

Socialförvaltningen
Tjänsteskrivelse till socialnämnden

Datum:
2025-05-22

Diarienummer:
SCN-2024-00756

Handläggare:
Ola Jeremiasen, Magnus Tibbing

Utvärdering av samhällsvägledare och kulturtolkar

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. **att** uppdra till förvaltningen att beakta utvärderingens resultat i det fortsatta arbetet med att implementera ny socialtjänstlag där förebyggande och tidigare insatser är prioriterat.
2. **att** lägga utvärderingen till handlingarna.

Ärendet

I syfte att motverka de desinformationskampanjer som riktats mot socialtjänsterna i Sverige anställde socialförvaltningen i början av år 2023 samhällsvägledare och kulturtolkar. Anställningarna hade föregåtts av beslut i socialnämnden under våren 2022. Syftet med de nya tjänsterna var att öka kunskapen och förtroende till socialtjänsten så att föräldrar vågar söka stöd när det finns behov.

Vid socialnämndens sammanträde i december 2024 gav nämnden förvaltningen i uppdrag att låta en annan del av förvaltningen utvärdera insatsen samhällsvägledare och kulturtolkar under första halvåret 2025. Detta ärende avser utvärderingen av samhällsvägledare och kulturtolkar. Resultatet av utvärderingen visar att samhällsvägledare och kulturtolkar fyller en viktig funktion för förvaltningen, samarbetspartners och de medborgare som kommer i kontakt med funktionerna.

Beredning

Ärendet har beretts av staben inom socialförvaltningen.

Föredragning

Bakgrund

I syfte att motverka de desinformationskampanjer som riktats mot socialtjänsterna i Sverige anställde socialförvaltningen i början av år 2023 samhällsväglare och kulturtolkar. Anställningarna hade föregåtts av beslut i socialnämnden under våren 2022. Syftet med de nya tjänsterna var att öka kunskapen och förtroende till socialtjänsten så att föräldrar vågar söka stöd när det finns behov. Vid socialnämndens sammanträde i december 2024 gav nämnden förvaltningen i uppdrag att låta en annan del av förvaltningen utvärdera insatsen samhällsväglare och kulturtolkar under första halvåret 2025.

Utvärderingens genomförande och resultat

Socialförvaltningens stab har genomfört en utvärdering av införandet av samhällsväglare och kulturtolkar. Syftet har varit att försöka klargöra i vilken utsträckning införandet av samhällsväglare och kulturtolkar bidragit till att infria intentionerna och ambitionerna som nämnden hade med införandet.

För att svara på detta har nedanstående delar genomförts.

- Intervju med samhällsväglarna.
- Enkät till socialsekreterare i socialförvaltningen.
- Intervju med företrädare för Uppsala Moské.
- Intervju med företrädare för öppna förskolan.

Sammantaget visar utvärderingen att både samhällsväglare och kulturtolkar fyller en viktig funktion för flera samarbetspartners. Uppsala ungdomsjours egen årsrapport som även innehåller hur invånare upplever stödet visar på nytta med insatserna.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att införandet av funktionerna samhällsväglare och kulturtolkar uppfyller syftet och ambitionerna som socialnämnden hade med införandet år 2023. Förvaltningen föreslår att nämnden uppdrar till förvaltningen att beakta utvärderingens resultat i det fortsatta arbetet med att implementera ny socialtjänstlag där förebyggande och tidigare insatser är prioriterat.

Barnkonsekvensanalys

Ärendet medför inga konsekvenser för barn.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet medför inga ekonomiska konsekvenser.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 2025-05-22
- Bilaga 1, Utvärdering av samhällsväglare och kulturtolkar

Socialförvaltningen

Tomas Odin
Förvaltningsdirektör

Socialförvaltningen
Rapport

Datum:
2025-05-22

Diarienummer:
SCN-2024-00756

Handläggare:
Ola Jeremiasen, Magnus Tibbing

Utvärdering av samhällsväglare och kulturtolkar

1 Innehållsförteckning

1	Innehållsförteckning	2
1	Inledning.....	3
1.1	Bakgrund	3
1.2	Införandet av samhällsväglare och kulturtolkar	3
1.3	Årsrapport från samhällsväglare och kulturtolkar 2023	4
1.4	Syfte med utvärderingen.....	5
1.5	Metod	6
2	Resultat.....	6
2.1.1	Samverkan med socialsekreterare i socialförvaltningen.....	6
2.2.1	Intervju med företrädare för Uppsala Moské	11
2.2.2	Intervju med företrädare för öppna förskolan	12
3	Bedömning.....	14
	Stabens bedömning.....	14

1 Inledning

1.1 Bakgrund

I syfte att motverka de desinformationskampanjer som riktats mot socialtjänsterna i Sverige anställde socialförvaltningen i början av år 2023 samhällsväglare och kulturtolkar. Anställningarna hade föregåtts av beslut i socialnämnden under våren 2022. Syftet med de nya tjänsterna var att öka kunskapen och förtroende till socialtjänsten så att föräldrar vågar söka stöd när det finns behov.

