

Ett nytt vuxensocialt arbete?

- *En studie om brukarperspektiv*

Praktikforskningsrapport i socialt arbete

Irene Bäckman

Helsingfors Universitet

Statsvetenskapliga fakulteten

Handledare professor Ilse Julkunen

*Kust-Österbottens samkommun för social-
och hälsovård K5 / S.O.S.-projektet i
Österbotten*

September 2013

Innehåll

Abstrakt

1 Inledning	4
2 Vuxensocialt arbete i K5	5
2.1 SOS-projektets utvecklingsarbete	8
3 Metod för att lyfta fram brukarperspektiv i utvecklingsarbete	10
3.1 Praktikforskning som redskap i utvecklingsarbete	12
3.2 Genomförande	13
3.3 Etiska överväganden.....	16
3.4 Analys.....	18
4 Resultat – klienternas erfarenheter och utvecklingsförslag	19
4.1 Intervjupersonerna.....	19
4.2 Klient i det vuxensociala	20
4.2.1 Bemötande	20
4.2.2 Besök hos socialarbetaren.....	21
4.2.3 Relationen till socialarbetaren.....	22
4.2.4 Socialarbetarnas metoder	23
4.2.5 Samarbete med Arbetskraftsbyrån	24
4.2.6 Skam och fördomar.....	25
4.2.7 Delaktighet	26
4.2.8 Diskussion	27
4.3 Pilotförsöket och SOS-projektets nya metoder	29
4.3.1 Blanketter för situationskartläggning och klientplan.....	29
4.3.2 De nya blanketterna som metod	32
4.3.3 Diskussion	33
4.4 Utveckling och förändring.....	35
4.4.1 Utvecklingsområden.....	36
4.4.2 Utvecklingsbehov och förslag.....	40
4.4.3 Diskussion	44
5 Efter undersökningen	45
5.1 Studiens inverkan på utvecklingsarbetet	46
6 Avslutning	47

Bilagor

Källförteckning

Skribent: Irene A E Bäckman

Titel: Ett nytt vuxensocialt arbete? En studie om brukarperspektiv

Tidpunkt: September 2013

Omfattning: 48 sidor

Abstrakt

I denna praktikforskning utfördes en intervjustudie för att undersöka brukarperspektiv på socialbyråernas vuxensociala arbete i kommunerna inom Kust-Österbottens samkommun (K5). Praktikforskningen utfördes inom ramen för S.O.S.-projektet som strävar efter att utveckla vuxensocialarbetets verksamhet på området.

Praktikforskning är ett interaktivt angreppssätt som vill lyfta fram och diskutera teman i socialt arbete. Syftet med den här studien var att ta reda på vad klientskap innebär, vilka utvecklingsbehov som finns och lyfta fram klienternas utvecklingsförslag. En annan målsättning var att pröva metoder där brukarna är delaktiga i utvecklingsarbete. Totalt intervjuades 7 personer med mångårig erfarenhet av klientskap inom vuxensocialt arbete och utkomststöd. Fyra av respondenterna var män och tre var kvinnor. Personerna intervjuades först individuellt och 5 av dem bjöds sedan in till en fokusgruppdiskussion, där 2 av dem medverkade tillsammans med en socialarbetare. Intervjudatat för studien samlades in i maj – juli 2013. Materialet analyserades genom en tematisk innehållsanalys. Socialarbetarna vid byråerna har medverkat genom att ordna kontakt till intervju personer samt ordna tid och rum inför intervjuer. Ett par har också deltagit i fokusgrupper med klienter. Resultatet tyder på att brukarna är nöjda med servicen som ges vid byråerna, men att det också finns utvecklingsbehov. Viktiga teman som lyfts fram i intervjuerna är b.la. bemötandets och relationens betydelse, skam i och med klientskapet och samarbete mellan vuxensocialarbetets aktörer.

Nyckelord: Brukarperspektiv, delaktighet, utkomststöd, utveckling, vuxensocialt arbete

1 Inledning

Syftet med denna praktikforskningen är att studera vuxensocialt arbete och utvecklingen av det från ett brukarperspektiv i kommunerna Malax, Korsnäs, Kristinestad, Närpes och Kaskö. En målsättning med studien är att skapa ny kunskap för praktikerna på området samt lyfta fram förslag för kommande utvecklingsarbete. Den här studien görs inom KASTE-projektet *S.O.S. - Från marginalisering till delaktighet* som strävar till att utveckla vuxensocialt arbete i Österbotten. Jag har valt att göra undersökningen därför att jag tycker det är viktigt att brukarnas erfarenheter skall träda fram och påverka utvecklingsarbetet. Deras åsikter har betydelse eftersom de har en unik erfarenhetskunskap och kännedom om attityder och synsätt inom klientgruppen, men också vetskap om hur relationen och kommunikationen mellan klient och socialbyrå fungerar. Ett annat syfte med undersökningen är att öppna upp för en fortsatt diskussion, med klienterna själva aktiva, i utvecklande av socialbyråernas service. Att öka klienternas delaktighet i socialbyråverksamheten hör inte bara S.O.S.- projektets målsättningar (Mulju, 2011), utan är också ett tema som diskuterats och utvecklats snabbt under de senaste åren (Toikko, 2010).

Det här praktikforskningen utfördes under sommarhalvåret 2013. Genom sju socialarbetare i Kust-Österbottens samkommun fick jag i kontakt med sju klienter inom vuxensocialt arbete som jag intervjuade om erfarenheter av klientskap och synen på utveckling av socialbyråernas tjänster för vuxna. Det här gjorde jag genom individuella halvstrukturerade temaintervjuer i var och en klients hemkommun. Efteråt bjöd jag in fem av dem till en fokusgruppdiskussion, där de tillsammans med en socialarbetare diskuterade några utvecklingsförslag.

2 Vuxensocialt arbete i K5

Brukarperspektiv vid planering av service och större fokus på tjänsternas användare har efterlysts inom Kust-Österbottens samkommun (K5), enligt en utvärderingsrapport (Pihlajamäki, 2012). Kust-Österbottens samkommun för social- och primärhälsovård, som även kallas K5, bildades år 2008 och har b.l.a. till uppgift att ordna social- och primärhälsovård för kommunerna Kaskö, Korsnäs, Malax, Närpes och Kristinestad som svar på krav om ökat samarbete mellan kommunerna. På samarbetsområdet bor ca 26 000 invånare (Tallberg, 2012). I praktiken omfattar inte samkommunen socialvården, endast uppgifter i anslutning till den. De enskilda kommunerna inom K5 har fortfarande hand om socialbyråverksamheten (Pihlajamäki, 2012). K5-områdets kommuner och städer är små till storleken (invånarantal varierar från 1412 (Kaskö) till 9 411 (Närpes), och majoritetsspråket är svenska i tre av fem kommuner.

K5-området, som består av skärgård, landsbygd och små stadskärnor, är geografiskt utbrett och saknar en direkt centralort (Tallberg, 2012). Den högsta arbetslöshetsprocenten var år 2011 i Kaskö 15,3 % och den lägsta var i Närpes 3,3 % av befolkningen, de andra kommunerna höll sig inom ramen 4,1 - 6,3 %. Samma år lyfte 525 hushåll utkomststöd i de fem kommunerna (SOTKANet, 2013). Flera av kommunerna har sedan 80-talet tagit emot flyktingar vilket lagt grunden för ett mångkulturellt samhälle. Också annan invandring har skett och speciellt Närpes har uppmärksammats för lyckad integrering (Mattila & Björklund, 2013). Andelen utländska medborgare var år 2012 9,5 % av befolkningen i Korsnäs och 8,7 % i Närpes, vilket är en stor andel i jämförelse med hela Österbotten där befolkningsandelen utländska medborgare är 4,4 % (SOTKANet, 2013). Socialbyråerna är liksom kommunerna relativt små i storleken. I den minsta staden Kaskö sköts socialbyråverksamheten av en enda socialarbetare och detsamma gäller för Korsnäs.

Socialbyråerna i Malax, Korsnäs och Kaskö finns i kammungården eller stadshuset. Utrymmena är därför i nära anslutning till annan kommunal service och rätt så begränsade. I Närpes och Kristinestad har socialbyrån nyligen flyttats till nyrenoverade utrymmen, som inte är i stadshuset. Socialarbetarna arbetar ofta med flera arbetsområden (t.ex. barnskydd, handikapp, invandrarfrågor) vid sidan av det vuxensociala. Enligt en ny undersökning



använder österbottniska vuxensocialarbetare mindre metodiskt arbete än socialarbetare i andra regioner. Studien gällde bl.a. metoder som motiverande samtal, lösningsinriktat tänkande, användning av olika tester eller kort eller andra arbetssätt som öppnar diskussion (Toikko, 2013). Kan det här bero på att socialarbetarna har flera ansvarsområden? Har det vuxensociala arbetet emellanåt kommit i skymundan för bl.a. barnskyddsarbete sedan nya barnskyddslagen trädde i kraft? Det här kunde vara en förklaring för K5-området, men vuxensocialarbetet verkar också ha en svag profil på andra håll i landet (Mulju, 2011). En anledning till att t.ex. diskussionsöppnande blanketter inte ofta används i K5 har uppgetts vara tidsbrist. Socialarbetarna har ju dessutom till uppgift att göra utkomststödsberäkningen, förmånshandläggning finns inte.

I K5-området finns förutom de små centrum där socialbyråerna är placerade en del landsbygd. Alf Ronnby (1991) har undersökt socialbyråverksamhet i små kommuner i Sveriges glesbygd, och lyft fram att det där råder andra förhållanden och problem jämfört med i större städer. T.ex. hade socialarbetarna i hans studie upplevt resursbrist som ett bekymmer i arbetet. Eftersom kommunens organisation är liten, området utbrett, och intresset från politiskt håll riktas mest mot arbete med barn och äldre, satsas mindre resurser på individomsorgen (som gäller bl.a. arbetslösa). Även om socialarbetarna i Ronnbys undersökning arbetade individinriktat förklarade de många av de sociala problemen som strukturella.

