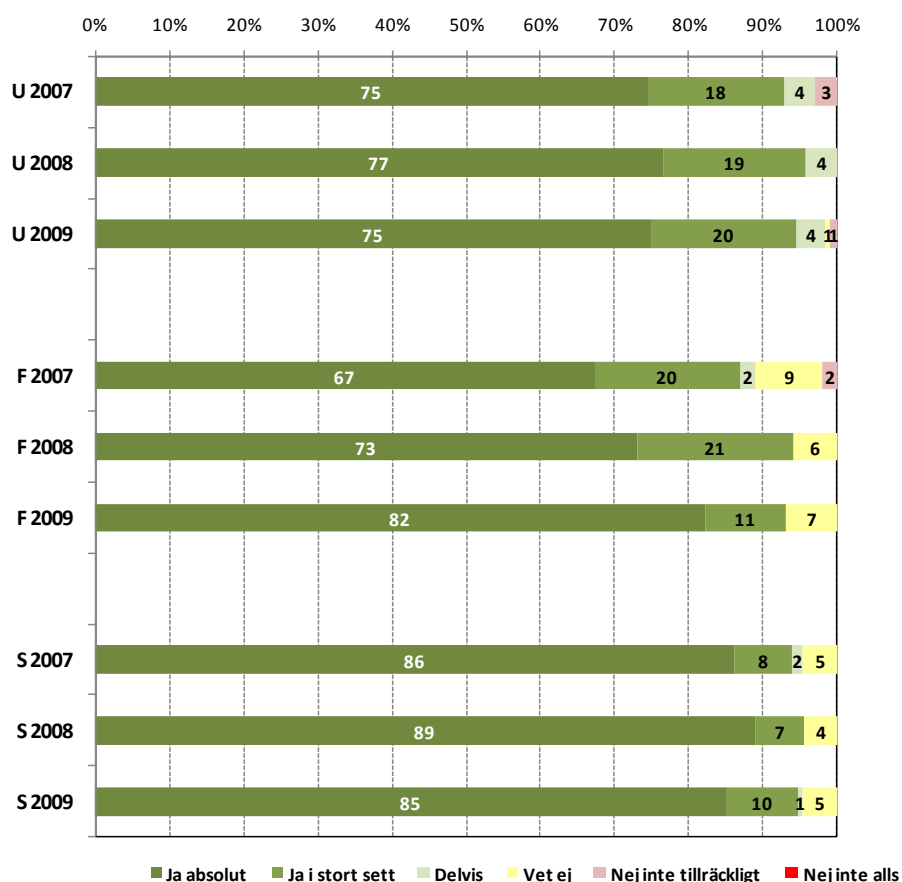
Jodå, den mycket positiva bedömningen av hur ungdomstjänsten sköter sin information består. 2009 tycker 97% av ungdomarna att de ”i stort sett” eller ”ja absolut” har fått den information de behövt under tiden i ungdomstjänsten. Ser vi på föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterare är 99% respektive 94% av dessa nöjda i samma grad.

Även i det här avseendet kan det grovt sett vara riktigt att karakterisera brukarnas inställning som stabilt positiv. Letar vi efter trender i utvecklingen är det snarare en positiv trend än en negativ som framträder i betyget för ungdomstjänstens information. Det gäller mest uttalat för föräldrarna/vårdnadshavarna där andelen svarande som svarar ”ja absolut” på frågan om de fått den information de behövt stigit från 63% till 68% till 80% under treårsperioden. Kanske ska detta ses som ett resultat av de ansträngningar som fortlöpande görs inom ungdomstjänsten för att förbättra informationen i olika avseenden till olika målgrupper.

Omdömen om personalens tillgänglighet 2009 jämfört med 2007 och 2008

Betygen för hur tillgänglig ungdomstjänstens personal varit, låg 2008 på samma höga nivå som betygen för hur personalen lyckats tillfredsställa informationsbehoven.

Figur 4: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?



- Det gör de fortfarande 2009. 93-95% av ungdomarna, deras föräldrar/vårdnadshavare och socialsekreterarna från stadsdelsförvaltningarna uppger 2009 att ”absolut” eller ”i stort sett”

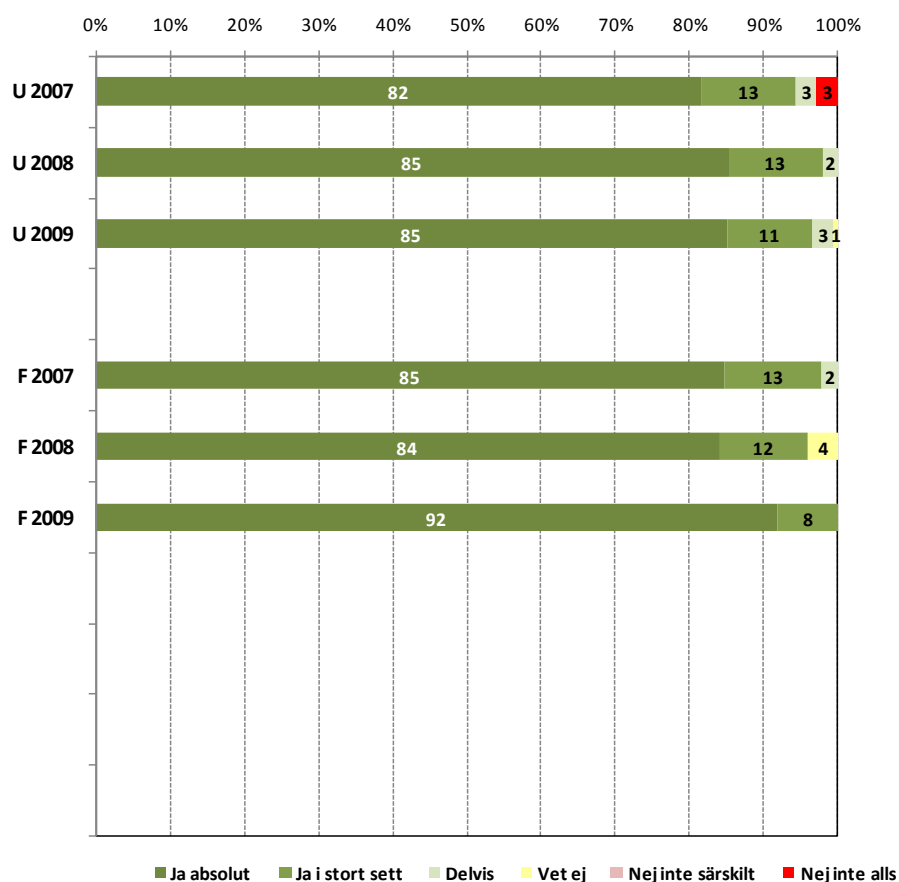
har personalen varit tillgänglig i den grad de önskat. Ett par exempel på ungdomarnas kommenterar till frågan är att – ”de har alltid svarat i telefon och varit flexibla”, ”de var mycket noga med att tala om för mig var jag kunde nå dem ifall jag behövde hjälp”. Motsvarande kommentarer från socialsekreterarna kan exemplifieras med – ”gillar mailkontakt”, ”snabbt svar via mail & tele”, ”har ej haft behov av att ta kontakt, det har skötts ändå”.

De olika brukarkategoriernas omdömen om personalens tillgänglighet kan i stort karakteriseras som mycket och ungefär likvärdigt positiva under hela undersökningsperioden 2007, 2008 och 2009. Vid en närmare granskning kan också här en svag övervägande positiv utvecklingstrend spåras i resultaten. Den är åter tydligast i föräldragruppen. Den mörkgröna stapeldelen i föräldrastaplarna, som motsvarar andelen som svarat att personalen ”ja absolut” varit tillgänglig i den grad de önskat, har vuxit från 67 – 73 - 82% under åren 2007-2009 (Se fig 4).

Omdömen om personalens bemötande 2009 jämfört med 2007 och 2008

Frågan om hur nöjd man är med det bemötande man fått av personalen ställs i enkäterna till ungdomarna och deras föräldrar/vårdnadshavare, men inte till stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Därför de uteblivna staplarna för denna brukarkategori i diagrammet nedan.

Figur 5: Har du varit nöjd med personalens bemötande?



Om möjligt är 2009 års betyg för personalens bemötande ännu något högre än för information och tillgänglighet. 96% av ungdomarna och 100% av föräldrarna/vårdnadshavarna uppger sig

2009 vara nöjda med det bemötande de fått. 85% av ungdomarna respektive 92% av föräldrarna 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 är dessa genomgående positiva. Ett axplock kan exemplifiera - ”Alla var trevliga”, ”De är mycket snälla och trevliga. Jag har känt mig bekväm”, ”Otroligt trevlig personal”, ”Visat mycket respekt och intresse för mina åsikter”, ”Över förväntan. Var rädd att bli dömd som kriminell "trottoarunge" men har behandlats otroligt väl”, ”Trevligt och professionellt”.

Jämför man tillfredsställelsen med bemötandet för olika år i diagrammet, är det verkligen befogat att tala om genomgående mycket nöjda brukare. Med de ytterst positiva omdömen som erhållits 2009 är det knappast möjligt att en försämring skett gentemot tidigare. Å andra sidan var omdömena 2007 och 2008 redan så positiva att utrymmet för ytterligare förbättringar av brukartillfredsställelsen till 2009 var små. För föräldragruppen tycks ändå en liten sådan ytterligare förbättring ha skett. 2009 försäkrar 92% att de ”absolut” är nöjda med personalens bemötande mot 84% och 85% de två föregående åren. Förändringen motsvarar att 5-6% av de svarande 2009 säger att de ”absolut” är nöjda i stället för som tidigare ”i stort sett” är nöjda.

Förändringar 2007 – 2009 i omdömena om andra undersökta aspekter.

Förutom de frågor som vi sett svaren på ovan har de svarande tillfrågats om sina åsikter om flera andra aspekter av ungdomstjänsten. Ungdomarna besvarar frågor om de fått den hjälp och stöd de önskat och om de varit nöjda med sin kontaktperson. Socialsekreterarna tycker till om hur nöjda de varit med de möten som hållits av personalen. Såväl ungdomar som socialsekreterare och föräldrar ombeds ta ställning till om de tycker situationen förändrats positivt eller negativt för ungdomen. Svaren på dessa frågor finns redovisade i tabellbilagan med resultaten uppdelat för olika år.

Vid en genomgång och jämförelse av svaren för 2009 med 2007 och 2008 för dessa övriga frågor, finner vi att svarsmönstren i stort varit stabila. Andelen nöjda/positiva ligger generellt sett på samma höga nivå alla tre åren. Utifrån svaren på de här frågorna finns det inget som tyder på att brukarnas mycket positiva inställning till ungdomstjänsten skulle förändrats och blivit mer negativ under 2009 än de tidigare åren. I så fall ser man snarare tecken till att omdömena blivit ännu något positivare. En ökande andel av ungdomarna anger tex att de ”Absolut” anser att de fått det stöd de önskat (59%, 62%, 68% 2007- 2009) och allt fler ungdomar rapporterar att deras situation förändrats ”Mycket positivt” (41%, 48%, 55%) under tiden i ungdomstjänsten (se tabellbilagan). Även här handlar det oftast om att en del svarande ersatt ett positivt omdöme (nöjd) till ett ännu mer positivt (mycket nöjd).

Svar på öppna frågor

Förutom frågorna med fasta svarsalternativ finns i alla enkäter möjlighet att uttrycka sin mening om verksamheten med egna ord i ett antal kommentarsfält och öppna frågor. En del svarande gör detta, andra inte. När den här typen av mer allmänna öppna frågor ställs i olika sammanhang är det vanligt att de som är missnöjda tar sin chans att få framföra sina åsikter om vad de är missnöjda med och som borde rättas till. Det är mer sällsynt att de nöjda spontant tar till orda och berättar om bra saker som de observerat. – Hälsan tiger still.

När svaren på de öppna frågorna från BAS & SUTs enkäter sammanställdes för 2008 var det dock helt klart de positiva rösterna som övervägde. Så här sammanfattade vi intrycket av de fritt formulerade synpunkterna då. ”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.” De kritiska röster som hördes gällde i första hand de långa väntetiderna innan ungdomstjänsten kunde påbörjas och den fysiska otillgängligheten till våra lokaler, långt ut i ett industriområde med dåliga allmänna kommunikationer.

I bilaga 2 finns nu alla framförda kommentarer och svar på de öppna frågorna i 2009 års enkäter redovisade. Det är mycket intressant läsning. Sammantaget kvarstår huvudintrycken från 2008. De brister som påpekades då av en del svarande kvarstår och återkommer även i 2009 års öppna svar. Fortfarande tycker en del, framför allt ungdomar, att belägenheten på våra lokaler och de dåliga kommunikationerna dit varit ett problem och känts negativt. Det är ett förhållande vi haft svårt att åtgärda, men som på något/några års sikt automatiskt kommer att förbättras i och med att nybyggnationen i området fortskrider och kommunikationerna byggs ut.

Trots stora ansträngningar har vi inte heller lyckats undanröja den andra bristen som brukarna påtalade 2008, den alltför långa kön och väntetiden till ungdomstjänsten. Fastän personalen ”tänjt sig” och försökt utöka antalet ärenden som de samtidigt håller öppna, har inte kötiderna minskat. Tillströmningen på nya ärenden har helt enkelt varit så stor att vårt mål - högst en månads väntetid från inkommen dom till påbörjad ungdomstjänst - inte gått att uppnå med befintliga resurser. För det krävs helt enkelt fler handläggare. Det är därför naturligt att en del av våra brukare även 2009 talar om den långa väntetiden innan ungdomstjänsten kunde påbörjas som en negativ faktor, när de tillfrågas om de tycker det finns något som kunde fungerat bättre.

