

Samhällsvägledarnas årsrapport 2023



Innehåll

Projektets tillstånd	3
Sammanfattning	3
Samhällsväglare	4
Kulturtolk	5
Samarbeten	6
Statistik och utvärdering	7
Framgångar och utmaningar	8
Bilagor	10
Samhällsväglarnas statistik	10
Kulturtolkarnas statistik	10

Projektets tillstånd

Projektet är i fas.

Sammanfattning

Sammanfattningen gäller perioden 1 januari 2023 – 15 december 2023 och innehåller delar av vad som gjorts under projektets utveckling. Samhällsvägledarna har redan påbörjat samarbeten med flera professionella, presenterat sitt uppdrag till andra professionella som möter samma målgrupp, fått in fler ärenden där familjerna har kontakt med socialsekreterare och anställt 5 kulturtolkar. Kulturtolkarna började sina tjänster på cirka 20-25% var, men det ändrades snabbt till fler procent eftersom behovet har varit stort. Samhällsvägledarna och kulturtolkarna täcker tillsammans 9 språk och har olika kulturkompetenser.

Efter önskemål från personal i andra enheter inom förvaltningen har 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 har 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
- arbetat med och ingår i EU-projektet Fatima II där ungdomsambassadörer utbildas i mänskliga rättigheter.

Relevant statistik har förts under perioden. För att få en mer rättvis bild av arbetet som samhällsvägledare och kulturtolkar utför har statistiken kompletterats med utvärderingar som vårdnadshavare och professionella anonymt har fyllt i efter kontakt med samhällsvägledare eller kulturtolk. Utvärderingarna visar 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 har sänkts. Alla svarar även att de i sin helhet är nöjda med kontakten de haft och att bemötandet varit jättebra.

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

Av totalt **89** familjer har samhällsvägledarna och kulturtolkarna haft kontakt med **39** familjer fler än tre gånger. **50** familjer har slussats vidare till öppenvård eller andra verksamheter. Utöver detta har familjer stöttas genom rådgivning. **11** familjer har fått

krisstöd i samband med omedelbara omhändertaganden. De familjer som tagit emot krisstöd har varit väldigt tacksamma.

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

Samhällsvägledare

Två samhällsvägledare anställdes till projektet, där mycket av tiden i början gick till att bygga upp ett nytt arbetssätt. Det har bland annat handlat om att planera vilken information som är viktig att nå ut till civilsamhället med för att motverka desinformationen, utforma utbildningsmaterial för kulturtolkarna, intervju kulturtolkar och anställa dem och sprida information om projektet för att bygga upp samarbeten med andra professionella både inom och utanför förvaltningen. För att lära från andra kommuners sätt att arbeta som brobyggare gjorde samhällsvägledarna ett studiebesök hos föreningen Tidigt Föräldrastöd i Angereds kommun om hur arbetet ser ut samt vilka framgångar och motgångar de mött. Det var väldigt givande för projektet. Kulturtolkar och samhällsvägledare har även fått en kulturtolksutbildning med mycket nyttig information som Tidigt Föräldrastöd hållit.

Samhällsvägledarna har fört relevant statistik som presenteras under rubriken ”statistik och utvärdering”. Samhällsvägledarna har även skrivits månadsrapporter. Under arbetets gång togs det även fram en utvärderingsenkät för både vårdnadshavare och professionella som haft kontakt med samhällsvägledare eller kulturtolk för att följa upp hur stödet som ges uppfattats och för att säkerställa att projektet går i rätt riktning.

Efter anställning av kulturtolkar påbörjade samhällsvägledarna en utbildning för kulturtolkarna om hur socialtjänsten arbetar och vilka insatser som finns. Förutom det, innehåller även utbildningen olika dilemman, som att vara opartisk och professionell. Under utbildningens gång har materialet ändrats utifrån behoven som samhällsvägledarna sett hos kulturtolkarna. Detta för att minimera risken för att kulturtolkarna, i kontakt med familjer, ska vara osäkra på hur socialtjänsten arbetar.