Socialnämnden beslutade i sin verksamhetsplan för 2024 att införandet av samhällsväglare och kulturtolkar skulle utvärderas. Socialförvaltningen återrapporterade uppdraget vid socialnämndens sammanträde i december 2024 (SCN-2024-00756).

Socialnämnden beslutade följande vid sammanträdet;

- att införa samhällsväglare och kulturtolkar permanent i socialförvaltningen,
- att uppdra till förvaltningen att utveckla samhällsväglarnas och kulturtolkarnas uppdrag och inkludera förvaltningens övriga integrationsstärkande insatser i arbetet, samt
- att låta en annan del av förvaltningen utvärdera insatsen samhällsväglare och kulturtolkar under första halvåret 2025.

Med anledning av beslutet att låta en annan del av förvaltningen utvärdera insatsen under första halvåret 2025 har förvaltningens stab genomfört en utvärdering av samhällsväglare och kulturtolkar.

1.2 Införandet av samhällsväglare och kulturtolkar

Under våren 2022 lyftes behovet att i samverkan mellan socialförvaltningen och Uppsala Moské diskutera oron kring desinformation som spreds lokalt, nationellt och internationellt främst kring socialtjänstens omhändertaganden av barn enligt lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU).

Socialförvaltningen genomförde i samverkan med föreningen Uppsala unga muslimer i Gränbyområdet och Uppsala Moské ett dialogmöte. Vid dialogmötet fördes samtal med fokus på både möjligheter och utmaningar för att gemensamt arbeta med frågan kring desinformationskampanjen som pågått under en längre tid men även för att utveckla samverkan mellan socialförvaltningen och moskén för att bättre nå ut till barn, unga och deras familjer.

En av de viktiga aspekter som lyftes under dialogmötet var vikten av att sprida information och kunskap om socialtjänstens arbete med målbilden att fler ska söka stöd tidigt och att färre omhändertaganden enligt LVU ska behöva fattas. I dialogen framkom att det krävdes andra typer av insatser och till stor del ett annat mer proaktivt arbetssätt för att sprida kunskap och information på.

För att på ett bättre sätt nå ut till relevanta målgrupper och höja kunskapen om socialtjänsten behövde socialförvaltningen använda nya sätt att nå ut och i nära samverkan med civilsamhället, via föreningar och lokala kontaktpersoner inte minst tillsammans i samverkan med aktörer inom Uppsala Moské.

I dialogen framkom även ett behov att ge stöd till de föräldrar som har kontakt med socialförvaltningen och riskerar eller redan har fått sina barn omhändertagna. För

att möta behoven som framkom i dialogen föreslog socialförvaltningen en ny uppdragsform vid namn "Samhällsvägleddare".

Syftet med samhällsvägleddare skulle vara att;

- stötta föräldrar som har kontakt med socialförvaltningen och riskerar eller har fått sina barn omhändertagna.
- arbeta med förebyggande information så att föräldrar får en korrekt bild av hur socialförvaltningen arbetar och vilka insatser som finns.

För att bli en samhällsvägleddare skulle man;

- ha bott länge i Sverige, kunde tala och förstå svenska och kände till hur det svenska samhället fungerar samt socialtjänstens uppdrag.
- kunna arbeta utifrån sitt eget modersmål t.ex. arabiska, dari, sorani, somaliska eller tigrinja i de fall där språkkompetens behövs för att på bästa sätt stötta föräldrarna.
- kunna möta målgrupper som uttrycker rädsla för socialförvaltningen och är rädd för att söka tidigt stöd.
- bidra till att sprida kunskap om barns rättigheter, jämställt föräldraskap och hur man kan söka tidigt stöd från socialförvaltningen eller andra delar av samhället.
- finnas tillgänglig vid möte med socialförvaltningen, om familjen önskar, för att ge stöd och för att i efterhand kunna följa upp vad som sades på mötet.

Även medarbetare inom socialförvaltningen uttryckte ett starkt behov av någon form av föräldrastöd under utredningsprocessen.

Medarbetarna beskrev att det finns viktiga fördelar med ett föräldrastöd under utredningstiden. Dels att det kan underlätta för deras arbetsbelastning då de inte behöver ägna lika mycket tid själva för att stötta föräldrarna, dels bidra till en större förståelse hos föräldrarna, till bättre samarbete och i längden ett gott resultat för barnen när föräldrarna känner sig trygga med processen.

Socialförvaltningen såg ett behov av att anställa två samordnare som samordnar arbetet med Samhällsvägleddarna och en projektanställd som ska arbeta med det nya arbetssättet för framtagande av information om socialtjänsten och informationsspridning i samverkan med andra aktörer.