Vid en genomläsning av alla de framförda kommentarerna och synpunkterna slås man annars, även 2009, av den helt dominerande positiva inställning som kommer till uttryck. De flesta ungdomar tycker de har lärt sig massor av saker. En del omvittnar tiden i ungdomstjänsten som oerhört betydelsefull och som en vändpunkt i deras liv. De skall aldrig mer begå något brott. Ofta öser de beröm över sina kontaktpersoner inom ungdomstjänsten och handledare på arbetsplatserna. Föräldrar och socialsekreterare uttrycker sin uppskattning av arbets- och förhållningssätten med en fast struktur och tydlighet parat med förståelse och flexibilitet. Många imponeras av den goda kontakt som etablerats med ungdomarna, med ett vänligt och positivt bemötande samtidigt som man ställt tydliga krav och gett ungdomarna stort eget ansvar för att sköta sitt arbete, passa tider och delta i samtal och möten.

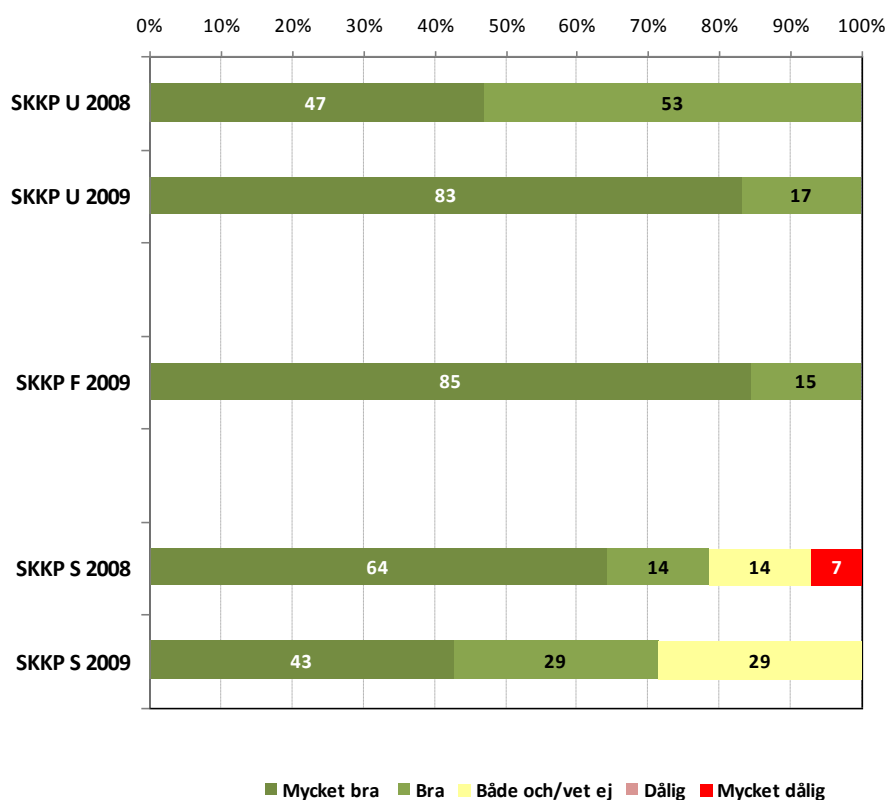
Även i 2009 års enkäter får således både ungdomstjänsten som idé och det sätt på vilket personalen genomför den strålande betyg. Både ungdomar, föräldrar och socialsekreterare uttalar sitt stöd för den modell av påföljd som ungdomstjänsten innebär. - Där ungdomar som börjat begå brott får göra rätt för sig och jobba av sitt straff genom oavlönat arbete och samtidigt ges möjligheter att samtala och reflektera över vad de gjort och om sina vägval inför framtiden.

Vi vet att den positiva inställningen till ungdomstjänsten och hur den genomförts inte är någon garanti för att ungdomarna ska lyckas bra i fortsättningen och aldrig mer återfalla i brott. Det är ändå vår övertygelse att ett första steg i att ungdomstjänsten blir verkningsfull är att den är väl genomförd och upplevs som positiv och legitim av ungdomarna. Det gör den uppenbarligen i stor utsträckning nu. Det ger hopp om att Stockholms ungdomstjänst kan bidra till att något fler ungdomar går vidare till ett liv utan kriminalitet. För några kan den kanske tom få en livsavgörande betydelse. Läs gärna själv svaren på de öppna frågorna i bilaga 2.

SKKP 2009

När vi nedan presenterar enkätresultaten för insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson påminner vi om att resultaten måste tolkas försiktigt p g a det låga antalet svarande, 17 ungdomar år 2008 och 12 år 2009 och ändå något färre svarande socialsekreterare (se tabellbilagan). När vi studerar procentfördelningarna är det viktigt att minnas detta. En eller ett par av de svarande motsvarar ca 10 procent av alla svarande för de olika åren. Stora skillnader mellan procentfördelningarna och diagramstaplarna kan alltså uppstå p g a att omdömena skiljer sig mellan några få personer. Det innebär att det kan vara svårt att dra meningsfulla slutsatser av resultaten i detalj för enskilda frågor. I stället ser vi nedan på resultatbilden mer översiktligt i stort. Kan vi hitta några genomgående tendenser som utmärker svars mönstren totalt sett när vi jämför svaren för årets enkäter med de från år 2008?

Figur 6: Hur upplever du tiden i verksamheten?



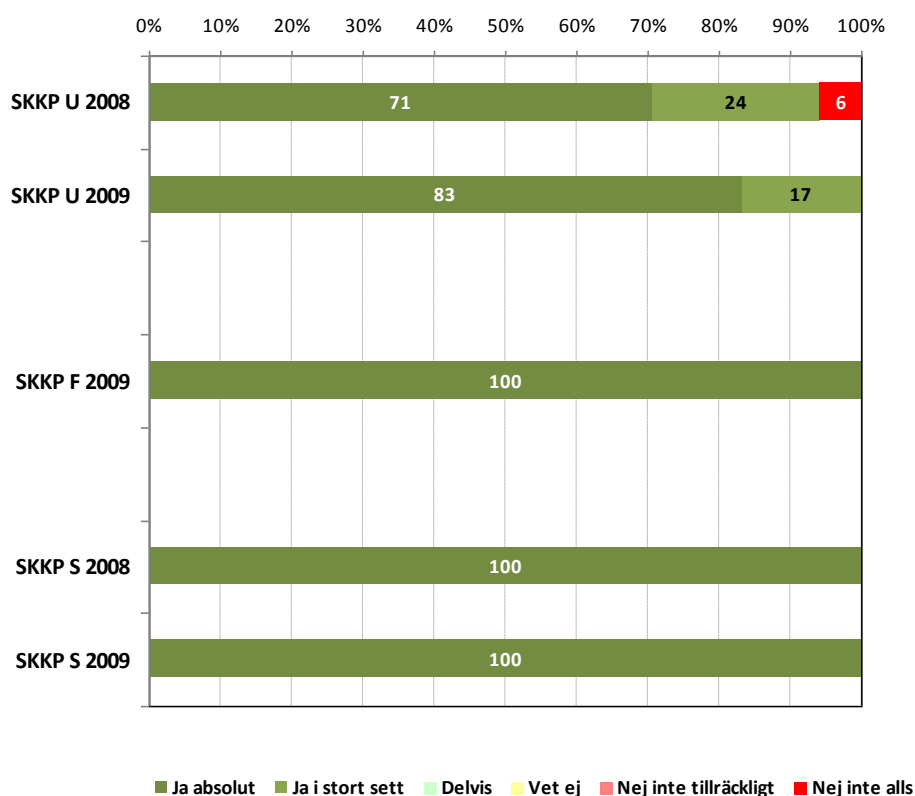
I figur 6 finns förvisso en stor skillnad mellan år 2008 och 2009 i procentuell andel ungdomar som uppger att tiden med SKKP varit ”mycket bra”, 47% respektive 83%. Denna stora procentdifferens på 36 procentenheter uppkommer dock genom att ytterligare 4 ungdomar av de 12 svarande år 2009 valt svarsalternativet ”mycket bra” i stället för ”bra”. Skillnaden finns, men är betydligt mindre dramatisk, mer ”osäker” och väger betydligt lättare när underlaget utgörs av så få svarande.

När det gäller föräldrar/vårdnadshavare har vi inga enkätsvar alls från år 2008 för SKKP. De 13 föräldrar som avlämnat enkätsvar 2009 är dock alla positiva till hur tiden i verksamheten med SKKP varit. 11 svarande (85%) uppger att den varit ”mycket bra” och 2 (15%) att den varit ”bra” (Se mittstapeln fig 6).

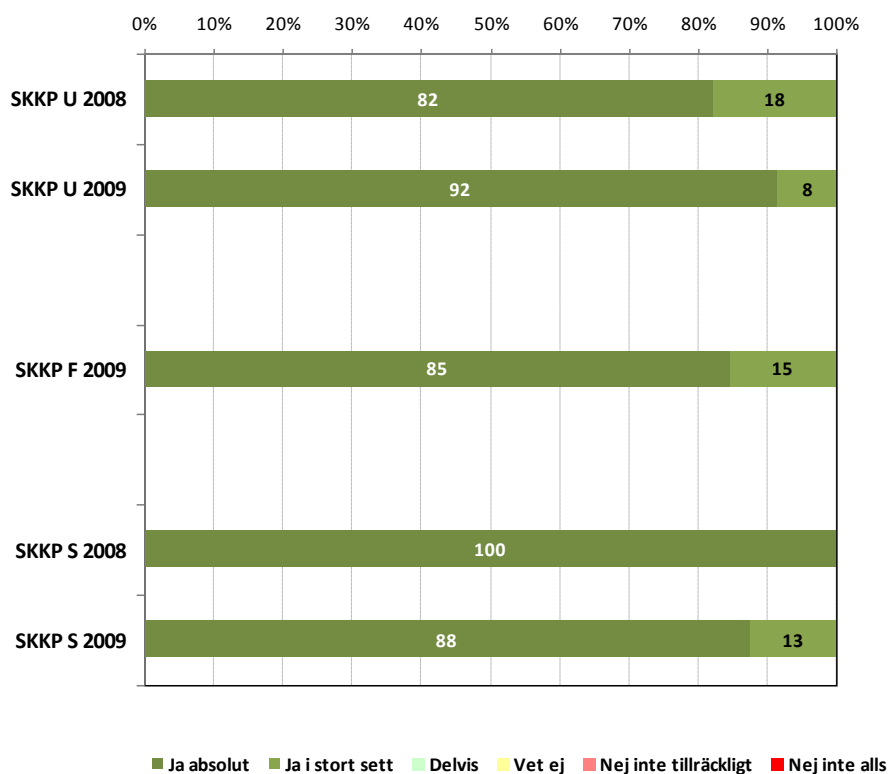
När stadsdelarnas socialsekreterare bedömer ungdomarnas tid i verksamheten är bedömningen något mindre positiv 2009 än 2008. Utvecklingen av deras omdömen går alltså i motsatt riktning mot ungdomarnas egen, som blivit mer positiv mellan 2008 och 2009. Även för socialsekreterarna bygger resultaten dock på svar från ett litet antal personer.

Låt oss fortsätta med att titta på om samma mönster av förändringar i omdömena mellan 2008 och 2009 står sig även för andra bedömningsaspekter bland SKKPs brukare. I de tre följande figurerna kan vi studera hur de olika brukarkategorierna upplevt informationen, personalens tillgänglighet och bemötandet vid insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

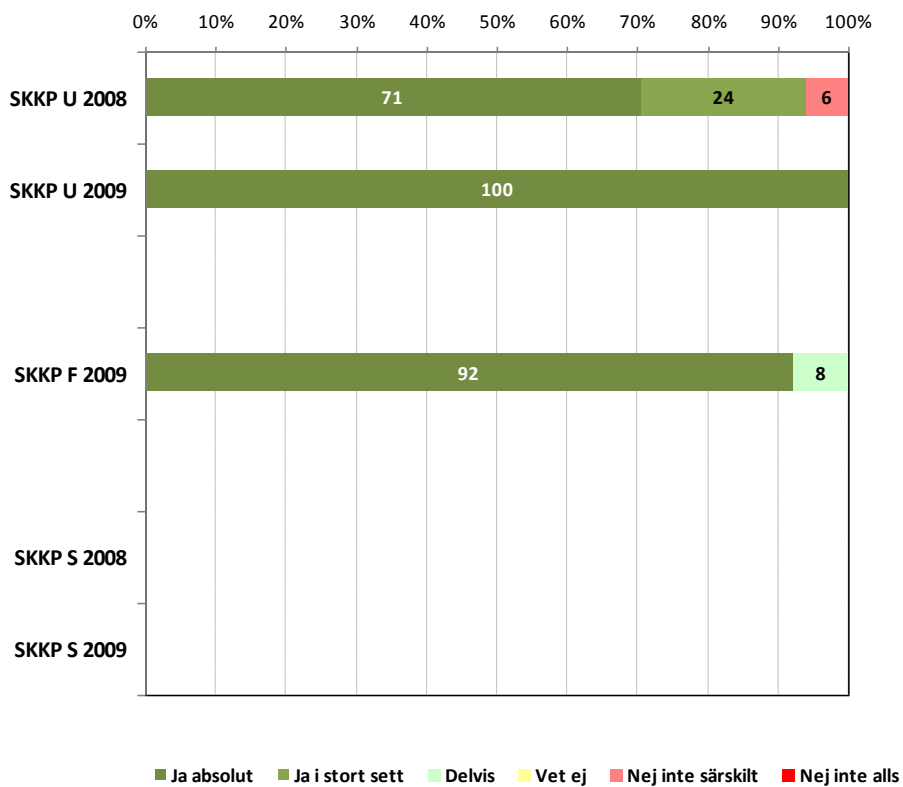
Figur 7: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?



Figur 8: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?



Figur 9: Har du varit nöjd med personalens bemötande?



Det mest iögonfallande resultatet när man studerar de tre diagrammen är att alla tre brukarkategorierna i väldigt stor utsträckning är nöjda med den information de fått, personalens tillgänglighet och bemötandet. 90-100% nöjda gäller, även för den för år 2009 nytillkomna kategorin föräldrar/vårdnadshavare.