I början av projektet var det viktigt att sprida arbetssättet som samhällsvägledarna byggt upp, både till andra professionella och till civilsamhället så att de kan nyttja det stöd som ges. För att sprida det har samhällsvägledarna ställt upp på intervjuer med

- p1-programmet Människor och tro
- Uppsala kommun för spridning inom kommunen
- Här och nu med stadsdirektören. [Här kan du se filmen på YouTube.](#)
- branschtidningen Omtanke. [Här kan du läsa artikeln.](#)
- tidningen Socionomen
- Upsala Nya Tidning
- socionomstudenter som skriver kandidatuppsats i socialt arbete
- Gävle kommun som är intresserade av att starta liknande arbetssätt i sin kommun.
- presentationsvideo om samhällsvägledare. [Här kan du se filmen på YouTube.](#)
- Myndighet vård- och omsorgsanalys
- möten och intervjuer med Socialstyrelsen
- Socialhållbarhetsveckan som anordnades av Länsstyrelsen
- TV4 Nyheter.

Samhällsvägledarna har byggt upp ett team med kulturtolkarna som de håller ihop och handleder genom regelbundna träffar, där även dagordning finns. Under träffarna går vi igenom hur vi mår, nuläget, veckoplanering, föregående vecka och har en ärendegenomgång. Det finns en tydlig struktur under träffarna och en sekreterare skriver ner det som sägs. Syftet med dagordningen är, förutom struktur, att kunna gå tillbaka till vad vi tidigare gått igenom. Kulturtolkarna handleds även av samhällsvägledarna under träffarna. Målet är att bilda ett team där vi stöttar varandra och hjälper kulturtolkarna i olika dilemman. Kulturtolkarna skriver en månadsrapportering som skickas in till samhällsvägledarna i slutet av varje månad där det tydligt framgår vilka familjer eller professionella de haft kontakt med, hur mycket tid de lagt ner och hur många presentationer de har gjort. Samhällsvägledarna skriver in det i statistiken för att mäta om projektet uppnår sitt mål.

Samhällsvägledarna har även arbetat fram två metodhandböcker, där den ena riktar sig till yrkesprofessionella som möter målgruppen och den andra till kulturtolkarna. Syftet med metodhandboken för kulturtolkarna är att den ska vara ett stöd för dem på deras arenor, när de möter familjer och under andra möten. Metodhandboken innehåller viktig information som exempelvis socialtjänstens arbete, kulturella aspekter, att vara ny i Sverige, information om olika insatser inom socialförvaltningen och utvalda delar av kulturtolksutbildningen.

Samhällsvägledarna har även arbetat fram flera dokument under året, som exempelvis

- utbildningsmaterial för kulturtolkar
- samtyckesblankett där vårdnadshavare kan häva sekretessen mellan socialsekreterare, samhällsvägledare och kulturtolkar samt andra professionella kontakter
- månadsrapporter för kulturtolkar och samhällsvägledare
- informationsblad för vårdnadshavare som träffar samhällsvägledare
- utvärdering för vårdnadshavare för att följa upp om samhällsvägledaren eller kulturtolken uppnår målet i projektet
- utvärdering för professionella som vi har kontakt med för att följa upp om samhällsvägledaren eller kulturtolken uppnår målet i projektet
- presentationer för besök till professionella och föreningar
- dagordningar för träffar med kulturträffar
- metodhandbok för kulturtolkar och professionella.

Kulturtolk

Samhällsvägledarna och projektledare har tillsammans träffat flera personer som varit intresserade av tjänsten som kulturtolk. Det har varit viktigt att välja rätt personer utifrån erfarenhet och lämplighet. De 5 kulturtolkar som idag är anställda har en annan språk- och kulturkompetens än svenska, förstår socialtjänstens viktiga arbete och har ett stort förtroendekapital hos målgruppen. De språk som kulturtolkarna och samhällsvägledarna tillsammans talar är svenska, engelska, arabiska, turkiska, kurdiska (sorani), persiska, somaliska, swahili och tigrinja.