Vid socialnämndens sammanträde i maj 2022 fick socialförvaltningen i uppdrag att inrätta samhällsvägleddare enligt beskrivningen ovan.

1.3 Årsrapport från samhällsvägleddare och kulturtolkar 2023

I början av år 2024 sammanställde Uppsala ungdomsjour en årsrapport avseende samhällsvägleddarna och kulturtolkarnas arbete. Årsrapporten avsåg perioden 1 januari 2023 – 15 december 2023 och innehöll delar av vad som gjorts under projektets utveckling.

Samhällsvägleddarna hade redan påbörjat samarbeten med flera professionella, presenterat sitt uppdrag till andra professionella som mötte samma målgrupp, fått in fler ärenden där familjerna hade kontakt med socialsekreterare och anställt 5 så kallade kulturtolkar. Kulturtolkarna började sina tjänster på cirka 20-25% var, men det ändrades snabbt till fler procent eftersom behovet har varit stort. Samhällsvägleddarna och kulturtolkarna täckte tillsammans 9 språk och har olika kulturkompetenser.

Efter önskemål från personal inom andra enheter i förvaltningen hade samhällsvägledarna besökt personal för att ge tips och råd om hur de kan arbeta på sina arbetsplatser när de möter andra kulturer, där kulturkrockarna kan försvåra arbetet med vårdnadshavare, och hur de kan möta vårdnadshavare med stark oro för socialtjänsten.

Under året hade samhällsvägledarna tillsammans med kulturtolkarna bland annat

- samverkat med flera kulturföreningar och religiösa samfund,
- implementerat arbetet i förvaltningen,
- arbetat fram två metodhandböcker, varav en som stöd till kulturtolkar och en till yrkesprofessionella som möter målgruppen,
- gått utbildningarna Sara och Patriark, Cope och systemteori (pågår nu),
- skapat ett gott samarbete inom förvaltningen, men även utanför förvaltningen som exempelvis med öppna förskolor där en kulturtolk regelbundet finns, familjecentraler och olika delar i AMF, samt
- arbetat med och ingår i EU-projektet Fatima II där ungdomsambassadörer utbildas i mänskliga rättigheter.

Statistik fördes under perioden och för att få en mer rättvis bild av arbetet som samhällsvägledare och kulturtolkar utförde hade statistiken kompletterats med utvärderingar som vårdnadshavare och professionella anonymt fyllt i efter kontakt med samhällsvägledare eller kulturtolk.

Utvärderingarna visade att projektet hittills gått i rätt riktning. På frågan "Har din kontakt med samhällsvägledare/kulturtolk dämpat din rädsla/oro för socialtjänsten?" svarar 100% av alla svarande att rädslan och oron hade sänkts. Alla svarade även att de i sin helhet var nöjda med kontakten de haft och att bemötandet varit jättebra.

Utvärderingarna från professionella visade att samarbetet mellan socialsekreterare och vårdnadshavare förbättrats efter att samhällsvägledare eller kulturtolk kopplats in. På frågan om hur nöjd eller missnöjd den professionella var i sin helhet för stödet de fått av samhällsvägledare eller kulturtolk svarade 100% att de är mycket nöjda.

Av totalt 89 familjer hade samhällsvägledarna och kulturtolkarna haft kontakt med 39 familjer fler än tre gånger. 50 familjer hade slussats vidare till öppenvård eller andra verksamheter. Utöver detta hade familjer stöttats genom rådgivning. 11 familjer hade fått krisstöd i samband med omedelbara omhändertaganden. De familjer som tagit emot krisstöd var väldigt tacksamma.

Samhällsvägledarna och kulturtolkarna hade totalt nått ut till cirka 910 vårdnadshavare om sitt uppdrag och hur socialtjänsten arbetar.

1.4 Syfte med utvärderingen

I samband med dialogmötena och socialnämndens beslutsärende från år 2022 identifierades intentioner och ambitioner med att inrätta samhällsvägledare. Utvärderingens syfte är att försöka klargöra i vilken utsträckning införandet av samhällsvägledare och kulturtolkar bidragit till att infria intentionerna och ambitionerna.

1.5 Metod

- Intervju med samhällsvägledarna.
- Enkät till socialsekreterare i socialförvaltningen.
- Intervju med företrädare för Uppsala Moské.

- Intervju med företrädare för Öppna förskolan.

2 Resultat

2.1.1 Samverkan med socialsekreterare i socialförvaltningen

En enkät skickades till 160 handläggare/medarbetare inom 12 enheter/verksamheter inom socialförvaltningen.