Någonting annat som kom fram i Ronnbys (1991) studie var att socialarbetarna upplevde att socialbyråverksamheten inte är populär bland "allmänheten". De upplevde att "det sociala", som socialarbetarens service kallas i folkmun, hade en negativ klang, och om opinionen fick bestämma skulle säkert ännu mindre pengar satsas i verksamheten. En förklaring till det här är att det finns kulturella motsättningar mellan glesbygden och "det sociala", som försvårar kontakten mellan dem. Det upplevs som en skam att vara klient, även om man inte själv råder för t.ex. arbetslöshet. Medan kulturen i glesbygden präglas av redbarhet, handlingsinriktning, manlighetsideal och solidaritet står "det sociala" för att ta sig an de hjälpbehövande, ge samtalsbehandling och kvinnlig omsorg samt utgå från formella rättigheter och skyldigheter, menar Ronnby. Socialarbetarna i Ronnbys undersökning förespråkade ändå verksamhet med små byråer, eftersom den erbjuder människorna i glesbygden bättre service än om verksamheten centraliserades. Ronnby beskriver också andra faktorer som gör socialt arbete i glesbygd utmanande och speciellt, t.ex. socialarbetarens roll i det lilla samhället.

Det är kommunens uppgift att bevilja utkomststöd till personer eller familjer med låg inkomst. Man har märkt att de som söker utkomststöd ofta är ensamstående och har sämre levnadsförhållanden och hälsa, och också andra problem i jämförelse den övriga befolkningen. De här personerna är ofta också i behov av annat stöd än utkomststöd, och får därför hjälp och det stöd av en yrkesutbildad person inom socialarbete (Kuivalainen, 2013). Även om frågor och diskussioner i anslutning till utkomststöd och ekonomi har en central roll inom socialbyråernas service för vuxna är utkomststödsarbetet inte allt vad vuxensocialt arbete innebär (Blomberg & Kivipelto (2012); Mulju (2011); Pihlajamäki, 2012). Begreppet vuxensocialt arbete är relativt nytt även om den här typen av socialarbete har utförts långt tillbaka i historien. Syftet med verksamheten är att hjälpa personer över 18 år med svåra livssituationer och begränsningar i grundtryggheten. De vanligaste problemsituationerna i vilka vuxensocialt arbete erbjuder service är svårigheter vad det gäller ekonomi, livshantering, arbetslöshet, boende och bostadslöshet, skuld- och utkomstproblem, missbruks- och psykiska problem, utanförskap och ensamhet. Många gånger hänvisas klienten till arbets- och näringsbyrå, FPA, vårdinstanser eller andra av vuxensocialarbetets samarbetsparter. Nätverksarbete och samarbete med andra myndigheter är också en del av arbetet (Blomgren & Kivipelto, 2012). De vanligaste metoderna som socialarbetarna använder är enligt en rapport av Blomgren och Kivipelto (2012) att lyssna och visa empati, sporra klienten och hitta resurser. Förutom det här är att ge information om förmåner, handledning i olika serviceformer, krishjälp, ekonomisk rådgivning och vägledning i sysselsättnings- och utbildningsfrågor viktiga delar av arbetet. Innehållet i den vuxensociala servicen kan variera från kommun till kommun (Blomgren & Kivipelto, 2012; Mulju, 2011).

Vuxensocialt arbete har traditionellt utförts individuellt, men under de senaste åren har socialarbete i grupp kommit med i bilden som en ny arbetsmetod. Den här nya formen att arbeta har setts som resursgivande och har goda chanser att förbättra klientens välmående genom att uppfylla behov av gemenskap, delaktighet och stöd från andra i en liknande situation. Den för också samarbetet mellan klienten och den professionella till en ny nivå (Jouttimäki, 2011). På K5-området har socialt arbete i grupp inte införts, men nog på andra håll i Österbotten.

Socialt arbete kunde även kallas välbefinnandearbete, föreslår Niemelä (2009). En socialarbetares uppgift är att öka välbefinnandet hos sina klienter. Att klienten skall må bättre, uppleva sig självständig och ha känsla av kontroll är målsättningar i arbetet. Att klienten aktiveras och blir verksam t.ex. genom förvärvsarbete eller annan sysselsättning är en del i främjandet av hans välbefinnande (Niemelä, 2009). Socialarbetaren samarbetar därför med

arbetskraftsbyrån i uppgörandet av en aktiveringsplan med klienten. Om klienten inte kan förvärvsarbeta eller studera kan rehabiliterande arbetsverksamhet vara ett alternativ. Rehabiliterande arbetsverksamhet har b.la. som syfte att sysselsätta arbetslösa och kan bidra till att förbättra livshanteringen (Lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte 2.3.2001/189, kapitel 1, §2). Till vuxensocialt arbete hör också andra åtgärder som stöder sysselsättning, och tanken är att utkomststödet och sysselsättningstjänster skall höra samman.

2.1 SOS-projektets utvecklingsarbete

Fattigdom finns fortfarande i Österbotten. Minst var tionde svarare har varit tvungen att avstå från mat, mediciner eller läkarbesök på grund av brist på pengar.

Såhär sammanfattas resultat från THL:s regionala hälso- och välfärdsutredning hösten 2012 i ett meddelande. I projektplanen för *S.O.S. – Från marginalisering till delaktighet i Österbotten* (Mulju, 2011) nämns också brister i välfärden, speciellt hos bostadslösa, överskuldsatta, missbrukare och arbetslösa. En ny grupp med livshanteringsproblem har också upptäckts bland unga under 25 år som avbrutit studier och är utan sysselsättning (Kuivalainen, 2013). I projektplanen (Mulju, 2011) skrivs också att det krävs omfattande mångprofessionella tjänster för att ta itu med problemen och där står kommunernas vuxensocialarbete och deras samarbetspartners i centrum. Det krävs också att det traditionella vuxensocialarbetets byråkratiska arbetssätt med fokus på verkställande av utkomststöd ändras, ett problem är nämligen anhopning av arbete vad det gäller utkomststöd.

S.O.S. -projektets verksamhet startade i slutet av år 2011 i Österbotten med fyra projektarbetare och en projektkoordinator som resurser. Projektarbetarna placerades på var sitt verksamhetsområde. Projektet hade fyra övergripande målsättningar. Den första var att utveckla kunskapsgrunden för vuxensocialarbetet genom att b.la. fokusera på nya metoder inom dokumenteringen och utföra en personal- och klientenkät. Den andra målsättningen var att utveckla personalens kompetens, vilket b.la. gjordes genom arrangera skolningar för socialbyråpersonal, som erbjöd olika metoder att använda inom vuxensocialt arbete. Vidare hade projektet också till uppgift att utveckla arbetsmetoder för aktiverande och rehabiliterande klientarbete. Det här gjordes t.ex. genom att ta fram verktyg för vuxensocialarbetet i form av blanketter (t.ex. situationskartläggning och klientplan) och pröva socialt arbete i grupp. Att utveckla delaktighet ur klientperspektiv var den fjärde målsättningen, vilken förverkligades b.la. genom ett pilotförsök och erfarenhetsexpertskolning av vuxensocialarbetets klienter. En kombination av de två sistnämnda målsättningarna är att ta fram arbetsmetoder som ökar

klientens delaktighet, och det är inom det delområdet av projektet som den här praktikforskningen har utförts. Innan dess, men inom ramen för samma målsättningar, startades ett pilotförsök i december 2012 som den här praktikforskningen senare kom att basera sig på. Pilotförsöket gick ut på att varje kommun valde ut en ansvarig socialarbetare som fungerar som samarbetspar med projektarbetaren. Var och en av de här socialarbetarna valde ut varsin klient att engagera inom försöket, och för K5:s del medverkade totalt 7 socialarbetare och 7 klienter. Klienterna kallades inom projektet för ”pilotklienter” och de som valdes ut i K5 skulle representera gruppen långtidsklienter inom utkomststöd (till skillnad från t.ex. Vasa där målgruppen för pilotförsöket var unga som avbrutit sin skolgång). Den här klientgruppen hade valts ut för K5:s del redan i planeringen av S.O.S. -projektet (Mulju, 2011). Målsättningen för pilotförsöket var b.l.a. att öka klientens delaktighet i den egna klientprocessen och lyfta fram och pröva nya arbetsmetoder. Bl.a. skulle socialarbetarna tillsammans med klienten gå igenom projektets innehåll och mål och göra avtal med klienten om deltagande i försöket som bland annat skulle innebära medverkande i projektets enkät. De skulle också pröva att göra upp en situationsbedömning enligt en ny blankett som tagits fram inom S.O.S.- projektet, för att kartlägga klientens livssituation och behov. Vid den tidpunkten fanns en första versionen av blanketten som utarbetats från en modell som använts i Vasa stad. Efter det prövade de att tillsammans med klienten göra upp en serviceplan (numera *klientplan*), där det skulle framgå framtidsmål och klargöras klientens stödbehov i förändringsprocessen gentemot målsättningarna. Klientplanen togs fram b.l.a utgående från lagförslaget till ny socialvårdslag (Social- och hälsovårdsministeriet, 2012), men vid den här tidpunkten var klientplanen likt situationsbedömningsblanketten bara ett första utkast.

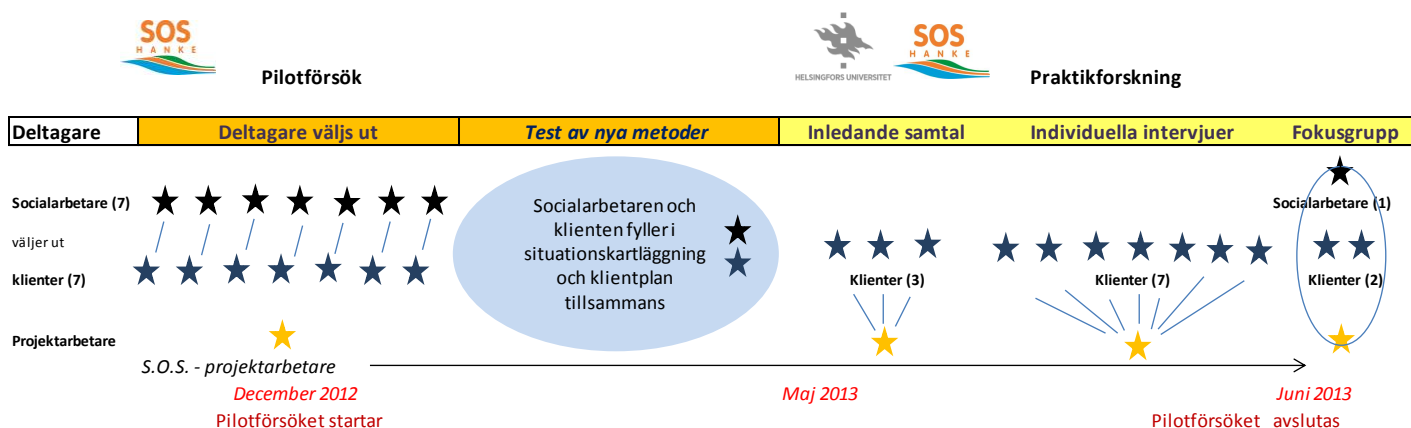


Bild 1. S.O.S.-projektets pilotförsök och praktikforskning i samkommunen K5.