Efter att kulturtolkarnas anställdes gick de en utbildning som innehåller viktiga delar om socialtjänstens arbete. Kulturtolkarna har fått lära sig om

- socialtjänstlagen och Uppsalas socialförvaltning
- de olika verksamheterna och vad de gör
- sitt uppdrag som kulturtolk

- målgruppen vi arbetar med
- vad socialtjänsten är och hur de arbetar (även hur socialtjänst, socialnämnd och domstol arbetar i processer)
- vårdnadshavares rättigheter och skyldigheter
- lagar som till exempel LVU, SoL, barnkonventionen, barnfridsbrott
- vad omedelbart omhändertagande innebär
- processer för en egen ansökan, orosanmälan och omedelbart omhändertagande
- orosanmälan, vad det innebär, varför det görs, hur det görs och vad som händer efter en anmälan
- vad en utredning är
- att samtala professionellt
- att vara opartisk
- olika dilemman och risker
- vilket stöd som går att få inom socialtjänsten.

Förutom ovanstående punkter har utbildningen innehållit rollspel, diskussionsfrågor och besök av andra professionella som berättar om sina uppdrag. Det har bland annat bjudits in specialist och gruppleddare från barn och ungdom myndighet, kurator från ungdomsmottagningen, fältassistenter, socialarbetare i skolan och samordnare från Ungdomsjouren. Under utbildningens gång har utbildningen ändrats utifrån behov av att djupdyka i ämnena för att säkerställa att kulturtolkarna förstått de olika delarna.

Som en del i utbildning har även kulturtolkarna gått en kulturtolksutbildning från Tidigt Föräldrastöd hållit i Angered. Där har de fått möjlighet att prata med andra kulturtolkare som har lång erfarenhet av arbetet.

Kulturtolkarna har skrivit månadsrapporter där det tydligt framgår vad de gjort och hur många timmar som lagts ner till vilka familjer. Utifrån månadsrapporterna har det förts relevant statistik för kulturtolkarna som presenteras under rubriken ”statistik och utvärdering”.

Kulturtolkarna har fångat upp många familjer på sina olika arenor, men även kopplats in när ärenden kommer via socialsekreterare och där behov av kulturtolk finns. För att fånga upp fler familjer har kulturtolkarna besökt olika verksamheter regelbundet för att skapa relationer och tillit till vårdnadshavare. Exempel på verksamheter de regelbundet varit på är öppna förskolan, familjecentralen och moskén. Syftet har varit att kulturtolkarna lätt ska kunna fånga upp familjer som har kontakt med socialtjänsten, men även arbeta förebyggande för att hjälpa vårdnadshavare till att söka stöd tidigt.

Kulturtolkarna har även bjudit in sitt nätverk och medlemmar i sina föreningar till dialogform. Där har kulturtolkarna tillsammans med samhällsvägledarna berättat hur socialtjänsten arbetar och besvara frågor om desinformation, barnuppfostran och fånga upp oroliga föräldrar för vidare hjälp.

Samarbeten

För att bygga upp samarbeten med andra har samhällsvägledarna under året träffat andra professionella som träffar samma målgrupp. Detta dels för att utveckla sina kompetenser om vilket stöd vårdnadshavare kan ta hjälp av inom kommunen, men även för att andra yrkesprofessionella ska få kännedom om deras uppdrag för att

hänvisa vårdnadshavare vidare. Förutom olika delar inom socialförvaltningen har samarbeten även byggts upp utanför förvaltningen.

Exempel på samarbeten utanför socialförvaltningen:

- samhällsorienteringen
- länsstyrelsen
- familjecentralen i Gottsunda och iHUB
- barnmorska region Uppsala kring gravida med psykisk ohälsa
- äldreombudsman
- utbildningsförvaltningen, projekt för att få fler utrikesfödda att ansöka om förskola för sina barn
- försörjningsstöd/ekonomiskt bistånd
- utbildnings- och jobbcenter
- allaktivitetshus i Gränby och Gottsunda
- referensgrupp om integration och barnhälsovård region Uppsala
- ”återfikat” i Gottsunda, kultur-, idrotts och fritidsförvaltningen
- Nyby vision
- föreningen ROOH
- Uppsala moské
- grundskolor
- samarbete med överläkare från regionen som planerar ett projekt om kulturtolkar i Uppsala. Framåt planeras det även att samhällsväglare och kulturtolkar ska ingå i en fokusgrupp med regionen.