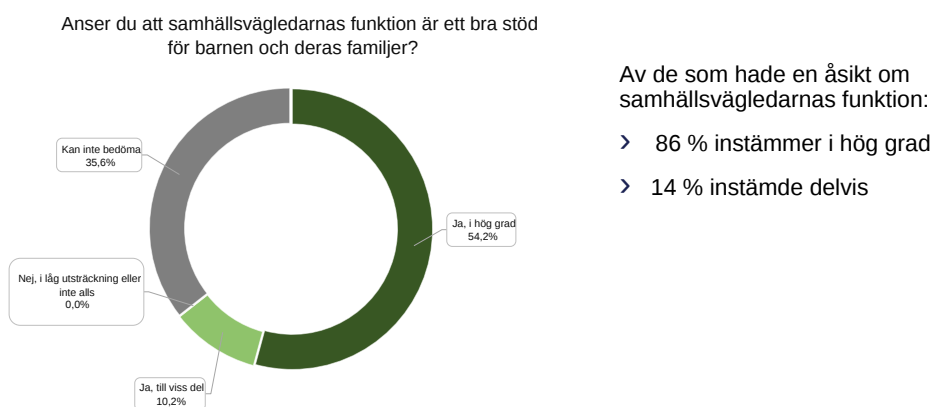
- › Utredningsenheter, Barn och ungdom myndighet
- › Familjeenheter, Barn och ungdom insats
- › Nexus, Vuxen

Det var frivilligt att svara på enkäten och 59 svar inkom. Enkäten var indelad i två avsnitt - samhällsväglare respektive kulturtolkar. Resultatet av enkäten redovisas nedan.

Nedanstående bild visar att cirka 54 % i hög grad anser att samhällsväglarnas funktion är ett bra stöd för barnen och deras familjer och cirka 10 % anser att det är det till viss del. Av de som hade en åsikt om funktionen instämmer 86 % i hög grad och 14 % till viss del.



Resultat - Samhällsväglare



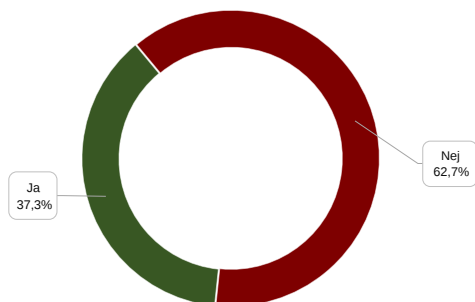
Nedanstående bild visar att 37 % av de tillfrågade haft ärenden där de samarbetat med samhällsväglare och 63 % inte haft ärenden där de samarbetat av samhällsväglare. Av de som haft ärenden med samhällsväglare är det vanligast att 1-2 ärenden, men 1 av 5 har haft 3-4 ärenden. Av de som svarat att de inte samarbetat med samhällsväglare framkommer är det absolut vanligast att det finns naturliga skäl, men i något fall beror det på att handläggaren inte upplever ett

behov och i ett annat att handläggaren upplever att samhällsväglarna är för upptagna.



Resultat - Samhällsväglare

Har du haft ärenden där du samarbetat med samhällsväglare?



Av de som har haft ärenden tillsammans med samhällsväglare:

- › 1-2 ärenden: 82 %
- › 3-4 ärenden: 18 %

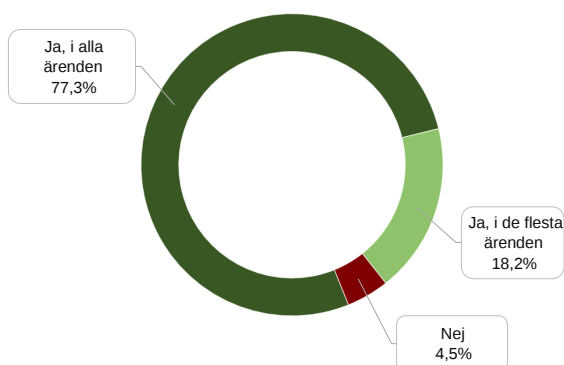
4

De som svarade att de haft ärenden med samhällsväglare fick frågan om de haft ett bra samarbete i ärendena. En övervägande majoritet svarar att de haft bra samverkan i alla ärenden (77%). En mindre andel (18 %) svarar att de haft en bra samverkan i de flesta ärendena. En liten andel (5 %) svarar att det inte haft en bra samverkan i ärendena. Den som svarade nej sa att anledningen var svårigheter att få kontakt med samhällsväglare ledde till att samarbetet inte blev av.



Resultat - Samhällsväglare

Har du haft ett bra samarbete i dessa ärenden?