Jämför vi ungdomarnas omdömen i de här tre avseendena för år 2008 och 2009 finner vi genomgående en liten positiv förskjutning i svarsmönster från positiv till ännu mer positiv. Ser vi på samma sätt på socialsekreterarnas omdömen är de oförändrat eller något mindre positiva 2009 jämfört med 2008. Frågan om personalens bemötande finns inte med i enkäten till socialsekreterarna och dessa staplar saknas därför i figur 9.

En genomgång av övriga ställda frågor och bedömda aspekter konfirmerar de här tendenserna (se tabellbilagan). De genomgående mycket positiva omdömena står sig för alla bedömda aspekter och alla brukarkategorier – även för föräldrar/vårdnadshavare. Trenden att ungdomarnas bedömning av SKKP är ännu mer positiv 2009 än 2008 står sig också genomgående. Dock mer uttalat för vissa bedömningsaspekter än för andra. 2008 bedömde tex 41% av ungdomarna att situationen förändrats ”mycket positivt”, medan motsvarande andel är hela 92% 2009. 2008 svarade 47% ”ja absolut” på frågan om de känt sig delaktiga i beslut som rört dem. Den andelen har ökat till 83% 2009.

När man på samma sätt ser på socialsekreterarnas svarsmönster för 2008 respektive 2009 är de klart övervägande positiva bägge åren. Dock har en viss förskjutning skett till något mindre positiva omdömen 2009 än 2008 för de flesta av de bedömda aspekterna. För det mesta framstår skillnaderna som små, men i några avseenden framstår de som mer påtagliga. Det gäller för socialsekreterarnas bedömning av hur målen med insatsen uppnåtts. 2008 svarade 64% ”mycket bra” mot bara 13% år 2009. Å andra sidan var det 0% av socialsekreterarna som svarade ”bra” 2008 medan hela 50% valde det svarsalternativet 2009. Ser vi på de bägge kategorierna sammantaget (bra + mycket bra) så blir andelarna positiva likvärdiga de bägge åren, 64% respektive 63%.

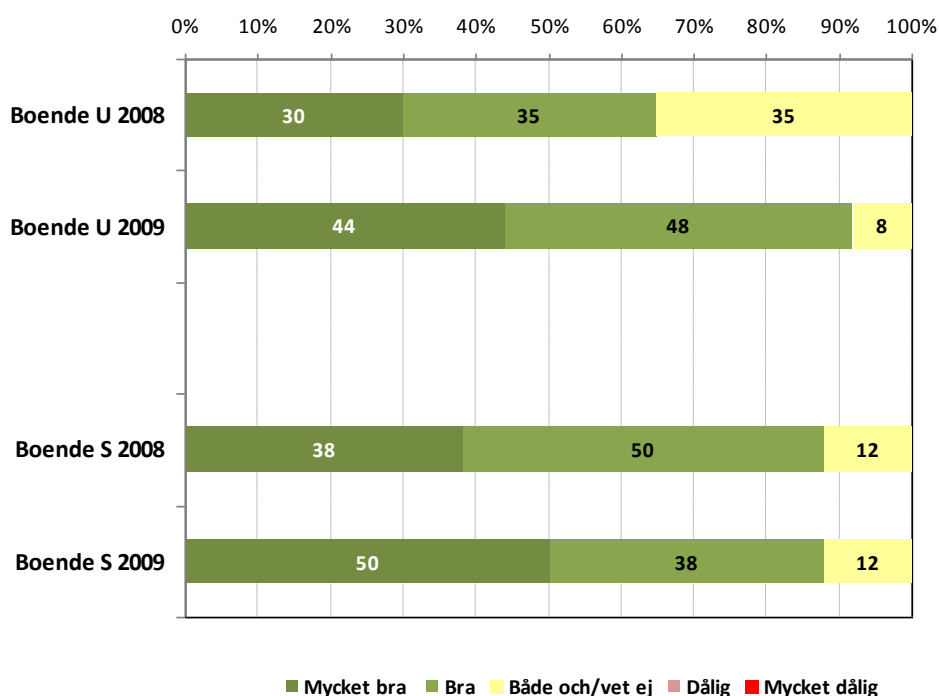
På samma sätt tyckte 57% av socialsekreterarna 2008 att ”Ja absolut” situationen har förändrats positivt för ungdomen jämfört med bara 25% år 2009. Tar man med även svarsalternativet ”Ja i stort sett” (14% år 2008 mot 38% 2009) och påminner sig att de redovisade procentskillnaderna kan hänföras till svaren från några enstaka personer, framstår skillnaderna som klart mindre dramatiska och uppseendeväckande.

Boende 2009

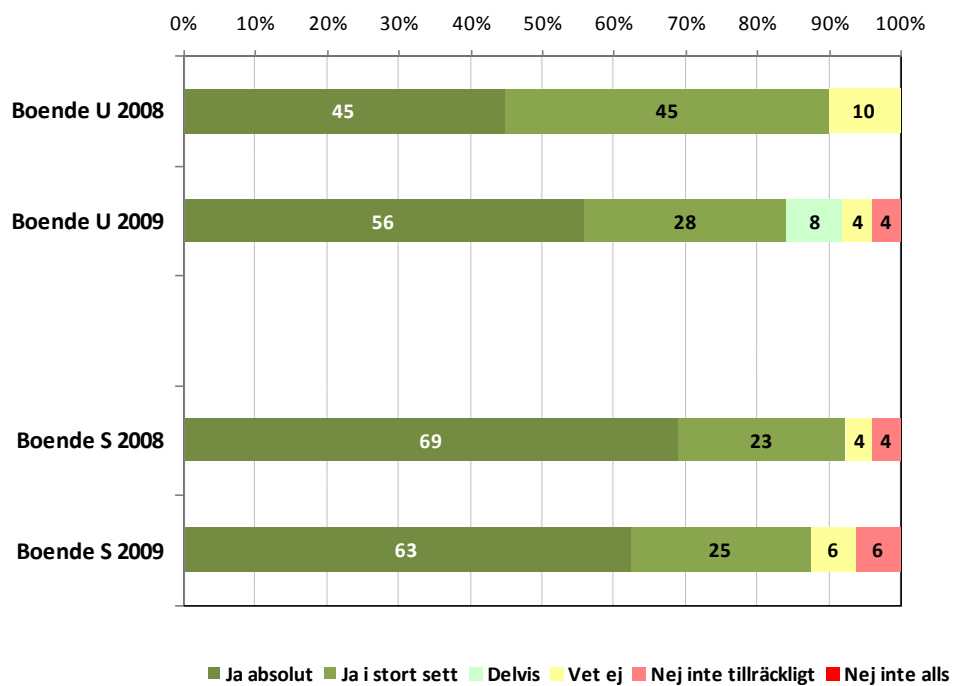
När det gäller antalet enkätsvar från brukarna i boendeverksamheten är dessa faktiskt något fler än från SKKP. Det rör sig dock inte om fler än ca 20 svarande per år och kategori. Det stora problemet är här emellertid den låga svarsfrekvensen i relation till hur många som borde besvarat enkäterna. Bara ca 20% 2008 och en något högre andel 34% 2009. Visserligen en ökande svarsfrekvens, men bägge åren ändå på tok för låg för att vi ska våga lita på att de svar som avlämnats är representativa för alla boende. Det innebär egentligen att inga slutsatser eller jämförelser är meningsfulla att göra utifrån de insamlade boendeenkäterna. Vi väljer ändå att göra som i rapporten för 2008, att presentera svaren från boendet i tabellbilagan och några diagram. Detta för att den minoritet som besvarat enkäterna åtminstone ska bli synliga i redovisningen. Om materialet uppvisade mycket tydliga förändringar och konsekventa trender i omdömena om boendet mellan 2008 och 2009 skulle det kanske vara frestande att tolka dem som faktiska förändringar. Nu finns inga sådana konsekventa mönster i materialet. Att tolka det som ett bevis på att de boendes omdömen om verksamheten faktiskt inte förändrats mellan 2008 och 2009 vore dock lika fel. Underlaget är helt enkelt för klent för att med rimlig säkerhet bevisa något alls.

Den höjda svarsfrekvensen mellan 2008 och 2009 bland ungdomarna i boendet är i och för sig glädjande. Den måste emellertid öka ännu en bra bit innan resultaten blir så tillförlitliga och meningsfulla att analysera att de kan användas för att utveckla verksamheten.

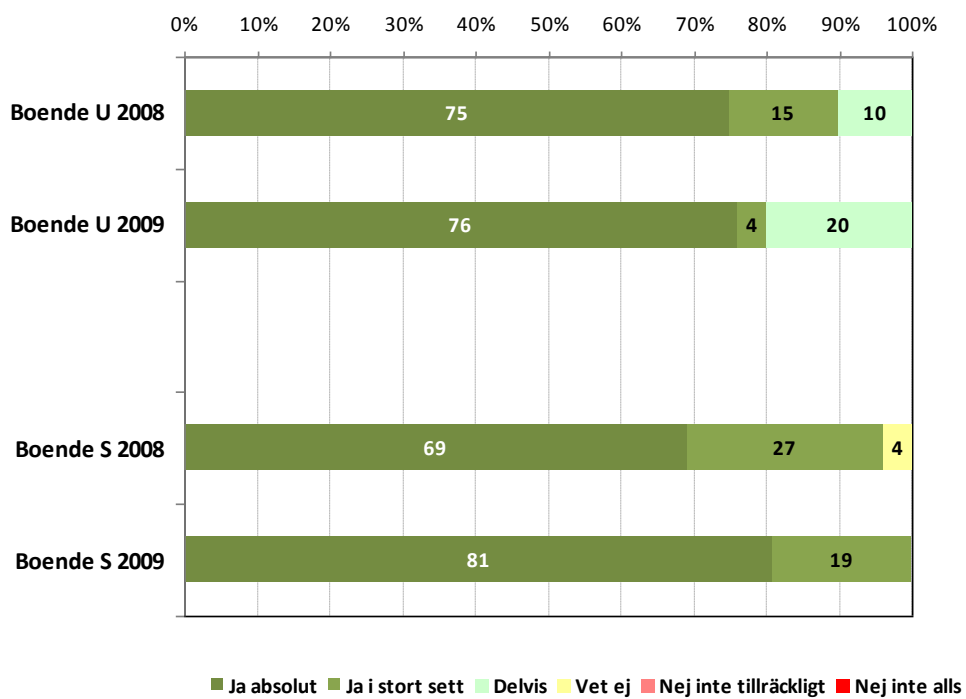
Figur 10: Hur upplever du tiden i verksamheten?



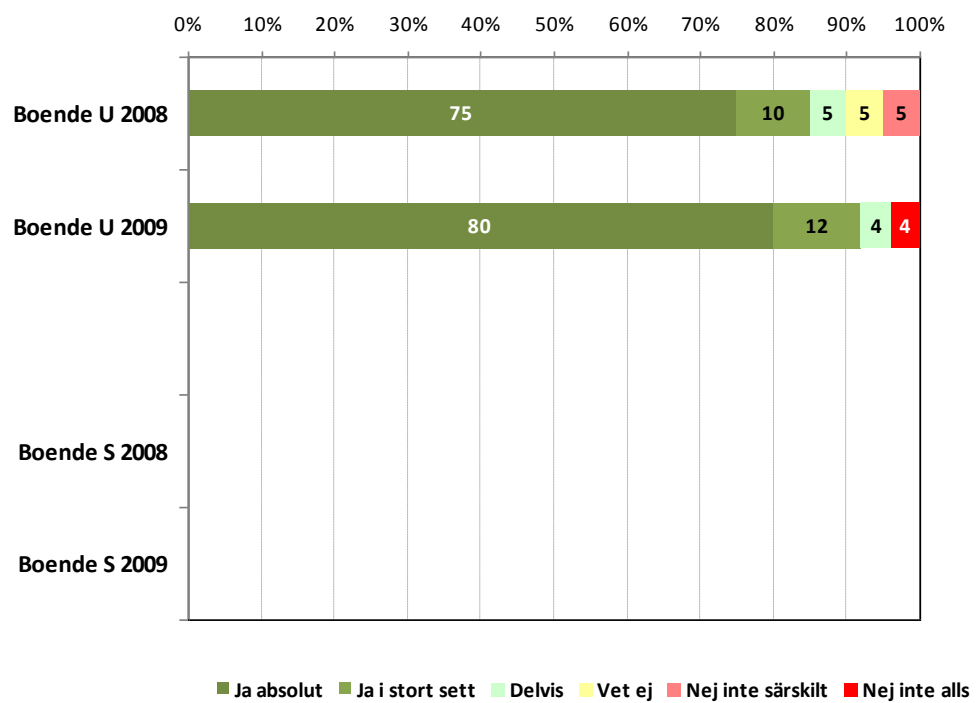
Figur 11: Har du fått den information du behövt under tiden i verksamheten?



Figur 12: Har personalen varit tillgänglig i den grad du önskat?



Figur 13: Har du varit nöjd med personalens bemötande?