Det är även viktigt att lyfta samarbetet med moskén i Uppsala där två kulturtolkar aktivt funnits på plats under fasta timmar för att fånga upp vårdnadshavare som har kontakt med socialtjänsten eller är rädda för socialtjänsten och myndigheter. Efter fredagsbönen har man pratat om lagar som till exempel barnkonventionen, men även kring hur samarbetet mellan moskén och socialtjänsten ser ut för att öppna upp till diskussioner om rädslan för socialtjänsten. Detta har väckt starka reaktioner där många ifrågasatt samarbetet, men det har även öppnat upp till att många familjer vänt sig till kulturtolkarna för att få stöd i kontakten med socialtjänsten. Moskén har även bjudit in familjehemsutredare till träffar för att fånga upp vårdnadshavare som visat intresse för att bli familjehem.

Statistik och utvärdering

Nedan presenteras några utstickande siffror i statistiken.

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

Samhällsväglarna och kulturtolkarna har tillsammans nått ut till cirka 910 vårdnadshavare om sitt uppdrag och hur socialtjänsten arbetar.

Samhällsväglarna har tillsammans med kulturtolkarna haft

- 307 individuella möten med vårdnadshavare

- kontakt med vårdnadshavare totalt 906 gånger
- kontakt med socialsekreterare 543 gånger
- kontakt med andra professionella 503 gånger.

Det vi, utifrån statistiken, kan se är att det finns ett stort behov för vårdnadshavare att träffa och prata med samhällsväglare och kulturtolkar. Statistiken visar även att kontakten med socialsekreterare och andra professionella runt vårdnadshavarna eller barnen har varit utbredd. Det finns ett stort behov att yrkesprofessionella samarbetar.

De vårdnadshavare som inte längre behöver aktivt stöd från samhällsväglare eller kulturtolk har fått möjlighet till att fylla i en utvärdering om stödet de fått. 100% av de vårdnadshavare som svarat på utvärderingsenkäten har svarat att stödet de fått av samhällsväglaren eller kulturtolken har lett till en större förståelse för hur socialtjänsten arbetar och tar beslut. Alla svarar även att de blev bra bemötta under kontakttiden och att de hade rekommenderat andra att få samma stöd.

Även yrkesprofessionella, där majoriteten är socialsekreterare som arbetar på barn och ungdom myndighet, har fått möjlighet att fylla i en utvärdering. Svaren i utvärderingen visar att de professionella upplever att samhällsväglaren eller kulturtolken uppnådde uppdraget de fått av hen. Alla svarar att samarbetet med samhällsväglare eller kulturtolk har underlättat för deras arbete med familjen.

Citat från yrkesprofessionella:

”Vi hade omöjligt fått den kontakt som vi fick utan samhällsväglarnas hjälp. Det var avgörande i vår utredning. Familjen ville inte prata med oss innan samhällsväglarna kopplades in.”

”Vi har kunnat ägna vår tid åt utredningsarbetet i stället för att försöka förklara för familjen vad vi och socialtjänsten i stort arbetar med.”

”Jag ser samhällsväglarna som en avgörande funktion i dagens samhälle där bilden av socialtjänsten blir alltmer negativ.”

Citat från vårdnadshavare:

”Tack för idag så mycket och tack ni är med oss överallt. Vad skulle vi göra utan er stöd och hjälp. Vi stolta över er för ni gör en fint jobb. Ni är bästa personer i världen.”

”Tack för att ni lyssnar och visar respekt utan att döma mig som förälder. Även om det jag gick igenom var jobbigt sänktes min oro och min förståelse för socialtjänsten ökade.”

Framgångar och utmaningar

En stor framgång i projektet har varit de positiva reaktionerna från yrkesprofessionella och vårdnadshavare vi träffat. Samarbetet med en del enheter inom barn och ungdom myndighet har gått bättre än förväntat eftersom det redan funnits ett upparbetat samarbete sedan tidigare. Vi har fått återkoppling från flera socialsekreterare som uppskattat stödet de fått från samhällsväglare, där de känt att samarbetet har

underlättat deras arbete. Arbetssättet har även spridit sig till yrkesprofessionella utanför socialförvaltningen och allt fler kontakter oss för att få råd och stöttning i hur de kan nå målgruppen.

Det har varit till stor fördel att synas i media, vilket har hjälpt spridningen om att vi finns så att vårdnadshavare lätt har kunnat kontakta oss för stöd.