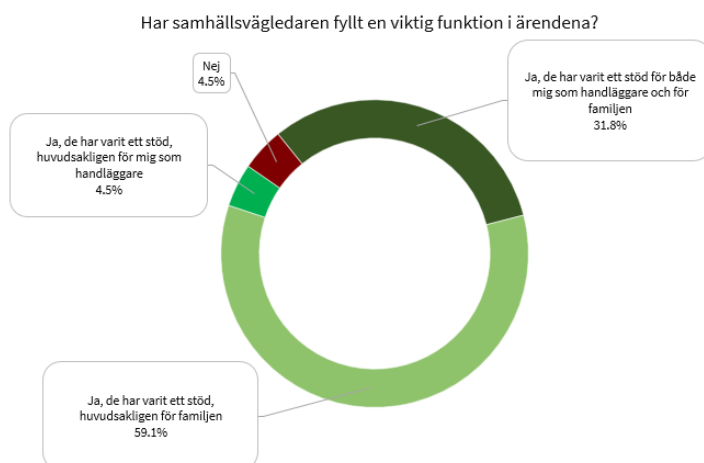
Svaret nej:

- › Svårt att få kontakt ledde till att samarbetet inte blev av

6

De som svarade att de haft ärenden med samhällsvägledare fick även frågan om samhällsvägledarna fyllt en viktig funktion i ärendena. 59 % svarade att de varit ett stöd, huvudsakligen för familjen. 32 % svarade att de varit ett stöd för både handläggare och familjen. 4,5 % svarade att de varit ett stöd, huvudsakligen för handläggare. 4,5 % svarade nej.

Resultat - Samhällsvägledare



Svaret nej:

- › Svårt att få kontakt ledde till att samarbetet inte blev av

7

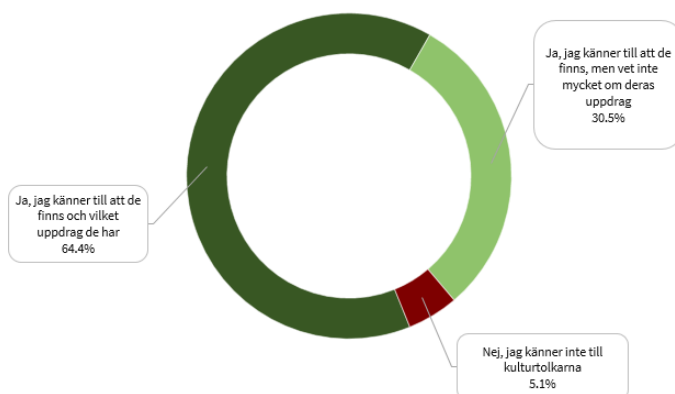
Resondenterna fick även ge exempel på hur samhällsvägledarna stöttat. Här följer några exempel.

- De var en viktig länk i att bygga upp förtroende och samarbete med de familjer vi finns till för att hjälpa.
- De har stöttat föräldrar i kontakten med socialtjänsten och har ibland kunnat förklara på nytt det som sagts i möten.
- De har kunnat lagen och tagit hänsyn till både till familjens känslor, uppträtt respektfullt och korrekt och har kunnat förmedla bra information både till familj och mig som behandlare.
- De kunde möta föräldrarna i sin oro och de frågor som kunde uppstå efter möten med oss handläggare. Det avlastade oss handläggare en del så att vi kunde fokusera på att hantera de frågor som uppstått efter möten eller dylikt.
- De har kunnat lägga mer tid än jag på att nå föräldrarna och förklara för dem hur socialtjänsten fungerar och därav har jag kunnat fokusera på barnen och deras mående.
- Samhällsvägledarna hade kontakt med ett föräldrapar som fått barnen omhändertagna. De hjälpte till att föräldrarna fick på plats på kursen "Föräldraskap i Sverige" vilket sedan ledde till att de även deltog i kursen "ABC". Föräldrarna uppskattade att delta i kurserna och de fick en positiv bild av det svenska samhället.

Nedanstående resultat fokuserar på kulturtolkarna. Bilden nedanför visar att 64 % av de tillfrågade känner till att kulturtolkarna finns i socialförvaltningen och deras uppdrag. 31 % känner till att kulturtolkarna finns men vet inte mycket om deras uppdrag och 5 % känner inte till kulturtolkarna.

Resultat - Kulturtolkar

Känner du till kulturtolkarna i socialförvaltningen och deras uppdrag?

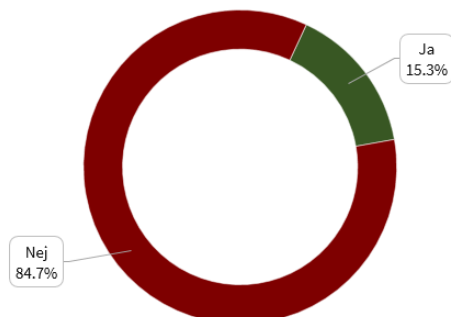


10

Nedanstående bild visar att 85 % av de som svarat inte känner till att de handlagt ett ärende där det varit kontakt mellan familjen och kulturtolkar. Endast 15 % av de som svarat känner till att de handlagt ett ärende där det varit kontakt mellan familjen och kulturtolkar – men det utesluter inte att kontakter har funnits som handläggaren inte känner till. Det kan exempelvis bero på att kontakten inte har samband med det aktuella ärendet, att handläggaren inte frågat, eller att familjen inte uppfattat att den kontakt de hade var med en kulturtolk.