Projektarbetaren försåg socialarbetarna med materialet och samlade in kopior av de färdiga blanketterna och planerna. Pilotförsöket avslutades i juli 2013, och under de två månaderna innan

dess utfördes intervjustudien. Vid tidpunkten för intervjuerna, var alla klienters situationsbedömningsblanketter och 3 serviceplaner färdiga. De socialarbetare som inte ännu lämnat in planen meddelade att de hade fyllt i den med sina klienter men att de ännu inte var färdigt renskrivna.

Enligt Ronnby (1991), krävs det en lokal förankring för att utvecklingsprojekt på mindre orter skall lyckas. Helst ska initiativet till utvecklingen tas av personer i bygden, och det behöver finnas eldsjälar i projektet. Det får gärna finnas naturliga resurser att bygga på, och konflikter eller hinder måste undanröjas. Om ett delmål uppnås i ett tidigt skede bidrar det till att hela projektet lyckas.

3 Metod för att lyfta fram brukarperspektiv i utvecklingsarbete

Ett klientnära handlingssätt eller klientorientering i serviceproduktion betyder att klientens behov, önskningsar och förväntningar är en utgångspunkt i arbetet. I socialt arbete sker det här ofta i interaktionen mellan socialarbetare och klient. Klientorientering kan dels vara att erbjuda en god service (t.ex. snabbt erbjuda en mottagningstid, ge emotionellt stöd och information), men att utgå från klienten i arbetet innebär också att bidra till att klienterna har frihet att välja och är delaktiga i beslut som berör deras situation (Raitakari, Juhila, Gunther, Kulmala & Saario, 2012).

Begreppet brukardelaktighet eller brukarmedverkan används då klienter kan ta del av eller påverka beslut gällande en verksamhet som i sin tur påverkar hans eller hennes liv och vardag. Serviceanvändarna är delaktiga i en process som kan leda till olika resultat (Socialstyrelsen, 2011). Lindqvist (2009) lyfter fram att det kan finnas brister inom omsorgen vad det gäller klienters delaktighet. Hon menar att delaktighet måste utövas av den professionella och att det till det krävs vilja. Det krävs också strukturer för brukarinflytande, annars finns det risk att endast starka personer har möjlighet att vara delaktiga, och de resurssvaga står utanför. Även om klientorienteringen utspelar sig på gräsrotsnivå i organisationen, d.v.s. i interaktionen mellan socialarbetare och klient, bör den också få ta plats genom olika metoder eller strukturer som stöder klientens delaktighet, t.ex. brukarutvärdering av service eller forum där klienter kan delta i utvecklingsarbete (Lindqvist, 2009; Raitakari, Juhila, Gunther, Kulmala & Saario, 2012).

”Kan brukare delta i planeringen, implementeringen och utvärderingen av den offentliga sociala verksamheten?” frågar sig Toikko (2010). Han framhåller att klienter kan

vara delaktiga till olika grad, och att brukardelaktighet inom kunskapsproduktion ofta kategoriseras i tre nivåer. I den här praktikforskningen är brukarna delaktiga på den första nivån, där man frågar efter och hör deras åsikter. Det här kan göras t.ex. genom att klienten öppet får uttrycka sina uppfattningar och känslor kring verksamheten, och deras åsikter presenteras sedan för personalen och ledningen av organisationen. I stället för att höra brukarna en och en kan det här också göras genom diskussionsgrupper eller fokusgrupper (Toikko, 2010), som är ett sätt att föra dialog och diskutera ett visst tema eller ämne och samtidigt dokumentera brukarnas synpunkter (Justesen & Mik-Meyer, 2011; Lindqvist, 2009; Socialstyrelsen 2011). Deltagarna i en fokusgrupp kan vara 3-4 eller t.o.m. 10-12 personer (Justesen & Mik-Meyer, 2011). Att involvera klienter och undersöka brukarperspektiv i offentlig service kan också vara ett sätt att utvärdera tjänster (Raitakari m.fl., 2012; Vedung, 2004). Brukarutvärdering eller -evaluering av den här typen används t.ex. för att göra verksamhet effektivare, förbättra service och göra den mera legitim, samtidigt som det kan öka serviceanvändarnas makt och tillfredsställelse (Dahlberg och Vedung, 2001).

I en klientorienterad verksamhet där klienterna är delaktiga kan de också vara med och påverka utvecklingsarbete (Lindqvist, 2009; Raitakari m.fl., 2012). Under senare år har det blivit allt vanligare i Finland att klienter involveras i utvecklingsarbetet av den kommunala servicen inom socialt arbete, t.ex. genom arbetsgruppverksamhet med klienter och professionella. Klienternas samarbete med professionella ökar deras delaktighet och gör deras röster hörda (Palsanen, 2013; Toikko, 2010). Under senare tid har det också arrangerats utbildningar för personer i klientgruppen med s.k. erfarenhetskunskap (d.v.s. erfarenhet av att vara klient inom socialservicesystemet) och vilja att påverka t.ex. planering och utveckling av service. Erfarenhetsexperterna kan sedan rekryteras för olika uppdrag inom det offentliga för att representera klientgruppen i t.ex. utvecklingsarbete, utbildning av personal inom sociala sektorn eller styrgrupper (SOS-projektet, 2011-2013a). Ändå står arbete med brukare involverade i utvecklingsarbetet enligt de här metoderna fortfarande i barnaskorna i vårt land (Palsanen, 2013; Toikko, 2010).

Det är viktigt att studera det klientnära handlings sättet i den praktiska kontexten där interaktion mellan klient och socialarbetare sker, skriver Raitakari m.fl. (2012). En bra socialservice börjar med ett bra bemötande, framhåller hon. Man bör ändå komma ihåg att det klientnära handlings sättet inom socialt arbete, där brukarna är delaktiga, behöver ta olika former beroende på klientens förmåga och situation. Också klientrelationens mål och villkor kan sätta ramar (Raitakari m.fl., 2012).

3.1 Praktikforskning som redskap i utvecklingsarbete

Tänkarna om att intervjua pilotklienterna inom ramen för en praktikforskning uppstod i februari 2013, när K5-området behövde en ny arbetare för S.O.S. - projektet. Att kombinera projektarbete med praktikforskning verkade som en god idé, eftersom forskningen kunde lyfta fram brukarperspektivet ytterligare, vilket hörde till projektets målsättningar. Den här rapporten har därför skrivits dels som ett slutarbete för mina praktikforskningsstudier i socialt arbete vid Helsingfors universitet, och dels som en del av konskapsproduktionen inom S.O.S.-projektet. Enligt Saurama och Julkunen (2009) är praktikforskning i socialt arbete ett förändringsorienterat arbetssätt där det är vanligt att brukare involveras i processen. Målsättningen för praktikforskning är att utveckla verksamheten inom socialt arbete.



Praktikforskning i socialt arbete är ett interaktivt sätt att angripa det sociala arbetets verksamhet, vilket ofta innebär interaktionen på flera nivåer inom organisationen. Tanken med praktikforskning är att den skall bidra till utveckling av arbetsmetoder och att den skall skapa och sprida kunskap i omgivningen där den utförs (Saurama & Julkunen, 2009). I den här praktikforskningen har klienter varit involverade, men även personal som arbetar med frågor inom eller anslutning till vuxensocialt arbete. Det är då främst frågan om anställda vid socialbyråerna i kommunerna, Kust-Österbottens samkommun och S.O.S.-projektteamet i Österbotten. Inom praktikforskning kan målsättningarna för studien ibland ändras under processens gång (Saurama & Julkunen, 2009). Målet för den här studien var från början att höra brukare som en slags utvärdering av S.O.S.-projektets pilotförsök och socialbyråernas service och samtidigt bidra med utvecklingsförslag, men längs med processen fick jag upp ögonen för att studien också prövar nya metoder där klienter är delaktiga. En förhoppning blev att studien kunde inspirera till införande av nya metoder inom det sociala arbetet i K5.

3.2 Genomförande

Forskningsuppgiften för den här studien är att undersöka brukarnas erfarenheter av det vuxensociala arbetet och deras syn på hur det borde utvecklas. I samarbete med professor Ilse Julkunen och mina kollegor i SOS-projektteamet formulerade jag under vårvintern 2013 följande forskningsfrågor:

1. Vilka erfarenheter har klienterna av det vuxensociala arbetet?
2. Vilka erfarenheter har klienterna av de nya metoder som tagits fram inom SOS-projektet?
3. Hur kan socialbyråernas verksamhet utvecklas för att förbättras?

Som datainsamlingsmetod använde jag mig av halvstrukturerade temaintervjuer i samtalsform och fokusgruppdiskussion. Studiens målgrupp var de 7 pilotklienter som valts ut av sina socialarbetare att ingå i S.O.S.-projektets pilotförsök. Fem av klienterna i pilotgruppen var svenskspråkiga och två finskspråkiga och därför valde jag att först intervjua de svenskspråkiga och bjuda in dem till en fokusgrupp och efter det intervjua de finskspråkiga. Eftersom klienterna redan valts ut behövde jag inte fundera över urvalet, utan kunde be socialarbetarna om att få kontakt med deras pilotklienter.