TABELLBILAGA

Procentuella fördelningar för samtliga frågor

Ungdomstjänsten ungdomar

Procentuell fördelning samtliga frågor

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
2009	53	32	14	1	0	1	100	173
Totalt	47	36	15	1	0	0	100	340

Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

	Ja absolut	Ja i stor 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
2009	68	25	5	1	1	1	100	173
Totalt	64	27	6	0	1	1	100	339

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
2009	55	27	12	1	0	6	100	173
Totalt	50	31	13	0	0	6	100	340

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
2009	76	21	2	0	1	0	100	174
Totalt	72	24	3	0	0	1	100	340

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
2009	75	20	4	1	0	1	100	174
Totalt	76	19	4	1	0	0	100	339

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
2009	85	11	3	0	0	1	100	174
Totalt	84	12	3	0	1	0	100	340

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
2009	90	9	0	0	0	1	100	174
Totalt	91	7	0	0	0	1	100	340

Ungdomstjänsten föräldrar

Procentuell fördelning samtliga frågor

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
2009	58	35	5	0	0	1	100	74
Totalt	56	35	5	1	0	2	100	170

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
2009	58	34	5	0	0	3	100	74
Totalt	55	33	9	0	0	2	100	168

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
2009	80	19	1	0	0	0	100	74
Totalt	72	22	3	2	1	1	100	170

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
2009	82	11	0	0	0	7	100	74
Totalt	76	16	1	1	0	7	100	168

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
2009	92	8	0	0	0	0	100	74
Totalt	88	11	1	0	0	1	100	170

Ungdomstjänsten socialsekreterare

Procentuell fördelning samtliga frågor

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
2009	72	25	2	0	0	1	100	168
Totalt	74	23	3	0	0	1	100	323

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
2009	46	31	7	2	0	13	100	166
Totalt	44	31	8	2	1	14	100	321

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
2009	85	9	1	0	0	5	100	168
Totalt	87	8	0	0	0	4	100	322

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
2009	85	10	1	0	0	5	100	168
Totalt	86	8	1	0	0	5	100	323

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
2009	90	9	0	0	0	1	100	167
Totalt	90	9	0	0	0	1	100	321

Samarbetande stadsdelsförvaltning

	2007		2008		2009		2007-2009	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Rinkeby-Kista	12	18	14	15	20	12	46	14
Spånga-Tensta	4	6	5	5	19	11	28	9
Hässelby-Vällingby	8	12	12	13	13	8	33	10
Bromma	1	2	3	3	4	2	8	2
Kungsholmen	2	3	3	3	2	1	7	2
Norrmalm	2	3	3	3	7	4	12	4
Östermalm	0	0	5	5	4	2	9	3
Södermalm	4	6	3	3	16	10	23	7
Enskede-Årsta-Vantör	9	14	14	15	28	17	51	16
Skarpnäck	4	6	2	2	11	7	17	5
Farsta	6	9	9	10	15	9	30	9
Älvsjö	2	3	0	0	3	2	5	2
Hägersten-Liljeholmen	7	11	8	9	6	4	21	7
Skärholmen	3	5	5	5	16	10	24	7
Annan kommun	1	2	5	5	3	2	9	3
Totalt	65	100	91	100	167	100	323	100

SKKP & Boende - ungdomar

Procentuell fördelning samtliga frågor

Hur har din tid i verksamheten varit?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dålig	Dålig	Mycket dålig	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	47	53	0	0	0	0	100	17
2009	83	17	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	30	35	35	0	0	0	100	20
2009	44	48	8	0	0	0	100	25

Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej i liten utstäckning	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	71	6	18	6	0	0	100	17
2009	92	8	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	40	45	5	10	0	0	100	20
2009	52	20	24	4	0	0	100	25

Hur har situationen förändrats för dig?

	Mycket positivt	Delvis positivt	Den har inte förändrats	Delvis negativt	Mycket negativt	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	41	29	12	6	6	6	100	17
2009	92	8	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	30	40	0	5	5	20	100	20
2009	20	44	24	0	4	8	100	25

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								
2008	71	24	0	0	6	0	100	17
2009	83	17	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	45	45	0	0	0	10	100	20
2009	56	28	8	4	0	4	100	25

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								
2008	47	6	12	12	12	12	100	17
2009	83	17	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	50	25	10	10	0	5	100	20
2009	33	17	21	0	13	17	100	24

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								
2008	82	18	0	0	0	0	100	17
2009	92	8	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	75	15	10	0	0	0	100	20
2009	76	4	20	0	0	0	100	25

Har du varit nöjd med personalens bemötande?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	71	24	0	6	0	0	100	17
2009	100	0	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	75	10	5	5	0	5	100	20
2009	80	12	4	0	4	0	100	25

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								
2008	65	0	6	12	0	18	100	17
2009	92	8	0	0	0	0	100	12
Boende								
2008	65	5	0	5	0	25	100	20
2009	50	9	0	0	5	36	100	22

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								
2008	59	12	6	0	6	18	100	17
2009	75	17	8	0	0	0	100	12
Boende								
2008	55	25	5	0	5	10	100	20
2009	75	13	4	4	0	4	100	24

SKKP - föräldrar 2009

Procentuell fördelning samtliga frågor

Hur har din tid i verksamheten varit?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dålig	Dålig	Mycket dålig	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2009	85	15	0	0	0	0	100	13

Har du fått den hjälp/det stöd du önskade?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej i liten utstäckning	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2009	92	8	0	0	0	0	100	13

Hur har situationen förändrats för ditt/dina barn?

	Mycket positivt	Delvis positivt	Den har inte förändrats	Delvis negativt	Mycket negativt	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2009	77	23	0	0	0	0	100	13

Hur har din egen situation förändrats?

	Mycket positivt	Delvis positivt	Den har inte förändrats	Delvis negativt	Mycket negativt	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2009	62	31	8	0	0	0	100	13

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								
2009	100	0	0	0	0	0	100	13

Har du känt dig delaktig i beslut som rör dig och dina barn?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte tillräckligt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2009	77	23	0	0	0	0	100	13

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								
2009	85	15	0	0	0	0	100	13

Har du varit nöjd med personalens bemötande?

	Ja absolut	Ja i stort sett	Delvis	Nej inte särskilt	Nej inte alls	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2009	92	0	8	0	0	0	100	13

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								
2009	92	8	0	0	0	0	100	13

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								
2009	85	8	8	0	0	0	100	13

SKKP & Boende -socialsekreterare

Procentuell fördelning samtliga frågor

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								
2008	64	14	14	0	7	0	100	14
2009	43	29	29	0	0	0	100	7
Boende								
2008	38	50	4	0	0	8	100	26
2009	50	38	6	0	0	6	100	16

Hur har uppdraget som helhet utförts?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dåligt	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	86	14	0	0	0	0	100	14
2009	75	13	0	13	0	0	100	8
Boende								
2008	42	38	4	0	0	15	100	26
2009	38	56	6	0	0	0	100	16

Hur bedömer du att målen för inskrivningen/placeringen uppnåtts?

	Mycket bra	Bra	Både bra och dåligt	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	64	0	21	7	7	0	100	14
2009	13	50	13	25	0	0	100	8
Boende								
2008	35	46	0	0	0	19	100	26
2009	40	47	7	7	0	0	100	15

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								
2008	57	14	7	0	7	14	100	14
2009	25	38	13	25	0	0	100	8
Boende								
2008	42	0	19	12	12	15	100	26
2009	19	13	19	0	25	25	100	16

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								
2008	100	0	0	0	0	0	100	14
2009	100	0	0	0	0	0	100	8
Boende								
2008	69	23	0	4	0	4	100	26
2009	63	25	0	6	0	6	100	16

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								
2008	100	0	0	0	0	0	100	14
2009	88	13	0	0	0	0	100	8
Boende								
2008	69	27	0	0	0	4	100	26
2009	81	19	0	0	0	0	100	16

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								
2008	93	7	0	0	0	0	100	14
2009	88	0	0	13	0	0	100	8
Boende								
2008	62	4	4	0	0	31	100	26
2009	69	8	0	0	0	23	100	13

Kan du tänka dig att använda verksamheten igen?

	Ja absolut	Ja troligen	Kanske	Nej troligen inte	Nej absolut inte	Vet ej	%	Antal
SKKP								
2008	100	0	0	0	0	0	100	14
2009	100	0	0	0	0	0	100	8
Boende								
2008	73	23	0	0	0	4	100	26
2009	73	27	0	0	0	0	100	15

ÖPPNA SVAR

Här återges de svar som olika kategorier svarande avgivit på öppna frågor och kommentarsfält i enkäterna år 2009. 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
- Allt bra, bara litet stressigt då och då
- Allt gick som det skulle, mycket erfarenheter
- Allt har funkat bra på arbetsplatsen och personalen var trevlig.
- Beroende på vad jag gjorde
- Blev bemött på ett bra sätt och fick chansen att prata ut.
- Bra arbetsplats och samarbete
- Bra erfarenhet
- Bra handledare. Yessi fungerat väldigt bra
- Den har gett mig riktigt mycket
- Den har varit bra, dock inte särskilt rolig, mycket tid osv
- Det blev enformigt
- Det fungerade utmärkt
- Det gick bra
- Det gick snabbt och det var inte många timmar
- Det har funkat bra och rullat på
- Det har varit kul. Tror att det är en bra sak för ungdomar att göra om man har sysslat med brott
- Det har varit mycket bra
- Det har varit otroligt bra. Det har hjälpt mig att se på livet på ett annat sätt.
- Enformigt arbete. Inget att klaga på egentligen
- För att allt har gått som planerat och det har bara funnits ett hinder och det är personligt
- Först gick det litet sämre, men sen bra
- Gick bra att jobba litet långtråkigt bara
- Har haft trevligt möte med alla som jag varit med
- Har varit kul med samtal där någon lyssnar med intresse
- Inga problem alls, allt bara flöt på
- Jag har haft det mycket roligt och lärt mig en massa nytt
- Jag har kunnat reflektera över det jag har gjort på ett annorlunda sätt
- Jag har lärt mig mycket som jag inte visste om innan
- Jag har lärt mig mycket under min ungdomstjänst
- Jag tycker allt gick bra. Alla var trevliga och hjälpsamma.
- Jag tycker att det har varit skitbra
- Jobbigt pga avståndet, stängda vägar mm
- Lärorikt man bestämmer sina framtida mål bättre
- Lärorikt och intressant ur olika perspektiv
- Mycket bra arbetsplats/arbetskamrater

- Mycket bra kontaktperson som fått mig att vilja ge 100% och lyckas!
- Mycket lätt att gå igenom
- Människorna har varit snälla och jag har fått kompisar
- Nöjd med jobbet och samtalen
- Otroligt positiv upplevelse. Det har hjälpt mig att reflektera över brottet och komma vidare
- Personalen var jättetrevliga och jag lärde mig snabbt. Det var verkligen inte jobbigt
- Roliga och givande arbetsuppgifter
- Roligt och trevlig personal. Yessi har varit jättetrevlig
- Strålande
- Trivdes bra på arbetsplatsen. Trevliga handläggare. Bra arbetsuppgifter.
- Ungdomstjänsten är onödig, men man lär sig sin läxa

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

- Allt jag undrat över har jag fått hjälp med.
- Daniel är bra
- Daniel är helt OK
- De förklarade noga hur jag skulle jobba
- De hjälpte mig så mycket de kunde
- Dem hjälpte mig bra med att visa vad jag skulle göra i glasskiosken.
- Då händelsen hände för drygt ett år sen
- Fick det stöd jag ville
- Genom att man fick prata av sig släppte ganska mycket från axlarna. Allt gick mycket bättre då.
- Han som hjälpte mig på mötena var en riktig klippa jättebra
- I god utsträckning
- Jag fick all hjälp jag behövde
- Jag fick bra hjälp från socialen och föräldrar
- Jag har inte behövt så mycket hjälp enligt min uppfattning
- Jag tänker på ett annat sätt, agerar på ett annat sätt o s v
- Mycket trevliga personer som har stöttat och hjälpt mig mycket
- När jag mått dåligt har jag kunnat tala om det
- Om det var något behövde jag bara ringa
- Riktigt trevlig
- Samtalsdelen var trevlig och bra
- Var inget jag önskade
- Önskade inte någon speciell hjälp, men den hjälpen jag fick var skitbra

Kommentar till fråga: Hur har situationen förändrats för dig?

- Att inte umgås med dåliga ungdomar
- Bra respons från jobbet

- Butiken i vilken jag utförde min ungdomstjänst kanske kan komma att bli min framtida arbetsplats
- Började tänka på hur mina beslut måste ändras från dåliga val till mogna och bra val
- Börjar komma in i arbetslivet bättre.
- Det var inte så mycket som kunde förändras
- Därför att jag har kunnat arbeta bra
- Har fått mig att tänka mer på vad jag gör
- Har lärt mig av mina misstag. Förändringar har uppstått ur alla perspektiv.
- Har lärt mig mycket
- Har lärt mig mycket som jag kan ha användning av ute i samhället
- Jag arbetade av timmarna och gick på alla möten, inget har förändrats
- Jag hade redan funderat över det som hände
- Jag har insett att jag aldrig ska göra om något så dumt
- Jag har lärt mig att ta mer ansvar vilket säkert är bra framåt i livet med jobb och så
- Jag lever som jag gjorde innan UT nykter som en spik
- Jag ska aldrig någonsin bryta mot lagen
- Jag tror att jag har fått litet mer perspektiv på mig själv och hur jag agerar
- Jag vet vad jag ska göra nu
- Jag är som en helt ny människa
- Känner att jag kan släppa allt bakom mig och gå vidare nu.
- Känns bättre
- Känns skönt att kunna lägga allt det här bakom sig
- Lärt mig mycket av denna tid
- Man lär sig mycket av sina misstag
- Tiden var för lång och bytte mönster av mig själv
- Tänker en extra gång innan jag gör något. Prioriterar saker olika

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

- Allt flyter bra och man blir påmind om möten o s v
- Blev även påmind dagen innan om någon tid jag skulle passa
- Både Daniel och handledare har varit noga med att delge information om hur det fungerar
- Dom har lärt mig väldigt mycket
- Informationen har varit mycket bra
- Jag har fått brev och dom har ringt
- Jag har fått mycket information
- Tydligt med arbetstider o s v

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

- Alltid kunnat nå dem
- Alltid svarat i telefon och varit flexibla

- Alltid varit tillgänglig, bra information om tider och mycket annat
- De var mycket noga med att tala om för mig var jag kunde nå dem ifall jag behövde hjälp
- Fick bra vägvisning på vad jag skulle göra.
- Finns alltid med om man undrar något
- Fått många tel.nr där jag kan nå de flesta
- Har haft den bästa
- Hjälpt när det behövts
- Jag hade inga tankar om hur det skulle vara men blev positivt överraskad
- Jag kom mycket bra överens med personalen
- Lyssnat på mina idéer
- Mycket hjälpsamma
- Mycket tålmodiga och hjälpsamma
- Någon gång missat att svara
- Varit i kontakt med min handledare hela tiden
- Verkligen hjälpt mig väldigt mycket!