Resultat - Kulturtolkar

Har du handlagt ett ärende där du känner till kontakt mellan familjen och kulturtolkar?



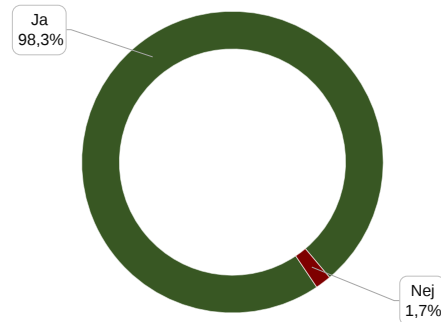
12

Sista frågan respondenterna fick svara på var om de anser att kulturtolkarna är en bra funktion för att motverka desinformation och höja förtroende för socialtjänsten. 98 % svarade ja och 2 % svarade nej.



Resultat - Kulturtolkar

Anser du att kulturtolkarna är en bra funktion för att motverka desinformation och höja förtroendet för socialtjänsten?



- › Samtliga gavs möjlighet att svara kring synen på kulturtolkarnas uppdrag oavsett om de samarbetat med dem eller ej.
- › Nästan alla respondenter är positiva

För att få en bättre bild av hur samarbetet mellan samhällsväglare och kulturtolkar och relevanta aktörer i civilsamhället har intervjuer genomförts med representanter för två organisationer som uppgavs ha tät samverkan med funktionerna, Uppsala moské och Öppna förskolan. Intervjuerna genomfördes som fria samtal med utgångspunkt från de frågor som redovisas nedan. Anteckningarna över det som sades sammanställdes till svar vid respektive fråga, som de intervjuade tagit del av och getts möjlighet att korrekturläsa. På så sätt blir det säkerställt att svaren faktiskt representerar de intervjuades inställning, och att de är kompletta.

2.2.1 Intervju med företrädare för Uppsala Moské

Yaser Abu Jheisheh, ordförande för Islamiska Föreningen i Uppsala intervjuades.

Hur samarbetar ni med samhällsväglare och kulturtolkar?

Uppsala moské har en löpande kommunikation med samhällsväglarna, och via dem också med kulturtolkarna. Moskén tar kontakt när deras besökare vill ha stöd, vilket kan utmynna i direkt kontakt mellan samhällsväglare/kulturtolkar och familjen, eller i ett samråd med moskén, som sedan förmedlar informationen till besökarna.

Ibland har också samhällsväglarna och kulturtolkarna frågeställningar som de bollar med Uppsala moské.

Kontakten sker i nuläget på behovsbasis, snarare än med regelbundna intervall. Huvudsakligen går kontakten mellan moskén och kulturtolkarna via samhällsväglarna snarare än direkt.

Tycker ni att samverkan fungerar bra?

Uppsala moské tycker att samverkan mestadels fungerar bra. Det finns en trygghet i dialogen mellan moskén, samhällsväglare samt kulturtolkar. Det upplevs gå fort och enkelt att komma i kontakt med funktionerna.

Ser ni ett behov av samhällsväglare och kulturtolkar och upplever ni att det gör skillnad?

Ja, Uppsala moské ser fortsatt ett stort behov av både kulturtolkar och samhällsväglare, och ett fortsatt gott samarbete med socialförvaltningen. Samarbetet skapar trygghet hos moskéns besökare, och gör det lättare för moskén att ge rätt information om socialtjänstens uppdrag. Genom samarbetet blir det lätt för moskén att veta vilket stöd socialtjänsten erbjuder, och som de kan förmedla via kulturtolkar och samhällsväglare.

Finns det okunskap om socialtjänsten hos besökare som föranleder ett behov av samhällsväglare och kulturtolkar i verksamheten?

Ja, behovet finns fortfarande – det är oförminskat. Därför finns ett behov att öka kunskapen, höja tilliten och förståelsen för socialtjänstens uppdrag. Moskén ser gärna att kommunen satsar mer på samhällsväglare och kulturtolkar, att fler finns och att de är mer delaktiga.

Finns det negativa uppfattningar om socialtjänsten hos besökare som föranleder ett behov av samhällsväglare och kulturtolkar?

Att det finns ett samarbete mellan moskén och socialtjänsten sänder positiva signaler. Vissa, som inte skulle kontakta socialtjänsten i annat fall, kanske väljer att vända sig till socialtjänsten via moskén, som de har ett förtroende för. När familjer har haft dialog med moskén, kulturtolkar/samhällsväglare och socialtjänst – och förhoppningsvis inte haft en negativ upplevelse – så skapas också förutsättningar för att korrekt information sprids mellan familjer och grupper.