Med några av intervjupersonerna startade samtalet kring utvecklingstemat redan i ett *inledande samtal genom telefon eller träff* innan själva intervjun. Det här gjorde jag med hjälp av ett diskussionsunderlag som jag förberett (*Bilaga 1*), för att skapa en god kontakt, samt få en idé om hurdana teman som respondenterna spontant kom att tänka på, som jag kunde fråga mera om vid intervjutillfället. Enligt Jacobsen (2013) kommer det alltid i öppna intervjuer fram oväntade ämnen som ger en möjlighet att skapa nya teman för analys. Redan i det här skedet, när intervjuguiden utformades och datainsamlingen satte igång hade jag i åtanke att göra en innehållsanalys av det färdiga materialet. Jag märkte att några teman började framträda, en del som passade väl in på forskningsfrågorna, men också några nya teman. Två teman lades till i intervjuguiden på basen av vad jag fick höra i de inledande samtalen. På det sättet var några klienter medverkande i utformningen av intervjuguiden. Samtidigt informerade jag dem om studien (se *Bilaga 2. Infoblad (Informerat samtycke)*). Respondenterna fick själva välja plats för intervjun, men jag erbjöd alltid möjligheten att vara i samkommunens eller socialbyråns utrymmen, vilket alla valde.

De här inledande samtalen började jag med i mitten av maj, och de individuella

intervjuerna ägde i huvudsak rum under sista veckan i maj 2013. Då intervjuade jag fem klienter och höll fokusgruppintervjun. Intervjuerna gjordes en vecka till några dagar före den planerade fokusgruppen. Det här upplägget valde jag så att jag i slutet av intervjun kunde involvera dem i planeringen av (mest diskuterade vi var träffen skulle ordnas och vad vi kunde tala om) och bjuda in dem till fokusgruppen. Jag ville att fokusgruppintervjun skulle äga rum medan de hade utvecklingstemat ”i färskt minne”. Ytterligare två finskspråkiga klienter intervjuades senare under sommaren. I kontakten med dem tog jag hjälp av en kollega med finska som modersmål som stöd och för att försäkra att klientens svar och nyanserna i språket skulle dokumenteras och förstås rätt. En av de här intervjuerna gjordes som en telefonintervju.

Jag upplevde att det var en fördel att ha haft kontakt före *den individuella intervjun* (vilket jag hade med 3 klienter), eftersom vi var nya för varandra och också platsen för intervjun var rätt så obekant för oss båda. Jag hade reserverat ett utrymme i respondentens hemkommun där jag kunde bjuda på något smått att äta och dricka och vi kunde samtala ostört (utrymmet var samkommunens eller kommunens, ofta nära eller i samband med socialbyrån). Också att klienten var lite insatt i förväg om vad intervjun skulle komma att handla om tyckte jag att var positivt. Vid en del av intervjuerna där jag inte haft kontakt med intervjupersonen tidigare tog småpratet i början och igångsättandet av intervjun längre tid, för att samtalet med den nya personen skulle kännas bekvämt. Intervjun utfördes i samtalsform och jag utgick ifrån min intervjuguide (*Bilaga 3*). Utöver frågorna i intervjuguiden ställde jag följdfrågor som jag kom på under själva intervjun. Jag gav neutrala eller instämmande svarskommentarer. Vid några få tillfällen gav jag förklaringar till sådant som klienten talade om, t.ex. något vi gjort inom projektet eller varför ”systemet” kanske är uppbyggt på ett visst sätt och deltog på så sätt i diskussionen. Det här gjorde jag för att det skulle uppstå dialog.

Alla intervjupersoner berättade öppet om upplevelser och problem som de haft under tiden för klientskapet vid socialbyrån, både i anslutning till servicen men också i privata livet. Intervjuerna varade mellan 50 minuter och två timmar. Jag upplevde kontakten som god och intervjuerna som lyckade vid alla sju tillfällen. Vid de finskspråkiga intervjuerna, när vi var två intervjuare, var dynamiken lite annorlunda och stämningen inte lika förtrolig. Jag tog då rollen som den som iakttog och dokumenterade och lät min kollega vara aktiv med att ställa frågor.

Under alla intervjuer skrev jag anteckningar, och dokumenterade de centrala uttalandena som jag ansåg viktiga. Efter intervjun tackade jag för deltagandet och överräckte en tygkasse med S.O.S.- projektets logo på och några broschyrer. Jag bad de svenskspråkiga

klienterna om lov att få ta kontakt på nytt med information om fokusgruppdiskussionen. Fem av sju intervjuer bandades in och transkriberades ordagrant. En av klienterna dök inte upp vid intervjutillfället, utan intervjun utfördes istället en månad senare per telefon. Telefonintervjun bandades inte av tekniska orsaker och i det andra fallet var det på respondentens begäran. De här två intervjuerna renskrevs från anteckningar, och uttalandena blev därför inte fullt lika noggrant dokumenterade.

Inför *fokusgruppdiskussionen* hade jag förberett en agenda med fyra diskussionsteman som närmast gällde olika utvecklingsförslag inom K5 (se *Bilaga 4*). Jag fick dels idéer till teman från de individuella intervjuerna (frågor jag tyckte man kunde vidareutveckla och ta upp på nytt) och dels genom K5:s chef för vård och omsorg, som föreslog att vi kunde tala om några aktuella verksamhetsförslag. Till fokusgruppen bjöd jag in en socialarbetare och de fem svenskspråkiga pilotklienterna. Jag bjöd in socialarbetaren för att få stöd i dokumentationen och i det praktiska med t.ex. kaffebjudningen. Gruppdiskussionen planerades och arrangerades enligt de inbjudnas önskemål i en fritidslokal i Pörtom (i mitten av K5-området för att fördela körsträckan jämt på deltagarna). Det var en onsdagkväll, två av klienterna dök upp, och vi var totalt fyra stycken med mig och socialarbetaren inräknat. Jag bad socialarbetaren att delta i diskussionen i fokusgruppen, vilket hon gjorde. Intervjun förlöpte alltså med 3 deltagare, en socialarbetare, hennes pilotklient och en annan pilotklient. Vi inledde med en presentationsrunda, där alla berättade något om sig själv. Jag presenterade sedan ett tema i gången och gjorde anteckningar över vad som sades.

Intervjun hölls vid köksbordet i den luftiga fritidslokalen, vid fönstret nära ingången från gården. Stämningen var trevlig men lite spänd i början. Socialarbetaren höll först i ordet i dialog med sin från tidigare kända pilotklient, men efterhand började klienterna få kontakt och de började berätta sina synpunkter i interaktion med varandra. Jag ställde följdfrågor och riktade dem så att talturerna fördelades jämt mellan deltagarna. I praktiken var det så att den ena klienten och socialarbetaren kände bäst till Närpes och den andra klienten och jag kände mera till Malax, så diskussionen pendlade i viss mån mellan de två olika orterna.

Jag upplevde att båda klienterna uppskattade och kände förtroende för socialarbetaren, och i viss mån tyckte jag att klientdeltagarna lät socialarbetaren leda, i ett skede sa en t.ex. ”hon borde svara på det här, inte vi”. Jag påpekade då att deras åsikter var minst lika viktiga, för det var dem jag ville ha reda på, och riktade igen frågan till klienten. Den här gruppdynamiken mellan socialarbetaren och klienterna påverkade säkert resultatet av intervjun, ifall socialarbetaren inte skulle ha varit med kanske klientrepresentanterna hade uttryckt fler åsikter som nu inte kom fram. Å andra sidan gav socialarbetarens medverkan

väldigt mycket till fokusgruppen. Dels hade hon kunskap och kunde svara på frågor om hur vuxensocialarbetet fungerar, och dels uppstod en enligt min uppfattning speciell, givande och jämställd diskussion mellan professionella och klienter. Jag kände mig också som en deltagare i gruppen, även om min roll förstås var annorlunda. Positivt var också att socialarbetaren fick se en ny metod där klienter involveras i utvecklingsarbete.

Det kom fram en hel del synpunkter i diskussionen, men en känsla som blev kvar, åtminstone hos mig, var att mycket mera arbete behövs. Det fanns ett intresse i gruppen att fortsätta diskussionen i ett senare skede, och det beslöts att vi träffas på nytt efter semestrarna. Efter fokusgruppintervjun renskrevs anteckningarna med stöd av socialarbetaren som medverkat som ett slags protokoll där klienterna var anonyma (*Bilaga 5*). Tanken var att det här upplägget skulle vara lättillgängligt och lättläst för både klienter och anställda, och vara en modell för ett vardagligt sätt att dokumentera det som brukare berättar. Protokollet e-mailades ut till alla pilotklienter, även de tre som inte deltog, för kännedom och med informationen att de är välkomna att delta i nästa diskussion i september.

3.3 Etiska överväganden

Under hela planerings- och datainsamlingsprocessen har jag skrivit ner reflektioner och fört dagbok över klientkontakt för att samla material (och ”räta ut” tankarna). Under tiden jag planerade studien och i samband med datainsamlingen ställdes jag inför några dilemman, eller *osäkerhetsområden* (begrepp av Kvale & Brinkmann, 2009). Jag skrev ofta om dem i min reflektionsdagbok för att samla tankarna, och ibland tog jag upp problemen med någon kollega för att få en annans perspektiv på saken. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) finns det inga snabba lösningar på etiska problemområden, utan de måste lyftas fram och reflekteras över under undersökningens gång. Jag skall lyfta fram ett par av dem, som jag tycker beskriver forskningsprocessen.

Studiens syfte, upplägg och intervjuguide planerades med handledare vid universitetet och kollegor inom projektteamet. Socialarbetarna deltog mest i den praktiska planeringen. Jag kände av en spänning mellan universitetets krav, projektets önskemål och kommunernas behov, men ville låta dem alla influera studien. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att ett för starkt band till finansörerna, i det här fallet SOS-projektet, kan störa forskningens oberoende. Också en för nära identifikation med intervjupersonerna kan påverka hur resultatet tolkas och presenteras. Det var viktigt för mig att klienternas åsikter skulle påverka studiens praktiska

upplägg och till viss del innehållet. Att de skulle vara delaktiga hörde också till praktikforskningens karaktär, och också till S.O.S.-projektets förhoppningar. I efterhand kan man se att samarbetet format upplägget och gjort det lyckat på flera sätt. S.O.S-projektet gav mig fria händer, men hade intresse för kunskap om delaktighet och erfarenheter av de nya metoderna.