Under höstterminen har vi tillsammans med kulturtolkarna varit ute i olika föreningar och andra arenor där målgruppen finns, för att möta de civila och besvara frågor. Det har varit hetsiga diskussioner om socialtjänstens arbete, men som tenderat i att vårdnadshavare fått svar på sina frågor och fått möjlighet att få rätt information om socialtjänstens arbete. Flera vårdnadshavare har sökt kontakt med både samhällsvägledare och kulturtolkar efter träffarna för att be om stöd i sin kontakt med socialtjänsten. Vi har under träffarna även kunnat fånga upp vårdnadshavare som är i behov av stöd från till exempel familjebehandlare.

Projektet är uppdelat i tre delar:

- att sprida rätt information om hur socialtjänsten arbetar
- att stödja vårdnadshavare som har kontakt med socialtjänsten
- att vara ett krisstöd vid omedelbart omhändertagande.

Under våren har den majoriteten av tiden i projektet gått till att bygga upp en struktur, anställa kulturtolkar, utbilda dem och få till samarbeten med andra professionella. På grund av det fick arbetet med att sprida rätt information till civilsamhället om vänta till hösten.

Under höstterminen har det lagts mer tid på att besöka olika arenor för att nå ut till civilsamhället. Vi kan däremot se att det finns ett enormt behov av stöd från samhällsvägledare eller kulturtolk till vårdnadshavare som redan har kontakt med socialtjänsten. Det blir en utmaning att räcka till under kommande år.

Bilagor

Samhällsvägledarnas statistik

Kulturtolkar/föreningar	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Total	
Antal kulturtolkar	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	
Möte med kulturtolk	8	3	5	3	28	8			8	19	26	28	6	142
Kontakt med kulturtolk	28	25	60	55	60	55			72	64	70	77	24	590
Utbildningsdel vi hållit	2	3	4	4	6	2				3	4	2	2	32
Föreningar vi besökt			3	9	4	1			1		2	3		23
														0
														0
														0
														0
Sozialtjänst/Övrigt														0
Kontakt med socialsekreterare	29	16	63	64	68	43			47	62	33	75	18	518
Kontakt med specialist	1	7	5	3	30	9			9	5	11	8		88
Möte med socialsekreterare	3	3	10	7	7	8			5	9	12	14		78
Kontakt/möte med familjeeheten	3	3	4	2	3	11			15	15	13	27	4	100
Kontakt med andra professionella	20	37	41	24	41	62			56	47	52	67	21	468
Möte med andra professionella	9	8	7	19	5	14			17	17	20	49		165
Orosanmälan												6		6
Hjälp till ansökan														0
Hjälp till frivillig insats				1	2	3	2		1			3		12
														0
Vårdnadshavare														0
Krisstöd				1		2	3					2		8
Hembesök	1									1				2
Kontakt med VH	12	21	57	29	70	112			80	92	62	57	46	638
Möte med VH	3	8	16	9	9	8			7	8	23	27	1	119
Samtycke	2	2	8		3				4	2	2	4		27
														0
Presentationer														0
Inom förvaltningen	3	2	7	4	3	2				1	4			26
Utanför förvaltningen	13	2	3	11	1				1	3	62	107		203
														0
Ärende ingång														0
Inkommet från professionell	1	2	9	9	7	3			5	4	2	3		45
Inkommet från annat håll	2		1	3	7	8			3	5	5	6		40

Kulturtolkarnas statistik

Kulturtolkar	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Total
Samtycke						1			5	3	2		11
Möte med VH		1	11	13	31	25			5	25	39	38	188
Kontakt med VH			16	53	45	49			3	34	26	42	268
Kontakt med socialsekreterare				4	6					6	9		25
Möte med socialsekreterare			1	1	1							3	6
Möte med samhällsvägledare	2	5	11	16	25	22			27	40	50	25	223
Kontakt med samhällsvägledare	1	4	37	35	23	9			3	28	20	13	173
Kontakt med andra professionella	1		1	5	3	4			3		5	13	35
Nätverksmöten				1									1
Orosanmälan													0
Hjälp till ansökan				1									1
Hjälp till frivillig insats				9	4	9			8	3	5		38
Krisstöd					2	1							3
Hembesök													0
Presentationer antal pers				203	20	260				50	87	87	707
Besökt andra verksamheter						23			9	26	20	29	107
Möte med andra professionella										10	16		26