Upplever ni att det gör skillnad för era besökare? På vilket sätt?

Ja, det gör skillnad. Besökare får en väg att ta emot det stöd som kulturtolkar och samhällsväglare erbjuder, och det kan innebära att familjen är mer öppen för att samarbeta med socialtjänsten. Det minskar onödig oro.

Ser ni något som behöver utvecklas i uppdraget som samhällsväglare och kulturtolk eller att er samverkan kan utvecklas?

Ja, framför allt bedömer moskén att uppdraget behöver bli större. Det behövs mer kulturtolkar och samhällsväglare inom nuvarande uppdrag, men moskén ser också att det vore bra att göra uppdraget större. Det handlar om att vidga uppdraget till att omfatta fler samarbeten och mer arbete "på fältet" – så att fler invånare får tillfälle att ta kontakt.

Finns andra typer av insatser för att motverka desinformation som ni ser att socialtjänsten kan arbeta med?

Det är viktigt att socialtjänsten fortsatt arbetar för att ha ett bra bemötande, och att anpassa sin kommunikation till mottagaren, oavsett omfattningen på kulturtolkarnas och samhällsväglarnas uppdrag. Som socialsekreterare är det ett bra verktyg att ha minst grundläggande kunskaper om olika kulturer, eftersom det skapar förutsättningar för bättre dialog med minskad risk för missförstånd. Moskén ser också att det är bra om socialtjänsten utvidgar andra typer av fältarbete som skapar direkt kontakt mellan invånare och socialtjänst – på ett odramatiskt sätt.

2.2.2 Intervju med företrädare för öppna förskolan

Anna Hanning, chef för Öppna förskolan och Nadja Boucheloukh, förskollärare intervjuades.

Hur samarbetar ni med samhällsväglare och kulturtolkar?

IHUB är en kurs med fokus på föräldraskap och det lokala närsamhället som vissa öppna förskolor erbjuder. Samhällsväglarna deltar i referensgruppen för iHUB som träffas 2 gånger per termin. Upp till 40 professionella deltar från Region Uppsala, Uppsala kommun och privata aktörer. Det har varit värdefullt för alla parter och samhällsväglarna blir ett komplement till socialförvaltningens familjeeenheter och deras funktion blir synliggjord. Funktionerna skapar en brygga mellan de olika verksamheterna.

Kulturtolkarna deltar vid iHUBs föräldragrupper, och är på plats minst en gång i veckan. I nuläget är det en kulturtolk som deltar, och endast vid Öppna förskolan i Gottsunda. Det är främst kulturtolkarna som träffar föräldrarna. När de regelbundet träffar föräldrar så ger de socialtjänsten ett ansikte, utan att uppfattas som en "myndighetsrepresentant".

Tycker ni att samverkan fungerar bra?

Båda upplever att samverkan fungerar bra. I samarbetet med samhällsväglare och kulturtolkar är det mest påtagliga problemet omfattningen och tillgängligheten - det är bara öppna förskolan i Gottsunda som regelbundet har tillgång till kulturtolk idag.

Ser ni ett behov av samhällsväglare och kulturtolkar och upplever ni att det gör skillnad?

Både Anna och Nadja upplever att det gör skillnad. På en övergripande nivå sprider båda funktionerna kunskap och det ges möjlighet att ställa frågor. Det ger en enklare väg för verksamheten att få svar, men sänker också tröskeln för föräldrar att ställa frågor/söka stöd.

I sin dialog med familjerna möter Öppna förskolan ofta en rädsla/skepsis gentemot socialtjänsten. Men Öppna förskolan upplever att en sådan rädsla på kort tid kan överbryggas när kulturtolkarna har byggt en relation till familjen. Här är dock kontinuitet en förutsättning och en nyckel.

Finns det okunskap om socialtjänsten hos besökare som föranleder ett behov av samhällsväglare och kulturtolkar i verksamheten?

Hos familjerna finns både rädsla, okunskap och felaktiga föreställningar. Men även hos professionella finns ett kontinuerligt behov av att få information om hur socialtjänsten arbetar, vilket stöd familjerna kan få, och hur de i sin professionella roll ska agera när de tror att en familj behöver stöd.

Finns det negativa uppfattningar om socialtjänsten hos besökare som föranleder ett behov av samhällsväglare och kulturtolkar?

Ja, hos alla målgrupper och de upplever att det att det ökar. Även hos professionella gäller det att tillräcklig kunskap finns om vad socialtjänsten har för uppdrag, och vilket stöd man kan/bör få. Löpande uppstår nya felaktiga föreställningar, ofta genom ryktesspridning via sociala media.

Upplever ni att det gör skillnad för era besökare? På vilket sätt?