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

- Alla var trevliga
- Alla är trevliga och glada
- De är mycket snälla och trevliga. Jag har känt mig bekväm
- Dom har varit trevliga i stort sett mot mig
- En kontaktperson vid butiken var litet försenad vid möte
- Hade det kul med de andra ungdomarna
- Ja, alla är skittrevliga
- Kunde inte få en bättre
- Mycket trevliga
- Några utnyttjade mig litet grann vid arbetet
- Otroligt trevlig personal
- Tycker det varit nice så
- Visat mycket respekt och intresse för mina åsikter
- Över förväntan. Var rädd att bli dömd som kriminell "trottoarunge" men har behandlats otroligt väl

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

- Alla jag har träffat har varit mycket välkomnande och trevliga
- Både Titti och Lisa MVG
- Daniel har varit riktigt bra
- Dom har inte dömt mig
- Har aldrig mött bättre
- Inga problem alls, hon är jättesnäll

- Ja varit i kontakt med Dedjen
- Jag kom bra överens med Daniel
- Skulle inte byta ut honom mot någon annan kontakt i världen
- Trevlig bra hjälp fungerat utmärkt
- Trevlig informerar bra
- Vi har kunnat prata om det mesta. Med det så hjälpte vi kanske varann.
- Väldigt trevlig kille
- Är den nöjdaste

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

- Allt inom restaurangbranschen vilket jag behöver ha lärdom av i framtiden
- Allt möjligt från att sortera varor till att jobba på lagret
- Ansvar och bemötande
- Ansvar, ha många bollar i luften
- Ansvar, komma i tid och göra det man måste göra
- Ansvar, punktlighet
- Arbeta, organisera mig själv
- Att det är bra att hålla ordning i butiken
- Att det är dåligt att göra brott
- Att det är ganska jobbigt att jobba utan att komma till ett ställe där du inte känner någon och jobba
- Att det är viktigt att passa tider
- Att hjälpa människor som behöver hjälp
- Att hålla mig positiv och se lösningar i allt och att även strukturera mina mål
- Att inte bli klädhängare
- Att inte döma folk innan man lärt känna dem
- Att inte hamna i det här igen
- Att jag aldrig mer ska göra något så dumt
- Att jag inte ska göra något dumt mer för att slippa jobba gratis igen.
- Att jag måste gå i skolan, vill inte sluta på Stadsmissionen
- Att jobba var något jag lärde mig
- Att kunna sköta ett jobb och vara mer punktlig när det gäller tider.
- Att laga mat. Kunna pröva på saker och kunna vinna över min egen rädsla.
- Att man får sona sina handlingar
- Att man inte ska göra brott
- Att möta alla slags människor och källsortering
- Att om man går in för något med engagemang och positiv inställning är chansen stor att det blir väldigt lyckat.
- Att plocka kläder är inte min grej, men sociala biten var kul
- Att samarbeta. Att alla har olika problem. Att det inte bara handlar om mig.
- Att stå i kassan
- Att städa mer

- Att ta ansvar
- 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 träffa nya kamrater mm
- Att tänka mycket på plugget och få ett bra jobb
- Att vara litet mer försiktig och inte ta risker
- Bra butikserfarenheter
- Det har fräschat upp minnet
- Det jag fick jobba med
- Det var första gången jag jobbade i en affär Har lärt mig mycket
- Det är alltid en nyttig erfarenhet att få arbeta
- Det är bra å arbeta
- En del om hur det är att jobba
- Ett nytt roligt yrke
- Första arbetsplatsen var dålig men den andra var väldigt bra
- Handskas med kunder och socialt bemötande
- Hantera stress göra smörgåsar och annan kökskunskap
- Har lärt mig att jobba
- Har lärt mig att ta ansvar och fått intresse för att jobba
- Har lärt mig hur en espressomaskin fungerar, göra smörgåsar mm
- Har lärt mig hur man arbetar i en klädaffär
- Har lärt mig hur man jobbar i en butik
- Hard working, punctuality, long-hours
- HUR DET ÄR ATT JOBBA
- Hur affärer fungerar och tar hand om saker som dom får
- Hur butiker fungerar. Att det är mer arbete som måste göras som man inte ser.
- Hur det fungerar i arbetslivet
- Hur det fungerar på en livsmedelsbutik och att det är skönt med en bra chef
- Hur det är att arbeta/ha ett jobb
- Hur det är att ha ett jobb
- Hur det är att jobba i en klädbutik, fått litet erfarenhet av hur det är att jobba
- Hur det är att jobba ute i vardagslivet
- Hur ett arbete fungerar. Jag själv har alltid trott att ett arbete är enkelt
- Hur jobblivet fungerar
- Hur man arbetar på en affär som t ex att hjälpa kunder och stå i kassan
- Hur man ska hantera stress och kämpa
- Hur man sköter en butik
- Hålla koll på tider
- Ingenting
- Ingenting viktigt
- Inget
- Inget som jag inte redan visste, erfarenheten är ju det jag fått
- Inget speciellt

- Inget speciellt nytt
- Inte mycket nytt inom arbetet
- Inte mycket. Litet om att jobba i reception och byta lampor.
- Inte så mycket det har varit ganska trist
- Jag har fått mer respekt för själva "myrorna"
- 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 jobba på Mc Donalds
- Jag har lärt mig att ta ansvar för saker, vara mer punktlig och fått en större syn på arbetslivet
- Jag har lärt mig en hel del, t ex att vara stresstålig och att vara noggrann.
- Jag har lärt mig hur det är att jobba i grupp och bemöta kunder
- Jag har lärt mig hur man jobbar som personal i en butik
- Jag har lärt mig komma i tid och fått en försmak av arbetslivet
- Jag har lärt mig mer om skidor
- Jag har lärt mig mycket om mig själv. Har fått en inblick i vem jag är och hur jag egentligen tänker.
- Jag har lärt mig mycket - att ha kontakt med kunder och personalen
- Jag har lärt mig om nya människor och testat arbetslivet. Riktigt bra.
- Jag har lärt mycket om att bli en bättre person
- Jag har lärt mycket. Städa och träna på nya sätt.
- Jag måste va i tid även till skolan. Hur det känns att bli bestulen på jobbet och hur man känner då.
- Kassavana, klädbutiksvana och dylikt
- Komma i tid, städa
- Komma in i arbetslivet
- Kommunicera bra med arbetspersonal och hantera stress
- Lärt mig att bemöta kunder
- Lärt mig en del om hur man lagar mat samt litet allmänt inom restaurangbranschen
- Lärt mig vad man ska göra i en glasskiosk
- Mer om båtar och hur de fungerar
- Mer än vad jag trodde - från sortera kläder till att bemöta kunder på ett bra sätt
- Mycket
- Mycket hur arbetslivet ser ut vad man gör hur man arbetar o s v
- Mycket om restaurangbranschen
- Mycket om träning och om hur man tränar
- Mycket små saker men många, vilket ger erfarenhet
- Mycket, jobba hårt etc
- Nästan allt som har med en matbutik att göra
- Passa tider
- Plocka skräp
- Pröva på ett annat yrke , hur man jobbar i en affär
- Rent praktiskt kanske inte så mycket, men alla erfarenheter är bra erfarenheter
- Samarbeta med arbetskamrater samt hur det ser ut i arbetslivet

- Samvetsgrannhet, svårt arbete
- Sett hur det fungerar på frisörsalongen.
- Stapla böcker i bokstavsordning
- Städa
- Ta ansvar
- Ta ansvar sköta tider
- Ta ansvar, jobba på hårt etc
- 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.
- Ta mer ansvar och inte strula med livet
- Tvätta bilar
- Vika kläder och en massa annat skoj

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

- A lot of advice
- Aldrig göra om det. Mycket lång process för en "skitsak".
- Allt som bör vetas
- Alltid se framåt och dra lärdom från mina misstag
- Att allt inte stannar vid gamla brott utan att man faktiskt kan gå vidare
- Att det finns vuxna som har en inblick i hur det faktiskt ser ut ur en ungdoms ögon.
- Att få en ny start och börja sköta mig
- Att gå vidare
- Att göra det jag blir tillsagd att göra
- Att ha tålamod
- Att inte begå brott igen
- 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 lärt mig vad jag ska göra när jag blir arg
- Att kunna reflektera på andra sätt än mitt eget
- Att lära mig mer om mina egna känslor och att allt inte är svart eller vitt.
- Att man bör hålla sig borta från dumheter så att det inte påverkar din framtid
- Att man inte ska vara där det alltid händer
- Att planera mina mål mycket bättre
- Att prata med kunden att hjälpa
- Att prata om hur jag tänker och mår. Vilket får mig att tänka på hur jag kan ändra det till något positivt
- Att ta ansvar
- Att tänka längre fram i livet
- Att tänka positivt och framåt

- Att ungdomstjänst inte är en farlig påföljd om man har få timmar
- Att vara ärlig
- Bra
- Det har fått mig att tänka efter
- Det har fått mig tänka på mitt liv. Hur det var förr och hur det är nu. Fått mig att inse att det liv jag lever nu är mycket bättre än innan.
- Det är bra att passa tider, det tjänar alla på
- Eget ansvar. Man växer som person i ett arbete
- Hantera mina impulser
- Har lärt mig mycket
- Har reflekterat över det som hänt
- Hur det kan se ut i samhället
- Hur jag ska agera., tänka , reagera på olika sätt. Exempelvis mer "långsynt" nu än jag var förr
- Hur jag ska tänka när jag hamnar i bråk för att undvika det
- Hur jag ska tänka på brottet, fånga upp det jag kan lära mig av tiden på arbetsplatsen hur jag ska agera för att det inte ska hända igen.
- Hur man ska kunna gå vidare i livet.
- Ifrågasätta mig själv
- Ingenting
- Inget
- Inget som jag inte visste
- Inget speciellt, men det var intressant att diskutera framtiden och mål samt vad som hänt.
- Inget speciellt
- Inte direkt lärt mig något men bra samtal ändå
- Inte så mycket. Det var inte direkt en lektion
- Inte särskilt mycket. Det var dock väldigt roligt.
- inget jag inte visste
- Jag har blivit mognare
- Jag har inte lärt mig något jag inte visste
- Jag har jobbat mycket med mig själv innan, men det är alltid skönt att få "prata av sig".
- Jag har lärt mig allvarligheten av olika brott
- Jag har lärt mig att det är jag som väljer hur min framtid ska vara.
- Jag har lärt mig att man ska ta itu med saker som man behöver få gjorda. Jag har också lärt mig att planera en hel del.
- Jag har lärt mig hur jag ska bete mig i sådana situationer
- Jag har lärt mig hur samhället fungerar och hur det går till
- Jag har lärt mig mycket
- Jag har lärt mig mycket. Stegen i programmet var välgjorda
- Jag har nog lärt mig att tänka mer och prata om mig själv och varför jag fungerar som jag gör
- Jag tycker att det har hjälpt mycket . För det första har jag lärt mig att kunna lita på en vuxen. Sen att kunna prata utom allt utan att det känns jobbigt.
- Jag vet inte riktigt
- Jag vet inte riktigt, men allt var jättebra

- Kontroll
- Kunde det innan, har koll på mig själv.
- Lugnat ner mig
- Lärt att ta tag i saker och ting. Även att inte ta dumma beslut i framtiden som leder till brott.
- Lärt mig att tänka efter innan jag agerar
- Lärt mig att uttrycka mig bättre
- Lärt mig kontrollera vissa saker, acceptera andra saker
- Lärt mig tänka efter innan jag agerar
- Lärt mig tänka mer om min livssituation
- Mer lärdom om ungdomstjänst
- Mycket
- Mycket bra saker
- Mycket med att ha förståelse för andra sidan
- Mycket som man kan ha nytta av i samhället
- Nej
- Nya livserfarenheter. Planeringsförmåga och flexibilitet.
- Organisera mig
- Stölder, humör, skolan
- Tankemönster
- Tänka
- Tänka i andra banor - nya synvinklar
- Tänka till mer noggrant
- Vad brott betyder exakt
- Varför jag gjorde det och sånt
- Vet ej
- Vet inte
- Vet inte riktigt
- Växt upp

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- ADAD har varit särskilt bra för att det är så många frågor att man får hjälp och lär sig att svara ärligt.
- All hjälp jag har fått
- Alla har varit lika bra
- Alla har varit trevliga på ungdomstjänsten på kontoren och rent generellt
- Alla mina möten
- Allt
- Allt har varit bra
- Allt som vi har gjort
- Allt var bra
- Allt var bra. Ingenting som var dåligt.
- Allt var väldigt bra

- Allting förutom att man måste ha läkarintyg varje gång man är borta för det kostar att gå till läkaren
- Arbetsplatsen
- Arbetsplatsen var jag extra nöjd med. Trodde inte det skulle bli en klädaffär.
- Arbetsplatsen, att man får välja tider själv och kontaktpersonen.
- Att allt gick undan när det väl satte igång
- Att Daniel går att lita på
- Att det gick så snabbt
- Att få jobba i en butik och lära mig hur det funkar
- Att få jobbet
- Att få planera framtiden
- 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 har lärt mig en läxa
- Att jag lärt mig att inte göra något dumt mer
- Att jobba har varit bra. Jag fick smak på hur det är att jobba
- Att man får sms om tider
- Att prata om mina mål
- Att på Myrorna fick jag hjälpa en annan kvinna som inte kunde språket
- Att träffa min kontaktperson
- Att träffa nytt folk
- Bemötandet av kontaktpersonen
- Bemötandet och arbetsuppgifterna på den andra arbetsplatsen
- Bra arbetsplats och trevlig personal
- Bra hjälp och support
- Bra kontaktperson
- Dedjen och att jag fick ett jobb
- Det mesta var bra
- Det som har varit bra är personalen som jag arbetade med. De fick mig att känna mig välkommen och glad. Samtalen med min kontaktperson har även varit bra. Jag har aldrig känt att någon dömt ut mig för det jag gjort.
- Det trevliga bemötandet från samtliga medverkande personer
- Det var bra att samtalsdelen var så pass rolig, intressant.
- Fick maten gratis på arbetsplatsen
- För det mesta har allt varit bra
- Göra min egen mat
- Hela processen. Att allt tagits med och reflekterats över i samtal. Det positiva och pedagogiska bemötandet.
- Ingen kommentar
- Inget jag kommer på just nu
- Inget speciellt
- Inget speciellt - allt var helt OK
- Inget speciellt. det gick snabbt och bra