Under processen har jag format mitt eget förhållningssätt till praktikforskningen, dess upplägg och mål. Det fanns tillfällen när jag upplevde praktikforskningen som udda i verksamhetsmiljön, eftersom den innebar nya metoder. T.ex. att föra ihop klienter till en grupp var en del av upplägget som jag först upplevde som banbrytande, men senare när jag träffade klienterna och fick se att många var positiva till en fokusgruppdiskussion tvivlade jag inte längre på idén. Samarbete har varit en del av arbetet bakom studien, och att upprätthålla det egna förhållningssättet men låta det formas av de intryck jag fått har varit en del av processen, som lyckats väl, med både klienter och beslutsfattare involverade.

Under processen har jag också funderat över ifall socialarbetarna på byråerna och andra ansvarspersoner inom organisationen var tillräckligt upplysta om studien. Jag gick ut med en del information om syfte och upplägg före datainsamlingen. Jag samarbetade med socialbyråernas personal kring praktiska arrangemang inför intervjuerna t.ex. för att få ett utrymme för intervjun, och fick ganska få frågor och tolkade det som att alla var tillräckligt informerade. Så här i efterhand kan jag tycka att socialbyråpersonalen fick stå utanför i planeringen av studien, ifall att jag skulle göra om undersökningen skulle jag involvera dem mera i själva forskningen.

Inför intervjuerna funderade jag främst över hur jag skulle lyckas hålla klienterna anonyma. Bara en eller två klienter per kommun skulle intervjuas och deras socialarbetare kände ju till vilka de var. Jag beslöt att rapporten måste skrivas på ett sådant sätt att det inte går att känna igen vem som har sagt vad. Det här höll jag i minnet under datainsamlings- och transkriberingsskedet genom att undvika att dokumentera efternamn eller annan för studien irrelevant information som beskrev personerna allt för mycket. Vid transkriberingen undvek att skriva ut Ortsnamn och namn på personer och skrev istället t.ex. [socialarbetarens namn] eller [hemkommunens namn], för att bevara anonymiteten. Jag berättade också åt klienterna före själva intervjun att deras socialarbetare vet om att de intervjuas och kommer att få läsa slutrapporten, men ingen verkade uppleva det här överraskande eller som något hinder för att vara med. För att de skulle vara informerade om studiens syfte och upplägg tog jag hjälp av ett skriftligt informerat samtycke (se *Bilaga 2*), som jag gick igenom med klienten innan intervjun. Allt material som jag samlade in behandlade jag konfidentiellt. Kontakten till

klienterna fungerade väl. Vid ett intervjutillfälle meddelade en klient sig ha druckit ”ett par öl”. Att personen var alkoholpåverkad gjorde inte själva intervjusituationen speciellt mycket annorlunda än de sex övriga, men att intervjua en berusad person kan ur etisk synvinkel vara olämpligt. För att även den här personen skulle kunna medverka och föra fram sina synpunkter utfördes intervjun ändå och har tagits med i analysen och resultatredovisningen.

3.4 Analys

Analysen utfördes under sommarmånaderna, och påbörjades så snart jag hade transkriberat och sammanställt allt material. Jag valde att analysera de individuella intervjuerna och fokusgruppintervjun i samma analys, eftersom de innehöll liknande teman. Jag tog också med material från de inledande samtalen. Sammanlagt analyserades ca 60-70 sidor insamlat material. Det finns ingen given metod att analysera kvalitativa intervjumaterial. Som analysmetod valde jag, med tanke på forskningsfrågornas och intervjuguidens karaktär, att göra en tematisk innehållsanalys. Det är ett vanligt sätt att analysera där man fokuserar på innehållet och urskiljer teman eller kategorier i det som sagts (Fangen & Sellerberg 2011; Jacobsen, 2013). Enligt Jacobsen (2013) är analysens första steg *tematisering*, d.v.s. att man urskiljer meningsbärande ord, meningar eller avsnitt. Efter det är det dags att kategorisera de meningsbärande delarna i olika grupper, så att alla delar som behandlar samma tema blir lätta att överblicka. Man kan göra innehållsanalys av olika typer (Tuomi och Sarajärvi, 2004) och jag valde att utföra en *materialbaserad innehållsanalys* där jag utgick från innehållet i det insamlade intervjumaterialet, istället för en teoretisk kunskapsram (jfr. teoristyrd innehållsanalys).

Analysen utfördes genom att jag flera gånger läste igenom materialet för att skapa mig en helhetsbild. Jag gjorde sedan en lista över vilka frågor jag ville svara på i resultatredovisningen, främst forskningsfrågorna men också underrubriker till dem. Jag började med att markera stycken som jag tyckte att kunde en fylla en funktion i resultatredovisningen. Sedan började jag gruppera dem under rubrikerna, d.v.s. i de olika kategorierna som jag ville redovisa. Jag analyserade och redovisade ett tema i taget, först intervjupersonernas bakgrund och till sist deras konkreta utvecklingsförslag. Först mot hösten, när jag redovisat alla delar, kunde jag överblicka och urskilja de centrala resultaten, och slutföra analys och redovisning.

4 Resultat – klienternas erfarenheter och utvecklingsförslag

Nedan redovisas resultatet av studien. Citat på finska och svenska dialektuttalanden har översatts eller renskrivits till högsvenska. Det här är en åtgärd för att det inte skall gå att känna igen de finskspråkiga respondenterna och hålla klienterna så anonyma som möjligt inför socialbyråpersonalen.

4.1 Intervjupersonerna

Min förhandsuppfattning om dem jag skulle intervjua var att de varit klienter vid socialbyrån en längre tid. Jag började därför med att fråga när de för första gången varit i kontakt till socialbyrån. Alla svarade att det var en lång tid sedan, men för någon var det 5 år och för någon annan var det frågan om över 20 år sedan. I medeltal var det ca 13 år sedan mina respondenter först varit i kontakt till det vuxensociala vid socialbyrån. Jag tog inte reda på personernas ålder, men skulle grovt indelat beskriva fyra av dem som yngre vuxna (25-39) och tre som medelålders (40-65). Tre av klienterna som deltog i intervjuerna var kvinnor och fyra var män.

Jag ville ta reda på vad som hade fört dem till socialbyrån. Intervjupersonerna berättade att det var den ekonomiska situationen eller behov av pengar till uppehållet som var orsaken. Arbetslöshet var en orsak, alla hade varit arbetslösa under eller efter den här tiden. En del verkade ha varit etablerade i arbetslivet under många år eller största delen av sitt vuxna liv (också arbetat efter att de första gången varit i kontakt med socialbyrån), men några gav mig uppfattningen att de främst stått utanför arbetslivet. Som orsaker till arbetslösheten nämndes bland annat samarbetsförhandlingar eller nedskärningar på arbetsplatsen, konkurs av företag och lång tid borta från arbetslivet p.g.a. hemma med barn eller sjukdom. En annan orsak som nämndes var att de varit studerande och behövt pengar till kursavgifter eller skolmaterial. Flera andra nämnde livskriser, skilsmässa eller konkurs av eget företag, och också att de blivit av med sin bostad i samband med det här, som orsak till varför de hamnat i den situationen. De flesta nämnde också någon eller flera psykiska eller fysiska sjukdomar eller missbruk som förekommande under tiden för klientskapet och arbetslösheten, men inte alla. Två berättade om livsskeden när de inte mått bra och inte orkat ta hand om sin ekonomi eller räkningar vilket gjort att de hamnat i ekonomiska problem. Typiskt var att de bott som självförsörjande (med eller utan barn) i en hyreslägenhet. Majoriteten av respondenterna berättade att de har barn. Jag frågade inte närmare om var de bodde, men med tanke på

området är det mindre stadskärnor eller glesbygd som är den omgivande miljön.

Jag frågade dem också hur deras situation är idag. Hälften berättade att de inte är sysselsatta p.g.a. sjukdom, missbruk eller och sedan rehabiliterande arbetsverksamhet avslutats. De övriga hade nyligen börjat arbeta; en deltidsarbetade, en annan hade ett sommarvikariat och en tredje skulle precis återgå i arbete efter en längre sjukskrivning. Nästan alla sa i något skede av intervjun att de vill och önskar gå i arbete. Någon hade nyligen bildat familj, och också andra hade hemmaboende barn. Någon hade barn som flyttat hemifrån. Andra omständigheter som hade ägt rum under tiden för klientskapet var tillfrisknande från sjukdom, tillfrisknande från missbruk, genomförande av skuldsanering, insjuknande i depression och flytt till K5-området. En beskrev sig som mera hjälpbehövande idag än tidigare, p.g.a. att ha varit borta så länge från arbetslivet och haft låg inkomst under en lång tid. En annan hade mist sitt sociala umgänge. Ett par klienter hade pågående vårdkontakter för sitt mående. En tredje hade sökt vård men ”fått fel mediciner” och inte heller någon annan fungerande behandling. Det kom fram, att det är en ofrivillig situation att vara utkomststödstagare. En ensamstående förälder med flera barn sa:

Och mitt mål i livet är ju inte att gå till socialen och få pengar, verkligen inte, men tyvärr är det som det är nu då [...]. Att vara sjukskriven i 7 månader och få 718,20 i månaden, det räcker ingenstans! Så är systemet i Finland, och inte är det något att göra åt det då heller...

4.2 Klient i det vuxensociala

Några teman som behandlades eller trädde fram när klienterna beskrev sina erfarenheter av vuxensocialt arbete beskrivs nedan.

4.2.1 Bemötande

Jag började med att fråga hur de har blivit bemötta vid socialbyrån. Flera av intervjupersonerna var väldigt nöjda med bemötandet. En av dem hade tidigare bott på annan ort och kunde jämföra:

Jättebra i K5, kan inte bli bättre bemötande

Någon förhöll sig ganska neutralt och tyckte inte att det fanns någonting att klaga på gällande bemötandet, och en del var ganska nöjda men lyfte även fram exempel på sånt som de upplevt och inte tyckt om. Det handlade om situationer i anslutning till normberäkningen i utkomststödet, t.ex. hade den ena fått höra att pengarna måste räcka till fast de inte räckte alls

enligt den här klienten. Den andra klienten berättade att socialarbetaren inte märkt av de riktiga behoven, utan bara hänvisat till att hon arbetar utifrån normberäkningstabellen och lagen. Ett par andra berättade också att socialarbetarna inte verkar kunna påverka hur mycket utkomststöd de beviljar, utan att normerna och lagen styr. Några klienter påpekade att bemötandet varierat beroende på vem som tagit emot dem. En beskrev en situation när den vanliga socialarbetaren inte var på plats och en obekant tagit emot och krävt att klienten skulle betala sina räkningar själv med utkomststödet, vilket den vanliga socialarbetaren inte brukat göra, utan betalningen gått via socialbyrån. Det här resulterade i att inga räkningar blev betalda den månaden.