Det kan vara svårt att bedöma exakt hur det gör skillnad för enskilda familjer, särskilt när mötet sker i större forum. Men det är tydligt att kulturtolkarna bygger relationer och motverkar desinformation.

Ser ni något som behöver utvecklas i uppdraget som samhällsväglare och kulturtolk eller att er samverkan kan utvecklas?

Kompetensen hos de som representerar socialtjänsten behöver vara säkerställd, och det är viktigt att representanterna vet att de bör signalera när de inte kan ge ett säkert svar, och i sådana fall ber att få återkomma. Det är oerhört viktigt att korrekt information lämnas, förutom problemen som kan uppstå i det enskilda ärendet om fel information lämnas riskerar det också att skada förtroendet för socialtjänsten och kulturtolkarnas funktion. En risk med kulturtolkarnas funktion är också att det i hög grad ställer krav på individens förmåga att skapa goda relationer och att ha ett mycket bra bemötande mot alla - vilket är egenskaper som är högst personberoende.

Öppna förskolan ser ett större behov än vad nuvarande upplägg möter, exempelvis är det bara en av sex öppna förskolor som regelbundet har kulturtolk på plats. Detta upplevs som otillräckligt för att möta invånarnas behov i det operativa arbetet. Om kulturtolkarna framöver deltar vid flera förskolor - men mindre ofta - så riskerar funktionen att försvagas, eftersom det centrala är att bygga relationer och tillit. Enskilda föräldramöten med glesa intervall är otillräckligt för detta. För att säkra ett värdefullt deltagande vid fler förskolor behövs fler kulturtolkar. Med få kulturtolkar och stor efterfrågan finns också en risk att det upplevs som för svårt att faktiskt få stöd av dessa, vilket skulle kunna innebära att förtroendet för funktionen försvagas.

Finns andra typer av insatser för att motverka desinformation som ni ser att socialtjänsten kan arbeta med?

Den etablerade samverkan med socialtjänstens familjeeenheter är viktig. I det större sammanhanget för förskolan är det önskvärt att ha större representation från socialtjänsten i den praktiska verksamheten, att jämföra med socialarbetare i skolan.

Anna och Nadja ser även att det vore bra om det togs fram broschyrer eller annat informationsmaterial om socialtjänstens uppdrag och insatser på enkel svenska.

3 Bedömning

Stabens bedömning

I syfte att motverka de desinformationskampanjer som riktats mot socialtjänsterna i Sverige anställde socialförvaltningen i början av år 2023 samhällsväglare och kulturtolkar. Anställningarna hade föregåtts av beslut i socialnämnden under våren 2022. Syftet med de nya tjänsterna var att öka kunskapen och förtroende till socialtjänsten så att föräldrar vågar söka stöd när det finns behov.

Socialförvaltningens stab har genomfört en utvärdering av införandet av samhällsväglare och kulturtolkar. Syftet har varit att försöka klargöra i vilken utsträckning införandet av samhällsväglare och kulturtolkar bidragit till att infria intentionerna och ambitionerna som nämnden hade med införandet.

Enkäten visar att en övervägande del av de som svarat upplever att funktionerna gör skillnad. Cirka 54 % anser att samhällsväglare i hög grad är ett bra stöd för barnen och deras familjer medan cirka 10 % anser att de är det till viss del. Ingen anser att de inte alls eller i låg utsträckning är ett stöd. Cirka 35 % kan inte bedöma.

Av de som haft ärenden med samhällsväglare anser cirka 77 % av de haft ett bra samarbete i alla ärenden och cirka 18 % i de flesta ärenden. Endast 4,5 % anser att de inte haft ett bra samarbete med samhällsväglare.

Avseende kulturtolkarna anser 98 % av de som svarat att kulturtolkarna är en bra funktion för att motverka desinformation och höja förtroendet för socialtjänsten, även om det relativt få av de svarande som handlagt ett ärende där de känner till kontakt mellan familjen och kulturtolkar.

Intervjuerna med företrädare för öppna förskolan och Uppsala moské visar även överlag att både samhällsväglare och kulturtolkar är viktiga för att stödja medborgare i dialog med förvaltningen samt för att motverka desinformation. Oberoende av varandra uttrycker även företrädarna för öppna förskolan och Uppsala Moské att det finns ett ökat behov av samhällsväglare och kulturtolkar.

Sammantaget visar utvärderingen att både samhällsväglare och kulturtolkar fyller en viktig funktion för flera samarbetspartners. Uppsala ungdomsjours egen årsrapport som även innehåller vad invånare upplever stödet visar på nytta med insatserna.

Stabens bedömning är att införandet av funktionerna samhällsväglare och kulturtolkar uppfyller syftet och ambitionerna som socialnämnden hade med införandet år 2023. Staben föreslår att nämnden beaktar rapporten i det fortsatta arbetet med att implementera ny socialtjänstlag där förebyggande och tidigare insatser är prioriterat.