- Inget är ju bra med det här egentligen
- Inte speciellt
- Inte vad jag kommer på nu
- Intervju
- Ja att jag fick en chans från Mattias
- Ja att jobba i Lidl, större chans att få jobb där
- Ja min arbetsplats
- Jag träffade en massa nya människor
- Jag tycker att allt har varit bra
- Jag tycker nog att hela strafformen är bra som ett sätt att fånga upp och rehabilitera ungdomar
- Ja, min kontaktperson och allas bemötande
- Jobbet
- Jobbet/platsen
- Kontakten med Daniel han var inte dömande
- Lugn arbetsplats
- Lunchrasterna på arbetsplatsen
- Min arbetsplats
- Min arbetsplats, mycket strukturerad och trevliga medarbetare.
- Min kontaktperson
- Min kontaktperson i ungdomstjänsten
- Min personliga kontakt
- Mötena
- Mötena med min handledare, roligt att konversera
- Mötena med Roger
- Nej
- Nej allting var i stort sett bra
- Nej det kunde bara inte ha varit bättre
- Nej inget jag kommer på
- Nej inte vad jag kommer på.
- När de sa att jag hade jobbat bra. Det lyfte upp mitt humör.
- nej
- Personalen
- Personalen på arbetsplatsen
- Personalen är mycket tillmötesgående
- Personerna runt om mig som har varit med denna tid
- På arbetsplatsen fått bra kompisar
- Repulse
- Samtalen
- Samtalen var extra bra
- Samtalen var inte onödiga! Otroligt positiv blev man
- Samtalsdelen var väldigt bra. Det är skönt att få prata om saker
- Supporten var utmärkt
- Timmarna med Björn

- Trevliga människor
- Träningen
- Vet inte

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

- Nej
- Allt fungerade bra
- Allt fungerade felfritt
- Allt funkade skitbra
- Allt gick bra
- Allt stämde
- Allt va OK
- Andra tider
- Att allt skulle gå snabbare
- Att det inte skulle ta så lång tid att få börja arbeta
- Bra som det var
- Bättre arbetsplats, roligare
- Det gick så bra som der kunde
- Det kunde finnas ytterligare ett kontor närmare stan
- Det var långt att åka till möten
- Då jag upplever att denna period gått mycket bra finns det inget för mig att klaga på
- En lokal litet närmare och inte i Bromma
- Flera samtal
- Funkade bra
- Ingenting alls
- Ingenting, allt fungerade superbra
- Inget
- Inget alls
- Ja, jag har märkt att jag kan genomföra uppgifter om jag har förtroende för mig själv att jag kan.
- Ja, kanske litet närmare till mötena. Ligger väldigt långt borta från både city och tunnelbanan
- Långt att åka till Sundbyberg
- Längre möten
- Ne
- Nej
- Nej allt gick bra
- Nej allt gick prima
- Nej det finns inte mycket som jag tycker fungerat dåligt förutom att det ligger litet tokigt där borta (Sundbyberg)
- Nej det gick bra
- Nej det tycker jag inte
- Nej ingenting
- Nej inget
- Nej inget konkret

- Nej inte direkt
- Nej tyckte det hela funkade bra
- Nej, nöjd som det blev.
- Nä
- nej
- nej inget som jag kan komma på
- nej, tycker allt har fungerat bra
- Om man tänker på hur lång tid det tar innan man får börja processen så tycker jag att det borde gå fortare. Men det beror väl på för litet arbetskraft.
- Vet ej
- Väldigt olägligt läge på lokalerna. Det ger ett intryck av att vara väldigt off och otillgängligt. Det vore bättre mer centralt eller närmare T-banan
- Väntetiden från dom otroligt lång. Mer än 1 år för att bli klar med mina 25 timmar!
- vet ej

Finns det något mer du vill tillägga?

- Att det här är en bra hjälp. Roger har varit förstående och trevlig.
- Att jag mår bättre än någonsin! Är en ny människa.
- Att ni är bäst
- Att Roger ska ta del av min livshistoria om det det kan hjälpa någon vilse stackare
- Dedjen är grym!
- Det är mycket positiva saker i programmet
- Det är väl slut nu?
- Elvir har underlättat för mig med skola och stölder, mina vänner, vad som är rätt eller fel och jag vill ha förlängt med Elvir.
- Hela perioden har varit väldigt positiv och jag har kommit väldigt långt p g a det.
- Jag har bara tyckt att det har varit kul även om några lördagar var tröttsamma
- Jag tycker det har varit intressant på något sätt . Mycket hjälp har jag fått under den här tiden.
- Jag är tacksam!
- Min väg har förändrats, jag har en annan översyn av mitt liv.
- Mycket nöjd med tiden både jobbet och samtalen
- NEJ
- Ne
- Nej
- Nej har inget i tankarna
- Nej Tack!
- Nej är bara mycket glad att allt gått bra
- Nej ! Tack så mycket!
- Noop
- Nope
- nej
- nä

- TACK FÖR HJÄLPEN!
- Tack för hjälpen!
- Tack och hejdå Jag kommer inte att sakna er
- Tack och hej!
- Tack!
- Tack! Det har varit lärorikt. Hoppas vi inte ses igen!
- Tiden var bra

Ungdomstjänsten föräldrar/vårdnadshavare

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

- Bra bemötande
- Bra med oavlönat arbete så att det känns
- D trivdes väldigt bra på ungdomstjänsten
- Dålig=bra för André att veta hur han fungerar gentemot auktoritära personer
- Enligt min son
- Gjort det med glädje och varit nöjd vid dagens slut.
- Han hade litet jobbigare tider där på jobbet också (ibland)
- Har inte behövt så mycket kontakt
- Hon har tyckt att det har varit tråkigt men har ändå haft mycket att berätta om jobbet
- Jag tror ni gör bra. Jag har inte mycket att säga
- Mycket bra
- Mycket väl mottagna på alla instanser

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

- Att ta ansvaret
- Blivit bättre på att passa tider, har reflekterat en del över skillnader i olika jobb och hur människor beter sig.
- Det ser man på hans humör
- Dyr erfarenhet
- Har samma kloka och positiva inställning som tidigare
- Mer en förhoppning än att jag vet. För att verklighetsprat kommit in.
- Mycket bättre
- Tiden sedan brottet skett har varit ganska lång, en tonåring lever ganska fort. Hon hade redan reflekterat över det hon gjort.

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

- Bra och tydligt
- Hade varit bra att känna till tider för möten. Nu har J klarat det själv, men kunde lika gärna varit tvärt om
- Hon är 18 år fyllda
- Jag tror att detta har fått henne att se positivt på samhället och se ljus på framtiden

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

- Anser att de hjälpt henne mycket
- Det har inte varit aktuellt
- Har inte behövt
- Har inte haft behovet.

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

- Hon har känt sig nöjd o glad med människorna hon haft kontakt med
- Mycket bra
- Positivt över förväntan
- Trevligt och professionellt

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Att det finns
- Att det har varit en mycket lämplig arbetsplats
- Att det läggs stor vikt vid att "matcha" ungdom med aktuell arbetsplats
- Att han gjorde sitt jobb och var nöjd med sitt jobb
- Att han har fattat vad det innebär att vara med fel person eller på fel ställe!
- Att M fick möjlighet att själv hitta arbetsplats
- Att man bemöter ungdomen positivt utifrån möjligheterna. Samt diskussioner kring brott/livsstil
- Att personalen varit mycket positiva och uppmuntrat J att ta sig igenom detta och även att samtala om händelsen. J tycker själv att handläggaren varit jättebra.
- Att träffa vuxna som kan lyssna och verkar förstå situationen. Det är så jag upplevde processen.
- Att ungdomsplatsen fungerade mycket bra
- Avstämningsmötet då jag som förälder fick ta del av vad M samtalat om med Mattias
- Bemötandet
- Bemötandet, arbetsgivaren
- Det stöd min dotter fått hela tiden och hjälp till att gå vidare
- Det sättet hon pratade och förklarade allting till oss. Frida var en jättetrevlig tjej.
- Det var bra att han fick tala själv i den kyrkan

- Dialogen
- E blev sysselsatt med bra uppgifter hela ungdomstjänsttiden. Han klarade dom och trivdes. Han har blivit intresserad av att gå ut i arbetslivet fortare.
- Fantastisk uppslutning, bra program med samtal och allt
- Information och bemötande
- Intervju
- 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.
- Ja bemötandet av personalen
- Ja mötena eller påverkansprogrammet med min son
- Jag tycker att det har varit bra för min son därför han har lärt sig och förändrat mycket både hemma och ute
- Jag är glad
- Just bemötandet och ordentlig uppföljning
- Kontakten med socialsekreteraren och mitt barn har fungerat väldigt bra.
- Mitt barn har fått reda på att det han gjort var fel
- Mycket gott bemötande
- Nej
- nej
- Personalen var snälla och duktiga
- Robert
- Snabb kontakt efter första mötet
- Tryggt och trevligt bemötande. Mycket positiv feedback från socialsekreterare
- Tydligheten en början och ett slut.
- Uppmaningen efter ungdomstjänsten
- Väl bemött, bra stöd för E

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

- Allt har fungerat mycket bra
- Att det tagit så lång tid från själva brottet till ungdomstjänsten
- Att praktikplats kan leda till arbete
- Det gick ganska lång tid mellan rättegången och till dess det var dags för ungdomstjänsten
- Frågorna i en del av formulären som J skulle fylla i var inte trovärdiga i vårt fall. De utgick ifrån personer som redan var på "brottets bana". J hade svårt att svara på de flesta frågorna. Där skulle jag eftersöka mer nyanserade frågeställningar.
- Handläggningstiden från händelse till att det är klart 26/1 08 - 29/6 09
- Helt OK
- Inget
- Jag tycker att ungdomstjänsten borde följa snabbare in på det begångna brottet. Synd att ungdomarna behöver vänta så länge med att få avtjäna sitt straff och gå vidare.
- Kortare väntetid
- Nej

- Nej jag är nöjd med allt som har varit.
- nej
- Personalbyte på ungdomstjänsten orsakade att information som skulle nå mig inte kommit fram om jag inte själv ringt och kollat upp. Mycket viktigt om det skulle vara en ungdom med mer behov av hjälp än vad min bror har för att kunna fullfölja sin ungdomstjänst.
- Snabbare hantering av möten och ungdomstjänsten. Fick vänta länge innan hon kunde börja.
- Tiden från brott till påföljd måste bli kortare. Extra viktigt när det är ungdomar.
- Tiden mellan rättegång och första mötet för lång
- Är mycket nöjd med allt

Finns det något mer du vill tillägga?

- Allt fungerade bra
- Allt fungerade bra och smidigt
- Att Y har lärt den lag som gäller i Sverige
- Båda kontaktpersonerna (Lisa o Mattias) har varit väldigt duktiga på sitt arbete.
- Jag är tacksam att man (vi samhället) stödjer ungdomarna på detta vis.
- Nej
- nej
- Positivt med påverkansamtal inte bara arbete
- Tack!
- Vill bara tacka alla personer som medverkat
- Är mycket glad att allt har gått bra eller mycket bra för honom och det har slutat med bra resultat också.