4.2.2 Besök hos socialarbetaren

När jag bad dem berätta om vad som sker under träffarna med socialarbetare var den vanligaste beskrivningen att man pratar, har med sig sina kontoutdrag och räkningar och socialarbetaren gör utkomststödsberäkningen. Flera nämnde att man kan prata om vad som helst med socialarbetaren, allt från problem till väder och vind. Ett par sa att de främst brukar prata om pengar och ekonomi. Det var endast en som inte alls nämnde utkomststödsberäkningen i sin beskrivning av hur det går till att träffa socialarbetaren:

Vi diskuterar nog bara det som har hänt och vad jag behöver hjälp med och inte så värst speciellt..

Andra saker som nämndes var att socialarbetaren kollar ens inkomster från FPA via datorn, att endast vissa räkningar beaktas och att man får ett beslut med underskrift. Någon berättade att socialarbetaren förklarar innehållet i beräkningen, och att socialarbetaren också bokar in en ny tid för besök följande månad. Ett par nämnde att socialarbetaren kan ge en matbiljett. Det blev ganska mycket tal om utkomststödet.

"OK, du får sådär mycket, din fru så mycket", barnbidrag, bostadsbidrag plus plus plus och så mycket minus hyran, minus el, minus läkarkostnader och sånt, sjukhuskostnader och sånt, det räknar dom med.

Det lyftes också fram problem:

Då när jag bodde ensam fick jag ganska dåligt med pengar, när de inte hjälpte med hyran. [...] Om det inte stod på kontot att jag hade betalat hyran, fast hyresvärden gav mig ett kvitto, så godkände de inte det alls vad du hade betalat... [...] Nuförtiden är det faktiskt bättre, nu när det finns ett litet barn så måste de hjälpa till.

En annan trivdes bättre med att få en räkning betald av socialarbetaren än att pengarna betalas på kontot. Det var några som berättade att socialarbetaren brukar betala räkningar åt dem.

Jag vill ha pengar på kontot förstås också men om jag får 150 euro och har en räkning på 200 så lämnas den kvar [...] Sen går det en månad och så kommer det en annan räkning, den lämnas igen och jag kan inte betala den och det orsakar problem...

Flera sa att det man får i utkomststöd är för lite och att man borde få mera, det räcker inte till det man behöver. Å andra sidan kom det också fram kommentarer om att alla i landet nog har det tillräckligt bra ekonomiskt.

Man får väl vara glad att de betalar hyrorna och en del av strömmen

4.2.3 Relationen till socialarbetaren

Något som lyftes fram i de flesta intervjuer var att relationen till socialarbetaren har en betydelse. Många berättade att de hade träffat flera olika socialarbetare. Det nämndes att bara ”den egna” socialarbetaren känner till ens problem och behov. Att det var samma socialarbetare man träffade gång på gång lyftes fram som positivt. En person beskrev relationen till socialarbetaren som nästan som livsviktig, utan henne skulle man gå oäten och utan pengar:

Jag tycker helvetes mycket om [socialarbetarens namn] [...] Jag berättar bara åt henne vad jag tänker göra. [...] Vi har samma humor och förstår varandra. [...] Förtroende finns för vi har känt varandra så länge.

Den här intervjupersonen beskrev förtroendet som väldigt viktigt. Andra ville helst inte heller gå till någon annan socialarbetare än ”sin egen”, en orsak var att då måste man berätta sin historia om igen för att få förståelse. En klient som träffat fyra olika socialarbetare vid samma byrå hade erfarenhet av det. Några berättade också om rädsla för att bemötas av någon som ”ser ner på en” när man är i en utsatt situation.

Det poängretades att det är viktigt att personkemin stämmer överrens i relationen, men ett par sa också att det kan vara bra att byta socialarbetare ifall personkemin inte stämmer, om samarbetet inte fungerar är det nog svårt att förändra någonting. En klient berättade om dåligt bemötande i början av klientskapet, men socialarbetaren hade sedan bytts ut och nuförtiden var personen mera nöjd med mottagandet. Klienter som var väldigt nöjda med kontakten till sina socialarbetare beskrev det som att de hade liknande erfarenheter av livshändelser eller att socialarbetaren var speciellt bra att stöda och ”pusha”. Enstaka berättade att de hade gått till

socialarbetare som de kände eller var bekanta med också privat, eftersom att de kommer från samma ort. Den ena hade tvekat till att ta kontakt med den här socialarbetaren, men förtroendet blev sedan bättre när personen privat varit i kontakt, och märkte att socialarbetaren inte ens berättat åt sin man om uppgifter hon fått i yrkesrollen.

4.2.4 Socialarbetarnas metoder

Förutom utkomststödet berättade också klienterna om olika metoder som socialarbetarna använt. När jag frågade vad som händer under tiden de är hos socialarbetaren nämnde alla att de pratar eller diskuterar.

Nog kan de ju på det sättet hjälpa till nåt annat också som beställa tid eller ge förslag på vart ja sku kunna fara, det är nog egentligen bara just det där talande och diskussion som är huvudmetoden

Hälften sa att de mest pratar om ekonomi och pengar, t.ex. om inkomster och utgifter, om pengarna har räcker till eller vad som är ett ekonomiskt tänkande. Det kom också fram att socialarbetaren kan fråga ifall man hittat något arbete eller vad man tänker med framtiden. En sa också:

De sätter förstås lite press på, märker jag nog, att inte skall man vara här varje månad förstås och det sa jag också att jag inte vill...

Det kom fram att ett par klienter som haft alkoholproblem brukat tala med sin socialarbetare om det. På frågan om de här diskussionerna hjälpt svarade den ena nej, men att samtalen med missbruksrådgivare hade hjälpt. Socialarbetaren hade nämligen gett råd om att vända sig till en missbruksrådgivare och också bokat in tider dit åt klienten även om personen själv inte tyckt att det fanns behov. Den här personen drack inte alls numera. Också ett par andra berättade att de talar om sina problem och sitt mående med socialarbetaren. Också i andra sammanhang i intervjuerna kom det fram att socialarbetarna kan föreslå vart man skall gå eller bokat tid åt en till någon annan instans där man kan få hjälp.

Det var nog via socialen som jag fick tid och kom mig först till psykolog och terapeut och arbetskraftbyrån och rehabilitering och nog via socialen som det mesta positiva som har hänt så har börjat därifrån, bara att de har kommit på förslag och på det sättet försökt hjälpa

4.2.5 Samarbete med Arbetskraftsbyrån

Det kom fram att socialarbetaren samarbetat med Arbetskraftsbyrån gällande uppgörande av aktiveringsplan.

Kommunen deltar där när den där aktiveringsplanen görs, så det är alltid någon tant med från socialbyrån också.

Några av respondenterna påpekade att det är upp till var och en att skaffa sig ett arbete och ett par tyckte att hjälpen man fick i arbetssökandet var för liten.

Men det har jag nu nog kommit underfund med att det är nog en själv som skall söka eller hitta arbete själv... Jag själv, personligen, så är nog besviken på Arbetskraftsbyrån. För jag tycker inte att de gör tillräckligt inte, de skulle nog kunna göra mycket mera [...]. ... du blir ju bara hänvisad idag till mol.fi. Du skall gå in själv och se vad som finns ledigt, och ringa själv. [...]. ... men det brukar ju oftast vara noll arbeten i [kommunens namn].

Samma person och en annan berättade att de sagt åt sina socialarbetare att om de hör om lediga jobb skall de säga till, men den andra berättade om träffarna med socialarbetaren:

Det handlar mest om det ekonomiska, jag vet inte hur de kan engagera sig i arbeten. [...] De har hjälpt inom de ramar de har. De kan inte skaffa mig ett arbete. De har inte kunnat hjälpa i arbetssökandet, det är upp till mig att söka arbete. Via arbetsförmedlingen har jag aldrig heller fått jobb.

En del av respondenterna hade deltagit i TE-byråns kurs eller utbildning. En av de här ville inte delta mera, utan upplevde att ”det bara är för att vara någonstans” eller ”för att göra arbetslöshetsstatistiken snyggare” som det ordnas kurser. Ifall det fanns något som faktiskt intresserade, skulle man gå. En annan berättade att hen deltagit i kurserna för att träffa andra. Den här och en annan berättade att en del kursdeltagare sagt att de inte vill arbeta mera, inte heller med det som de nu utbildades till. En av de här respondenterna fick en 5 månaders praktikplats efter sin utbildning men den andra började inte arbeta efter slutförd utbildning p.g.a. av dålig hälsa. Ingen av intervjupersonerna som nyligen återgått i arbete hade fått sitt jobb via socialbyrån eller Arbetskraftsbyrån. I ett fall hade socialarbetaren ordnat rehabiliterande sysselsättning åt klienten under två års tid och beviljat utkomststöd till ett par arbetsskor som då behövts.

Alla klienterna nämnde olika faktorer i sitt liv som utgjorde hinder eller gjorde det problematiskt att gå i arbete, t.ex. kroniska fysiska tillstånd eller allergier, depression eller ångest i sociala sammanhang, hög ålder, skuldsanering (som förutsätter att du är arbetslös), missbruk och väntan på avtjänande av straff. En anklagade sig själv för sin situation:

Jag har och har haft dålig självkänsla och därför druckit. Jag kan inte anklaga andra, det är mitt eget fel. Jag har haft möjligheter som jag inte har använt...