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
- Att han uppskattade jobbet
- Bra omdöme från handledare o Dedjen. Ungdom positiv
- Bra omdömen. Kom i tid och skötte sig. Får kanske jobb där!
- Bra såvitt jag vet, trots en del svårigheter på vägen
- Bra, hon har tom fått jobb på u-tjänstplatsen!
- Både T och Lidl är mycket nöjda
- Det har gått ganska fort
- Det tog lång tid innan det kom igång och det var inte så bra'
- Det är tydligt att det gett verktyg för framtiden

- Enl uppgift från D. Möjligen så att han inte borde haft u-tjänst alls pga särskilda svårigheter, men han skötte det bra.
- Enligt uppgift från Dedjen har allt fungerat bra
- Enligt uppgift från ungdom och Titti
- Enligt uppgift från ungdom, mamma och Titti W
- Enl. info från soc.sekr. på BAS
- Erik varit mycket nöjd, tycker det var intressant, hela tiden sysselsatt, social personal
- Fullföljt ungdomstjänsten enligt schema
- Fungerade inte bra i början. Men blev bra efter sommaren 2008.
- Först dåligt med återrapportering, sedan helt perfekt andra vändan.
- Hade krismöte pga att ungdomen inte närvarade vid vissa tider
- Han har kämpat på
- Har ej varit med i ärendet tidigare, men utifrån avslutningsmötet har det fungerat mycket bra
- Har skött sig jättebra
- Hon fick mycket uppskattning och fick lära sig nya saker som hon kan ha användning av framöver.
- Initialt litet krångel, därefter klockrent
- Jag har endast varit med i slutskedet men det verkar ha gått bra
- Lite strul beroende på faktorer som var förståeliga
- Med hänsyn till klientens problematik
- Med tanke på utgångsläget har Sthlm U-tjänst varit flexibla
- Noggrant utfört
- Skötsam, hållit tider etc
- Snabb uppstyrning-tydliga konsekvenser
- Svårmotiverad ungdom
- Synd att det behövde bli en återrapportering, annars väldigt bra.
- Ungdom trivdes
- Ungdomen hade klarat mer avancerade uppgifter
- Uteblev första mötet
- Utifrån avslutningsmötet
- Viss tids fördröjning p g a ungdomens problem med tiden men även att familjen flyttat
- Väntetid före ungdomstjänsten satte igång

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

- A verkar ha hittat en bra sysselsättning och uppnått vissa mål i livet. Jag tror han hunnit tänka över situationen ordentligt.
- Baserat på hans egna upplevelser och beskrivning - ja
- Bra handläggare och arbetsplats, stärkande för självtilliten
- Brottet låg visserligen långt bak i tiden men ungdomen själv uppgav att han börjat tänka på ett nytt sätt (mer långsiktigt).
- Både och. Han är misstänkt för nytt brott, men steget känns oändligt mycket längre till nästa
- Den förändringen hade gjorts tidigare, då det är långt mellan brott och straff.
- Det har givit ungdomen möjlighet att få ett extrajobb

- Det hände för 3 år sen. Han är mycket nöjd idag!
- Ej haft kontakt med ungdomen innan ungdomstjänsten
- Ej insett helt o fullt konsekvenserna av handlandet (brottet)
- Enligt uppgift från mamma, ungdom och Titti
- Enligt uppgift från ungdom och KP på U-tjänsten
- Fatma säger själv att hon lärt sig något av att jobba gratis o s v
- Förhoppningsvis det visar sig väl
- Förmodligen var detta en engångsförseelse
- Hade en bra situation även innan men sett att familjen växt i o med att det gått så bra
- Hade fungerat utan ungdomstjänst också, men en bra erfarenhet och lärdom
- Hade förändrats mycket innan ungdomstjänsten kom igång
- Han verkar ha fått insikt om vad som utgör risk för att hamna i trubbel
- Han är mycket positiv idag & insiktsfull. Hur det var när brottet begicks saknar jag information om.
- Har ej skrivit yttrande och gjort utredning
- Har endast varit handläggare under ungdomstjänsten
- Har haft mycket liten kontakt med ungdomen tidigare och därför dålig personlig kännedom om situationen. Det har också gått kort tid efter att ungdomstjänsten avslutades.
- Har inte haft någon ytterligare kontakt med ungdomen då ingen ytterligare oro inkom
- Hon har mognat och blivit mer ansvarstagande
- Hör om en utveckling och mognad som ungdomen själv är nöjd med
- Ingen ny anmälan om brott har inkommit
- Ingen oro innan . Skött sig som förväntat.
- Ingen skillnad. Det var positivt innan.
- Inget nytt brott sedan dess och det var länge sedan
- Ja hon är en mycket positiv och glad flicka nu
- Jag tror inte att situationen var särskilt dålig innan
- Klarat att genomföra något
- Lämplig åtgärd för just den här ungdomen, lagom "straff". Tänka till, reflektera, lära sig en läxa
- Ny polisanmälan om snatteri inkom när ungdomstjänsten skulle avslutas
- Pojken säger inte så mycket, men det har i alla fall inte blivit sämre
- Positiv förändring i ett tidigare skede
- Positiv inställning från start
- S har mognat och fått ta ansvar
- Situationen innan var inte särskilt negativ
- Skött ungdomstjänsten men hoppat av skolan
- Tror det men har inte haft kontakt med ungdomen innan ungdomstjänsten
- Ungdom verkar ha satt upp nya mål i livet som jag uppfattar som positiva
- Ungdomen var inte kriminellt identifierad i grunden sund med goda värderingar
- Ungdomstjänsten troligen inte påverkat
- Uppfattade god social situation vid uppstart av ungdomstjänsten (då jag också tog över ärendet) och tycks fortfarande vara god. Dock relativt liten kännedom om klienten.
- Var mycket sund och klok inställning vid första samtalet!

- Verkar förstå konsekvenserna
- Vet ej om det är pga ungdomstjänsten
- Vet inte hur det var innan

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

- Allt har fungerat vad jag vet , så övrig info har ej varit nödvändig
- Alltid
- Alltid bra info
- Alltid bra samarbete
- Annan handläggare än ut har haft i ärendet
- Bra kommunikation!
- Byte av handläggare
- Handläggbyte både hos oss och U-tjänsten. Dock bra när kontakt etablerats.
- Har ej varit med från start
- Har som sagt inte varit med
- Ja, både muntligt och skriftligt
- Jättebra information, tydligt
- Jättebra samarbete och bra strukturerade möten med lättförståelig information
- Löpande info via mail
- Mailkontakt och telefon vid behov mycket bra
- Mycket bra samarbete/diskussioner kring genomförandet och anpassning utifrån ärendet
- Mycket personalanknutet
- Mycket tydlig och lätt att få kontakt med
- Saknade arbetsschemat som vi brukar få
- Tillgänglig personal
- Var ej handläggare då
- Var ej med inskrivning
- Vi håller alltid god kontakt vid problem
- Via mail & telefon

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

- Alltid
- Alltid svar när man ringer eller lämnat meddelande
- Byte av handläggare men A innan har inte kommenterat ngt
- Byte av handläggare - en avslutade o en påbörjade - men det har ändå känts helt
- Det verkar som om det fungerat
- E-post är toppen!
- Fantastisk personal! Wolanza o Yessi är SÅ bra!
- Fantastiska personer på ungdomstjänst! Yessi är en mycket duktig socionom!
- Gillar mailkontakt

- Har aldrig haft svårt att nå personal
- Har dock inte behövt ha så mycket kontakt
- Har ej haft behov av att ta kontakt, det har skötts ändå
- Har inte behövts
- Har inte försökt nå någon
- Har inte haft behov av att ta kontakt
- Inga problem
- Jag har fått den info som behövts
- Mycket tydlig och lätt att få kontakt med
- Ni svarar alltid i telefon eller ringer upp så fort ni kan
- Snabbt svar via mail & tele
- Snabbt svar vid mail, tele
- Svårt att kommentera då jag ej var med från början
- Under den period jag haft ärendet
- Via mail & telefon

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

- Absolut professionell trevlig framtidsanda!
- Alltid
- Bra mötesstruktur
- Bra och strukturerade möten
- Både uppstart o avslut var professionellt och informativt!
- Duktig kompetent personal
- Informativt, engagerande, sakligt o tydligt
- Inga problem
- Ja absolut
- Jättenöjd, bra matchning till S
- Jättepositivt och bra avslutningsmöte
- Nej
- Skönt att slippa hålla i möten. Bra info och tydlig struktur.
- Stockholms Ungdomstjänst har skapat en bra kontakt med flickan
- Strukturerat och tydligt
- Titti är mycket noggrann och strukturerad. Hon skapar god stämning och bidrar starkt till positiva möten.
- Ungdom uppfattas som mycket nöjd

Är det något du tycker varit särskilt bra för ungdomen?

- Engagemanget hos Daniel Stenberg och försöket att hitta rätt plats åt ungdomen
- Allt
- Allt bra

- Anpassad ungdomstjänst
- Anpassning arbetsplats. Möjlighet att göra ungdomstjänst utanför Stockholm, men sedan blev det Stockholm ändå vilket blev bra
- Arbetet och samtalen verkar ha varit givande för ungdomen
- Arbetsplatsen kanske - den var bra
- Att arbetet har varit på em. Bra för C.
- Att det gick att lösa under sommarlovet
- Att E fått prova arbete o fått positiva respons av arbetsgivare = stärkt självkänsla
- Att få växa, mogna
- Att han fått avtjäna sitt straff som varit en tankeställare
- Att han lärt sig nya färdigheter på arbetsplatsen
- Att hans handlande fått konsekvenser och att han fått prata om det
- Att hon har fått erfarenhet och bra förebilder på arbetsplatsen. Att hon har fått en god inställning till att arbeta även om detta var en ungdomstjänst (utan lön). Att hon kunde stanna litet längre en dag då arbetsplatsen hade behov.
- Att Lisa motiverat och pushat
- 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 T fått erfarenheter av arbete i butik. Att personalen tog sig tid att lära upp honom.
- Att ungdomen blev positivt bekräftad, gjort väl ifrån sig under ungdomstjänsten, vilket lett till timanställning
- Att ungdomen fick göra ungdomstjänst på den arbetsplats han önskade och kunde få extrajobb efter slutförd ungdomstjänst.
- Att ungdomen får höra att hon är duktig, omtyckt och har presterat väl hoppas jag kan bidra till en positiv förändring i hennes utveckling
- Att ungdomen har fått bättre insikt och medvetenhet om brottet och konsekvenserna av detta
- Att ungdomen har fått jobb på ungdomstjänstplatsen och att hon är mycket mer positiv nu än vid första mötet
- Att ungdomen är nöjd med den arbetsplats han har gjort sin ungdomstjänst på & att det har lett till möjligheter till att söka vidare arbete
- Att ungdomstjänsten kunde göras snabbt, avverkat timmarna på kort tid.
- Bra arbetsplats - Bromma miljöstation
- Bra att han fick ett positivt omdöme från arbetsplatsen. Bra att personal från ungdomstjänst förstärkte i samtal som fungerar bra.
- Bra bemötande och noggrant genomfört
- Bra matchning gällande språket vilket säkert har underlättat för S. Bra mottagande av S och det verkar som en bra kontakt för henne.
- Bra med stimulerande arbetsplats
- Bra struktur och tydlighet och flexibilitet! Verkar blivit en bra kontakt mellan ungdomen och kontaktpersonen.
- Bra upplägg engagemang från ungdomstjänstens Lisas sida.
- Både samtal + jobb, att ha ett fokus + konsekvens av det som hänt
- De två samtalen. Att hans förslag till arbetsplats blev möjligt.

- Dedjen har varit bra! Entusiasmerande. Det var nog viktigt
- Dedjen ställer alltid upp och finns alltid anträffbar!
- Det mesta har flutit bra och smidigt
- 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.
- Erbjudande om fortsatt timanställning
- Flexibilitet i påverkansprogrammet utifrån ungdomens behov. Detta har resulterat i en positiv syn på framtiden och planer såsom skolgång.
- Flexibiliteten gällande ungdomen har varit bra
- Flexibilitet. Baka samman två ungdomstjänstdomar till en gemensam verkställighet
- Fungerat utmärkt med allt!
- Fått insikt gällande brottet och har fått möjlighet öppna upp sig och prata om brottet. Fått ta eget ansvar
- Fått ta eget ansvar. Ta del av en arbetsplats och vad det innebär. Fått prata om brottet.
- Fått ungdomen att reflektera över sitt eget beteende och få tänka om framtiden
- Följsamheten från BAS sida rörande tider o arbetsplatsval!
- För just den här ungdomen att vara i en för honom känd miljö
- Glad, spontan, siktar framåt, tycker att samtal med ungdomstjänst varit bra.
- Goda vitsord
- Han har fått praktisk erfarenhet och goda vitsord
- Han har mognat och fått insikt i sin situation och ändrat sitt beteende till det bättre
- Han har uppskattat påverkansprogrammet samt trivts på ungdomstjänstplatsen
- Handläggaren från BAS matchade ungdomen mycket bra
- Har fungerat fläckfritt. Bra att han kunde få göra sina 100 timmar så koncentrerat
- Har fått med sig nya erfarenheter från arbetsplatsen där han var.
- Har fått tänka om angående alkohol
- Har för litet kunskap om ungdomen för att kunna svara mer utförligt
- Info till ungdomarna
- J uttrycker att det har varit bra och till viss del lärorikt. Det har varit första kontakten med arbetslivet
- Jobberfarenhet
- Kan ej svara - känner ej ungdomen
- Klar struktur begriplig för ungdomen
- Kom till en bra arbetsplats, blev bra bemött. Att han själv anser att det var en bra erfarenhet och konsekvens.
- Kontakten med kontaktpersonen Elvir
- Mognare och mer vuxen i sitt förhållningssätt, nytt umgänge
- Nej
- När det väl kom igång gick det smidigt. Respektfullt och trevligt bemötande av ungdomen
- När kontakt mellan ungdomstjänst och ungdom väl inletts gick det fort att få praktikplats.
- Otroligt bra kombination med SKKP samtidigt för ungdomen. Positivt att kunna hitta andra lösningar (RePulse) när inte sista tiden fungerade. Flexibelt och bra!!
- Plusbetyg för att personalen som har "varit extra på" ungdomen att han ska klara det här

- Positiv inställning, målmedveten, velat att föräldrar ska veta vad som händer. Fått mycket fina omdömen.
- Positiv mot ungdom, klar och tydlig information
- Positiva erfarenheter av att arbeta, beröm
- Positivt med en bra arbetslivserfarenhet för ungdomen
- Praktikplatsen verkar ha gett stor bekräftelse på att ungdomen är en bra person. Det tror jag är viktigt.
- Påverkansprogrammet
- Påverkansprogrammet har gett ungdomen nya insikter som lett till att han agerar annorlunda mot tidigare, på ett positivt sätt.
- Samtal och arbete verkar ha fått ungdomen att reflektera och mogna
- Samtal om olika saker - hantera aggression, brottsoffer mm
- Samtalen har varit en positiv del av processen att lägga brottet bakom sig och lära sig något om sig själv
- Samtalen + möjligheten att stärka självförtroendet genom att se att man klarar ett arbete bra
- Se punkt 2
- Struktur och tydliga konsekvenser
- Sympatiskt, tillmötesgående och flexibel Lisa! Super!
- Ta ansvar
- Tack vare att den unge skött sig så exemplariskt finns inget att tillägga
- Tror att samtal och möten gett en större skillnad för ungdomen än själva arbetet. Tveksam om städa och torka bord på Mc Donald verkligen är en straffpåföljd
- Tydlig konsekvens, bra omhändertagande och bemötande från de vuxna. Ger ungdomen en chans att utvecklas och börja om. Inget "ältande" av gamla synder utan härifrån och framåt.
- Tydlighet och konkret info
- Tydligheten och följsamheten av handläggaren
- Tydligheten och försöken att spegla hans beteende
- Ungdomstjänsten har fungerat bra
- Ungdomstjänsten har setts som en påföljd till brottet, pedagogiskt syfte.
- Ungdomstjänsten i sig
- Uthållig, samarbetsvillig, initiativrik ungdomstjänst - Daniel
- Val av arbetsplats
- Verkar ha varit bra personal på arbetsplatsen
- Verkar ha varit en bra arbetsplats. Mycket positivt att ungdomen fått göra mycket arbete. "Att inte bara gå och dra". Verkar ha varit bra handledare - engagerande.
- Verkar som påföljden varit mycket passande för ungdomen. Arbetet har flutit på mycket bra.
- Vet ej
- Vet ej har bara varit med mot slutet
- Vet ej.
- Återrapportering till åklagare
- Överlag har hela varit bra. Bra att få tillsägelse vid första missade mötet, gjorde att han skötte alla tider sen.