5.2.6 Skam och fördomar

Redan före själva intervjuerna när jag talade med klienter lade jag märke till att en del av dem upplevt skam eller fördomar i samband med klientskapet. Jag lade därför till en fråga om det i slutet av intervjuguiden, men ämnet kom ofta upp redan tidigare i intervjuerna. Majoriteten nämnde någonting om skam, fördomar eller om att man är sämre än andra om man söker hjälp vid socialbyrån. Den ena klargjorde tidigt i kontakten ”jag är inget socialfall”, och berättade senare:

... på ett sånt här ställe som inte är så stort så du vet nog ungefär vem som vill arbeta och vem som inte vill. Och nog blir det ju lätt det att någon som inte vill ha arbete och inte hålls i arbete så får stämpeln socialfall. Men där har ju personen faktiskt sig själv att skylla, då måste man nog nästan kunna ta det. Det var kanske fult sagt men inte är människan lagad till att sitta hemma, allihop skall nog aktiveras. Men det kan ju finnas andra orsaker till att man inte kan arbeta och ingen kan göra något åt det att man får en sjukdom, och det finns sjukdomar som inte syns, psykiska sjukdomar, och då är det svårt.[...]Men e klart det är inte roligt att gå till socialen, det är det inte, alla vill nog tror jag försöka klara sig själv, men egentligen om man tänker logiskt och man vet själv att man har inte varit lat, man har försökt, då ser jag ingen orsak till varför man inte skall gå. För man har ju trots allt betalat skatt och gjort rätt för sig. Men det sitter nog i folk det där att det är dåligt...

Den här intervjupersonen berättade också att det finns mycket fördomar, t.ex. om invandrare och att man tror att socialarbetarna betalar mycket åt dem, att de kör i nya bilar som socialen har betalat. En annan intervjuperson sa att man har dåligt samvete när man går till socialbyrån, om vad de skall tycka om en, att man är dålig eller utnyttjar systemet. Flera lyfte fram att det finns många människor i kommunerna som behöver hjälp men som inte vågar komma till socialbyrån för att de är blyga eller inte vill att någon skall se dem där, eller p.g.a. skammen. Några lyfte fram att det här synsättet nog är något som ”sitter i från gammalt”:

Inte för att det nog är något att skämmas för, men förr var det ju nog det att det var ju nog skämmande att gå till socialbyrån, det var ju sånt som man inte talade om. [...] Du var ju nog ungefär en andraklassmedborgare om du gick till socialen... men det har kanske ändrats det där.

Det påpekades att det inte är enkelt att ändra det gamla synsättet. Av en klient frågade jag om det finns en skillnad mellan utkomststöd och bidrag från FPA.

Jamen det är inte fult att gå dit, men socialen det är fult! Skulle du gå till FPA med dina räkningar och du fick pengar där, det skulle inte vara lika fult. Jag tror faktiskt det hördu! Det har som blivit att det där ”socialen” det där ordet har fått en ful stämpel.

Ett par nämnde att det finns sådana som ser ner på andra, och när man är i en utsatt situation vill man inte träffa någon sån, utan det är viktigt att du bemöts som en människa. En annan respondent berättade:

Jag tror nog att de har rätt bild av mig, att jag vill arbeta. Självvärdet far ner när du blir arbetslös, vissa ser bara värde i det att man har arbete och pengar, t.ex. när någon bekant frågar "Vad sysslar du med nu för tiden?" kan det kännas så. Attityden i samhället är att man skall vara i arbete.

Också en annan berättade om låg självkänsla. Jag frågade vad man kunde göra annorlunda vid socialbyrån för att förändra saken

Jag vet inte. Jag kan inte klaga på bemötandet, det är väl bara jag själv som har känslan. Helst skulle man inte gå till socialen men gör det för att överleva.

En klient hade inte märkt av några fördomar, bara möjligen i media. En annan hade upplevt att socialarbetarna hade fördomar:

De tror emellanåt att pengarna som jag får far till fel saker. De tror att jag gör dåliga saker bara för att jag har gjort sånt för många år sen. En tid som jag lämnat bakom mig... De frågar om jag har uppfört mig, men enligt mig har de inte med det att göra.

En annan tyckte att värderingarna och attityderna är så kalla och hårda nuförtiden i Finland, och berättade att det är förödmjukande att gå till socialbyrån, det känns som att man tigger. I allmänhet borde folk förstå att alla inte har möjlighet att klara sig, att det finns människor som måste få hjälp, inte ses ner på. Alla kan inte få jobb och värderingarna måste bli mänskligare, tyckte personen, och vidare:

Det kan inte gå bra för alla i den här världen

4.2.7 Delaktighet

Ett tema som var aktuellt i den här undersökningen var klientens delaktighet i den egna klientprocessen. I intervjuerna förekom berättelser som tydde på delaktighet, men också på ett utvecklingsbehov gällande det. De flesta framhöll att de är nöjda med hur samarbetet fungerar med socialarbetaren. En påpekade att det är en förutsättning att samarbetet fungerar mellan socialarbetare och klient, "annars händer inget". En annan sa att man iaf. alltid kommer till samförstånd, även om man ibland höjt rösten. En tredje påpekade att det är viktigt att man får vara sig själv. Det kom också fram önskningar om förändring:

Arbetarna måste vara mera humana och satsa på kundbetjäning. De får inte se ner på klienten, man behöver ses som jämlik och behandlas bra. Socialarbetarna behöver skolning i att vara med andra, metoder finns det inte mycket av, det räcker alltid ett par månader till följande träff..

Det kom också fram tecken på att klienterna ibland inte förstått eller uppfattat varför socialarbetaren ställt frågor eller samlat in uppgifter. T.ex:

Det sista var någonting som hon fyllde i i datorn men jag vet inte vad.

En klient beskrev en situation när han besökt socialbyrån för att få en tid till socialarbetare, där man enbart fokuserat på hans ekonomiska behov:

”Ja ok, får jag se, vi har inte tid nu men jag betalar något på kontot” och hur de räknar och vad, ingen aning, via dörren bara. Som på banken, här får du.

4.2.8 Diskussion

I intervjukedet slog det mig hur väldigt olika livssituationer och bakgrunder klienterna berättade om. Den enes orsak till klientskapet var inte den andres lik. De här 7 personernas olikheter säger någonting om hur omfattande vuxensocialarbetets fält är. Att de flesta av intervjupersonerna hade barn visar att även om man arbetar med individer, påverkas också familjer. En annan sak som lyste igenom, var att många av hindren för arbetsliv relaterade till hälsa och sjukdom. Det här påminner om hur arbete med hälsa är ett viktigt område inom det vuxensociala, socialarbetarna gör ett slags välbefinnandearbete, som Niemelä (2009) skriver om. Även om man inom det vuxensociala arbetar med olika slags problematik, är det ofta det konkreta, den ekonomiska hjälpen i form av utkomststöd, som det förknippas med från klientsynvinkel (Blomgren & Kivipelto, 2012). Det här kommer fram i den här undersökningen, eftersom de flesta klienterna i första hand berättat om utkomststödet när jag frågade om vuxensocialt arbete. Det märks också i resultatet av SOS-projektets klientenkät i Österbotten (n=207), där 81 % uppger att den främsta orsaken till besök vid socialbyrån är utkomst. På andra plats kom boende (12 %), sedan livssituation (11 %) och hälsa eller funktionshinder (10 %) (SOS-projektet, 2011-2013b).

Hur personalen och kommunerna ser det vuxensociala arbetet skulle vara intressant att undersöka. Står utkomststödet eller arbetet med mera omfattande problem, t.ex. hälsa, i fokus? Ursprungligen var tanken bakom utkomststödet att förena de fattiga som var i behov av stöd med sociala myndigheterna (Hänninen, Karjalainen & Lehtelä, 2007), men vilken funktion har utkomststödet idag, är det fortfarande den samma? En annan viktig fråga är:

Vilka resurser och möjligheter har kommunerna att arbeta med de mera omfattande problemen? Den här studien visar att socialarbetarna använder metoder, t.ex. samtalsmetod, vägledning inom vård och serviceformer, samarbete med Arbetskraftsbyrån, och slutligen det ekonomiska stödet i form av utkomststöd. Klienterna lyfter ändå fram, att metoderna kunde utvecklas och förbättras (vilket redovisas i slutet av det här kapitlet). De berättar också om betydelsen av en god relation till socialarbetaren. Jag ställde inga frågor om relationen, bara om vad man gör hos socialarbetaren, men temat lyste igenom. Det är ett viktigt tema de framhåller, som beskriver en kärnfunktion inom ett välfungerande socialt arbete (Ward, Ruch & Turney, 2010). Något som också visar på relationens betydelse är att två av de tre klienter som jag höll inledande samtal med före själva intervjun, var de som deltog i fokusgruppen.

Något som kom fram i flera av intervjuerna var att socialbyråkontakten var förknippad med känslor av skam. Anna Angelin (2010) har intervjuat 74 personer med erfarenhet av att vara arbetslösa utkomststödstagare och skriver att 60 % av dem beskrivit händelser där de upplevt skam och nedvärdering som det värsta med situationen. Precis som i min intervjustudie har Angelins intervjupersoner upplevt skam när de besökt socialbyråns utrymmen, och också i mötet med socialarbetaren. Det kommer fram att de kunnat känna sig förnedrade även om socialarbetaren gjort sitt allra bästa i bemötandet (Angelin, 2010).

Något annat som kom fram i både min studie och Angelins studie är att man som klient upplever skam och förnedring också i förhållande till andra människor. Det är en kamp att upprätthålla sin värdighet som bidragstagare skriver Angelin, eftersom en del av allmänheten ifrågasätter deras behov av hjälp, och förklarar hjälpbehovet med skygghet inför att arbeta eller missbruksproblem. Också en stor del av utkomststödstagarna själva tror att omgivningen ser dem som lata, att de utnyttjar systemet eller inte kan sköta sin ekonomi (Angelin, 2010). Min erfarenhet utifrån klienters berättelser är att bakgrunden till hjälpbehovet kan vara mångdimensionerad, och framför allt väldigt varierande. Allmänhetens förklaringsmodell, som beskrivs i Angelins rapport (och också nämns av Ronnby, 1991), kan därför bara förklara en liten del av bakgrunden till varför man ansöker om utkomststöd. Många i klientgruppen tycks lida av tankar om att andra har nedvärderande inställning gentemot dem, eller slåss mot den egna moralen i sin roll som utkomststödstagare (Angelin, 2010). Ändå är det väl just det här synsättet i samhället, som mina intervjupersoner beskriver som ”det gamla synsättet”, och som både klienterna och jag hoppas att håller på att förändras. Ändå berättar intervjupersonerna om att det krävs förändringar för att det skall kännas mera neutralt och humant att besöka socialbyrån.