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre?

- Allt
- Allt bra
- Allt fungerat bra
- Allt har fungerat bra
- Allt är bra
- Att hon fått påbörja ungdomstjänsten tidigare
- Att ungdomen slapp vänta så länge på verkställighet av domen. Dvs kortare kö, men jag vet att ni jobbar för det.
- Belägenheten av ungdomstjänstens kontor. Synd om det faller på att ungdomarna inte orkar ta sig dit.
- Den långa väntetiden för att påbörja sin ungdomstjänst är aldrig bra
- Det har fungerat mycket bra
- Det verkar inte så. Gick ju mycket bra uppenbarligen
- För lång kötid
- För lång tid till ungdomstjänsten kom igång
- Geografiskt "off" lokalmässigt för ungdomen att ta sig till "samtalstimmar".
- Har svårt att komma på något
- Hoppas att väntan till ungdomstjänst minskar inom snar framtid
- Hur tar man in om nytt brott begås under Ungdomstjänsttiden med påverkansprogram mm
- Inga synpunkter har fungerat bra
- Inga synpunkter. Det har fungerat mycket bra
- Inga synpunkter. Fungerar mycket bra.
- Inte direkt, problemen kan nog härledas till attityder i hemmiljön
- Jag vill ha en kopia på ADAD intervjun
- Kanske kunde gjorts under kortare tid
- Kortare väntetid innan uppstart
- Kortare väntetider
- Kortare väntetider!
- Nej
- Nej allt har varit bra!
- Nej inte direkt
- Nej inte vad jag vet
- Nej!
- Nej, allt har fungerat jättebra.
- Nej, det har fungerat väl.
- Nix
- nej
- Snabbare handläggning från misstanke-dom-verkställighet, dvs hela förloppet inte själva BAS-arbetet som vi alla är nöjda med
- Snabbare uppstart, mindre kötid
- Sundbyberg innebär långa resor
- Tiden mellan dom och ungdomstjänst bör bli kortare

- Tycker allt fungerat bra.
- Ungdomstjänsten ligger väldigt avsides
- Vet ej
- Vet ej, har inte varit handläggare genom hela perioden

BAS boende och SKKP ungdomar

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

- Jag har haft det bra med Matilda
- Matilda har varit jättebra hjälp
- Ätit mer ute
- Bra ställe med personal som fanns tillgänglig för att prata med.
- Det har varit litet jobbigt att inte veta hur länge jag ska få stanna
- Jag har trivts bra här
- Lugnt och snäll personal Bra ställe med personal som fanns tillgänglig för att prata med.
- Det har varit litet jobbigt att inte veta hur länge jag ska få stanna
- Jag har trivts bra här
- Lugnt och snäll personal

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

- Ja jag har fått den hjälp jag behöver från Matilda och även utanför hennes jobb
- Jag har fått hjälp med allt jag önskat

Kommentar till fråga: Hur har situationen förändrats för dig?

- Jag har fått PUT
- Kommer att flytta till ett nytt hostel som är mycket stökigt
- Kort tid
- Matilda har påverkat mina framsteg rätt mycket.
- Det här stället var mycket annorlunda, stämningen, miljön är bra.
- Jag har fortfarande ingenstans att bo

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

- Matilda har gett mig all information jag behövt
- Jag har fått den information jag har behövt via tolk. Jag fick all information innan jag behövde ställa frågor.

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

- Ja jag känner mig delaktig i alla beslut som rör mig
- Inte i det beslut som fattades av Migrationsverket att jag ska flytta till en annan stad.
- Jag har känt mig delaktig för folk har frågat mig.
- Med undantag för att jag inte kan bestämma hur länge jag bor här.
- Nej tycker inte att jag fick vara med och tycka till om flytten till Saima - det gick fort

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

- Bra att det alltid funnits personal tillgänglig hela tiden och som har haft tid att lyssna.
- Matilda var mycket bättre än vad jag hoppats på
- Man har brytt sig om mig och varit engagerad

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

- För nöjd
- Det har varit bra
- Jag var väldigt nöjd med personalens bemötande. De var snälla och hjälpsamma.
- Snälla inte elaka eller kaxiga
- Väldigt bra personal men man ser dem för mycket tycker jag.
- Ja dom har varit jättetrevliga, framför allt Matilda

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

- Ja men jag kom inte på möte så vi har inte träffats så många gånger
- Jag har definitivt varit nöjd med Matilda
- Ej haft kontaktperson - kort tid
- Fick aldrig någon kontaktperson
- Har ej haft kontaktperson då vistelsen endast varade ett dygn
- Har ej haft någon kontaktperson
- Har hjälpt mig mycket och ställt upp för mig
- Har ingen kontaktperson
- Har inte riktigt förstått eller fått information om att jag hade en kontaktperson

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

- Om jag fick välja en kontaktperson att rekommendera så skulle det vara Matilda
- Det är ett bra ställe
- Det beror på. Vad jag tycker är att om det varit frivilligt då skulle det varit mycket bättre

- Litet instängt
- Till de som har behov av SKKP

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Allt
- Allt har varit bra
- Jag tycker att tiden med Matilda varit bra
- Vårat möte varje vecka
- All personal på boendet har varit väldigt bra
- Allt var bra, boendet var fint.
- Att det har funnits personal som har fått mig att bli glad
- Boendestandarden
- Boendet och personalens stöd och hjälp. Personalen är jättesnälla
- Bra personal
- Det var jättebra att bo här faktiskt, trygghet, personalen hjälper till alltid.
- Ja, Anne var alltid nära mig när jag behövde henne
- Ja, att prata av sig och få råd om hur jag ska hantera olika situationer
- Det var lugnt där
- Fint ställe
- I början kände jag mig spänd att vara här. Sedan kände jag att det var bra här och att de som jobbade här var trevliga och öppna. Då blev jag mer avslappnad. Personalen var mycket bra. Personalen tog sig tid , de har hjälpt mig.
- Ja kontaktpersonerna. De var jättesnälla och de lyssnade och hjälpte
- Lugnt ställe. Juste personal som ställer upp när man behöver hjälp.
- Mycket nöjd med personalen deras kärlek och omtanke
- Mysigt ställe med god mat och tillgång till att baka, helt perfekt.
- Nej
- Personalen
- Personalen är jättetrevliga
- Rummet var fint. marcello lagade god mat.
-

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

- Allt har fungerat bra
- Nej
- Nej i stort sett funkade allt
- Nej ingenting
- På ett sätt skulle det varit bättre om det inte varit en dom
- Antalet tillåtna besökare bör utökas till tre
- Att all personal kan laga mat
- Jag skulle tyckt att det varit bra om det funnits aktiviteter i närheten t ex gym, simma

- Jag tror inte. Allt var OK
- Kort tid
- Nej
- Nej allt är chillt, att vara här är skönt
- Personalen kunde ibland bara öppna dörren till mitt rum och kliva in. De knackade inte eller knackade och öppnade direkt. De borde ha väntat tills jag öppnade eller sagt något . Mohammed öppnade dörren en natt när jag sov.
- Snabbare Internet och fler kanaler på TV
- Vet ej
- Vet ej, allt var bra

Finns det något mer du vill tillägga?

- Nej
- Tack!.
- Jag har trivts väldigt bra på Saimagatan
- Jag undrar om jag får komma tillbaka
- Jag vill inte flytta härifrån, men jag måste
- Matilda är tung
- Kort tid
- Nej
- Tack för allt, all hjälp som jag har fått här!
- Tack!

BAS boende och SKKP socialsekreterare/föräldrar

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

- Ungdomen har ställt in flera möten och inte dykt upp vid inplanerade tider.
- Jag är väldigt nöjd
- Ungdomen har skött tider och träffar exemplariskt
- Akutplacering. Bra information (kort o koncist) vid inskrivningen
- Jag är nöjd själv
- Trevlig och mysig kontaktperson
- Hans kontaktperson har verkligen gjort ett bra jobb med min son
- Jag har fått allt jag behövt
- Bra personalens engagemang. Dåligt ungdomens bristande motivation
- God förmåga att möta ungdomens behov i ett svårt ärende
- Utifrån ungdomens upplevelse verkar det ha fungerat bra

Kommentar till fråga: Hur har uppdraget som helhet utförts?

- Hade velat ha mer info från er kring hur placeringen fungerat
- Personalen har inte givits möjlighet att fullfölja sitt uppdrag då ungdomen ej kommit på överenskomna tider och ej heller vistats på boendet som planerat
- SKKP har verkligen försökt få till det som stod i ungdomskontraktet
- Ungdom ej delaktig i önskvärd utsträckning

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

- Jag måste återrapportera ungdomen till åklagare eftersom ungdomskontraktet ej har uppfyllts.
- Målen har ej uppnåtts fullt ut, men på god väg
- Endast jourboende 3 dagar
- Målen sattes sent av oss, men togs då om hand av kontaktpersonen
- Särskilda insatser efterfrågades inte eftersom det var en kort/akut placering.
- Ungdomen har ej fullföljt påföljden
- Vissa punkter såsom att välja bra kamrater har inte uppnåtts. Kan bero på området.

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

- Har upphört med kriminalitet. Går mycket bättre i skolan, har hittat motivation.
- Då det varit en tillfällig placering så har detta ej varit det optimala. Önskar dock att ungdomen skulle ha placerats på Saimagatan under en längre tid
- Det har funkat bra tack vare Matilda och hon har förändrat mycket
- Mycket bättre i skolan och för övrigt också
- Flyttat till mer permanent boende
- Han har fått börja skolan och fått nya vänner
- Situationen försämrades för flickan som egentligen hade behövt ett större hållande. Ungdomen har fortsatt med droger, skolan har fungerat i korta perioder men inte tillräckligt bra. Ungdomen försvinner hemifrån då och då.
- Min son har förändrats till det bättre
- Situationen har förändrats mycket för mig för jag är nöjd med min son

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

- Det var inte jag som höll i ärendet. Den personen har slutat.
- Regelbunden mail och SMS-kontakt med SKKP
- Alltid fått den information jag behövt
- Jag har känt att de jobbat bra
- Dom anställda är jättetrevliga

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

- Veldiggt lätt att få tag i personal
- Jag har varit nöjd för hon har alltid varit till stor hjälp för oss

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

- Svårt att få till möten, endast träffats i akuta situationer
- Ej haft möten
- Har inte hållit gemensamt möte
- Inga möten har hållits
- Yes

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

Inga kommentarer

Är det något du tycker varit särskilt bra?

- Att det har skett förändringar i rätt riktning för ungdomen samt att kontakten (relationen) mellan ungdom SKKP fungerat mycket bra + mamma mycket nöjd
- Flexibel, tillmötesgående och go personal!
- Kontinuitet i kontakten, lätt tillgänglig, bra informationsflöde kring hur insatsen fungerar
- Bemötande, engagemang
- Bra rapporter & PM
- Flexibilitet. Bra att BAS ej pressat på utskrivning. Överföring till placeringen sköttes bra.
- Mycket bra samarbete
- Tillgång till personal med kulturkompetens och olika språk
- Tillgängligheten och engagemanget från personalens sida
- Trevligt bemötande. Det känns som om ni verkligen brytt er om vår flicka. Tack för gott samarbete och snabb information!
- Matilda är en jättebra SKKP
- Allt har varit bra. Matilda och Rikard har varit helt underbara och har verkligen gjort ett underbart jobb
- Anne har varit bra för W som kunnat hjälpa honom. Han har tänkt och känt att Anne har varit som en storasyster. Jag som mamma har också fått hjälp med att få in W på rätt väg, hjälp med påminnelser.
- Att vi har kunnat ringa när det behövts
- De anställda i BAS är jättetrevliga
- Kontaktpersonen Agneta Claesson
- Nej

- Matildas förmåga att möta ungdom och föräldrar där de befunnit sig. Arbetat med realistiska mål och förväntningar. Tillgodosett både praktiska och känslomässiga behov på rätt nivå.
- SKKP har varit tillgänglig och engagerad. Jag har kunnat "bolla" och resonera om hur man kan/ska gå vidare med ungdomen när det inte fungerat.
- Tät kontakt med såväl ungdom som socialsekreterare. Delaktig i många olika områden i ungdomens liv. Bra resultat.

Är det något du tycker hade kunnat fungera bättre?

- Nej
- Att ordning för planering from starten fastlagd (uppdraget tydligare). Mera ett problem för sdf att fånga upp vad man vill ha ut från placeringen
- Ibland kan straffet behöva vara större (mer ingripande) än en SKKP
- Mer kontakt under placeringen hade varit bra. Dock ligger det även på mig som ej ringt för att fråga hur det gått.
- Nej Tack för allt Matilda!
- Uppdraget som helhet, men det har med ungdom och familj att göra
- Jag hade velat att Anne kunde fortsätta
- Nej
- Insatsen borde kunna komma igång i ett tidigare skede, innan ungdomen redan börjat få problem (preventivt).
- Nej
- Nej allt var bra.
- Vill bara säga tack till dom som gjort ett så bra jobb!