4.3 Pilotförsöket och SOS-projektets nya metoder

När jag frågade intervjupersonerna om de märkt någon skillnad i vad de ha gjort med socialarbetaren sedan projektet började svarade de att de inte märkt någon förändring. Det var endast en som efter en stund kom på att man under projektet varje gång behövt vara på plats och träffa socialarbetaren för att ansöka om utkomststöd eftersom socialarbetaren haft frågor eller någonting som måste undertecknas. Tidigare hade personen inte behövt vara närvarande utan sambon hade gått till socialen eller så hade de ansökt skriftligen. Ingen av respondenterna kom att tänka på de två blanketterna, situationskartläggning eller klientplan, som socialarbetarna provat med dem.

Alltså jag vet inte vad ni skulle vilja höra, men om man skall säga riktigt som det är, så fastän jag inte skulle ha varit med i projektet hade jag ju haft samma räkningar och fått samma summa och i.o.m. att det har fungerat så bra med henne och mig både före och nu [...] Jag kan inte svara annat än så för jag antar ju att det skulle ha varit lika fastän jag tackat nej till att vara med i det.

4.3.1 Blanketter för situationskartläggning och klientplan

Jag visade situationskartlägningsblanketten och klientplanen och frågade ifall de kommer ihåg att de fyllt i dem tillsammans med socialarbetaren. Ett par kom ihåg situationskartläggningen direkt de såg den, och alla kom ihåg någon av frågorna när jag läste upp vad den innehöll. Alla kom inte ihåg klientplanen ens när jag läste upp de viktigaste punkterna, men nog de flesta. En del hade nyligen fyllt i planen men för några kunde det vara flera månader sedan. På frågan hur det varit att fylla i blanketterna svarade de flesta att det var OK, inget speciellt. Några tyckte att det var bra frågor.

De flesta verkade tycka att det var ganska naturligt att fylla i en *situationskartläggning* med socialarbetaren. En hade vetat om blanketten i förväg och väntat på att de skulle fylla i den:

Så jag hann ju nog fråga någon gång också när det skall bli, men då sa hon ju det där då att de väntade på de där svenska, att det var något som skulle översättas till svenska

Det var endast en som sa att frågorna var på gränsen till för personliga och att den också lyfter fram sådant som inte är aktuellt för tillfället. En annan tyckte att det hör till socialarbetarens arbete att ställa frågor och borde gå in mera i frågorna och ställa följdfrågor, t.ex.

... ja du är hyresgäst, men hur går det att betala den där hyran, har du något problem med att bo där?

Några personer ansåg att situationsbedömningsblanketten hjälper socialarbetarna att få bakgrundsinformation, en bild av de som är klienter.

Det var inte negativt att fylla i den, men det hade ingen betydelse för mig. Det var bra att socialarbetaren fick en bild av mig.

En sa att blanketten ger en översikt över en persons situation, något som han tyckte att socialarbetarna behöver ha:

Så det blir mycket att man måste berätta allt och ta om allt ganska ofta om man möter mycket folk, de har ingenting att studera och fördjupa sig i så att de skulle ha någon överblick eller djupare översikt

På frågan, om kartläggningsblanketten beskriver din livssituation som den var då vid ifyllandet, svarade flera att den säkert gjorde det. Ett par påpekade att en blankett inte kan beskriva en livssituation mer än till en viss del eftersom det varierar så mycket från månad till månad hur ens liv ser ut. En annan klient berättade att det var smarta frågor i blanketten, och att socialarbetare i allmänhet inte frågar om brott (i blanketten frågas om man har utsatts för brott eller begått något brott). Det här hade en betydelse för den här personen som väntade på att avtjäna ett fängelsestraff. Att få den saken ur världen var en målsättning, som också kom upp när vi talade om *klientplanen*. Andra målsättningar för den här personen var att få gå i arbete och någon gång kanske ha ett eget hus. En del andra klienter berättade att det varit ganska svårt att fylla i delen med *mål*, och också *metoder att nå målsättningar* i klientplanen. En berättade ”jag har önskningsar men inte planer”, och fortsatte:

Jag har funderat på att fara till Tammerfors, för det här är ett så litet ställe att det finns inte riktigt några möjligheter. Och familj skulle jag vilja ha någon gång, men då måste först pengasakerna och ekonomi och annat vara i skick. [...] Det är en så låst situation, jag kan inte flytta till Tammerfors när jag inte har pengar till garantihyra och flytt. Sen får jag ingen lägenhet om jag inte är tammerforsare. Jag har sökt till en utbildning där, men slipper inte dit när jag inte är tammerforsare...

Också en annan klient, som ville flytta närmare en familjemedlem, berättade om ett liknande dilemma

Men det är ju det också att jag kan ju inte heller flytta till [österbottnisk ort], det är ju nog lite horribelt, att bara ta pick och pack och flytta dit. Det är ju nog det, att du skulle ju behöva ha det där arbetet före du flyttar...

En klient berättade om en annorlunda låst situation som lett in till klientskapet vid socialbyrån, och dessutom varit ett hinder för att arbeta i många år. Till följd av konkurs av familjens företag och skiljsmessa fanns stora skulder:

Om man tänker att jag var skyldig 2,7 miljoner, och så säljs Nordea bank det [investeringarna] för lite över 100 000! De där första åren där, då jag måste ja vara arbetslös i två år innan jag alls fick ansöka om skuldsanering... Enda möjligheten skulle ha varit att jag skulle ha fått ett fast arbete, men vem anställer det idag, fast arbete, du har ju det där prövotid...

Personen hade varit arbetslös i flera år, för att ha rätt att få skuldsanering. ”En sådan lag har de!” För den här personen verkade det under många år ha varit en målsättning, att få skuldsaneringen utförd. En annan person berättade att det var svårt att ens tänka framåt:

[Intervjuare] Tycker du att det i planen kommer fram dina framtidsmål eller vad du tänkt göra med din framtid?

[Respondent] Nä. För att jag vet inte alltså själv. Jag har ganska många planer men när man är sjuk och mår dåligt och sjukskriven och allt fan så tänker man inte så mycket på såna planer.

En klient sa också

Jo, man kan ju nog alltid säga vad man har för mål, men det är ju en annan sak då om man lyckas med det...

En av klienterna hade redan en fast anställning, men eftersom den var lågavlönad och personen var ensamstående med flera barn, uppfylldes rätten till utkomststöd. Den här personen berättade om ”det dubbla” med målsättningen att skaffa ett mera välbetalt arbete:

Egentligen är det ganska frestsamt, alltså min arbetsplats, jag har varit där i 10 år och jag trivs, jag skulle inte vilja byta men det är ju då den eviga pengafrågan. Och pengar är inte allt här i världen, absolut inte, men tyvärr så behöver man dem...

Ett par klienter nämnde att det skulle vara bra med små delmål, eller att man sätter upp milstolpar i klientplanen, för att det skall kännas mera konkret och möjligt.

Jo, det är ju nog bra på det sättet att ha en slags plan eller tidsplan eller schema eller någonting [...]t.ex. när man nästa gång träffas eller att man riktigt lagar upp för flera månader framåt bestämda träffar och på det sättet, just som en plan över hur man som bara från nuläget och framåt, när man träffas och vem man träffar och vad man har för mål och vilka metoder man skulle kunna använda och... och just då säkert att man lagar fram vissa milstolpar och olika skeden så man kan då följa med smått var man är.

4.3.2 De nya blanketterna som metod

I intervjuerna kom det fram tecken på att klienterna och socialarbetarna samarbetat när blanketterna fyllts i. En klient hade skrivit svaren själv med stöd av socialarbetaren, och i övriga fall hade socialarbetaren läst upp frågorna och antecknat klientens muntliga svar. Hälften berättade att de hade pratat och diskuterat medan blanketten fyllts i.

Det tog jättelänge innan vi hade svarat på allt, så var det ju det att man skulle ju förklara då sånt där förstås hur man mår och allt sånt

Två berättade att om någonting var svårt eller oklart i blanketten så diskuterade de och kom tillsammans fram till ett svar. En sa också:

Jag rättade medan hon skrev: "Det skulle vara bättre såhär: ..."

I ett par intervjuer kom det fram tecken på att arbetet med blanketter kan ha haft en positiv inverkan på klientrelationen. En beskrev sin socialarbetare:

Jag tycker nog att hon är så duktig med såna här frågor och arbete och allt. Jag har gått igenom nästan allihopa här men alltså inte är jag missnöjd med någon men jag tycker nog att hon gör sitt arbete bra.

Den ena klienten som hade skrivit svaren själv kom väl ihåg båda blanketterna och gav mig förslag om hur de kunde förbättras. De andra hade svårare att komma ihåg blanketterna eller vad de hade handlat om. En skulle ha velat skriva i fritext istället för att svara på frågor, för att ge en mera rätt bild av sig. Den här personen tycker bättre om att skriva än att prata och skulle ha velat fundera igenom frågorna hemma före, men det här kom personen inte på att säga då, utan först nu i efterhand. En annan tyckte att det var bra att socialarbetaren ställt frågorna, istället för att fylla i hemma,

Jo, då förstår man inte vad det frågas där och inte skulle jag heller ha orkat göra det annars ...

Några socialarbetare hade skrivit direkt på datorn. En klient vars blanketter fyllts i på det här sättet var osäker på ifall frågorna gällt situationskartläggning eller klientplan, eller något helt annat. Den här intervjupersonen tyckte inte heller att de hunnit prata igenom frågorna speciellt mycket, och sa i samband med det:

Om jag ska hitta någonting som är lite negativt, så kan de vara lite stressade och ha bråttom..

Jag frågade en del av intervjupersonerna om de tyckte att klienten skulle få en kopia av blanketten. De förhöll sig olika, någon tyckte att det var en bra idé, men inte alla ”man får så mycket papper”. Ingen av dem hade fått något exemplar av sin egen blankett:

Jag har inte fått någon sån. [...] ... jag har ännu inte undertecknat den, hon skrev in den i datorn i över en månad. Först på papper och skrev till ett annat papper och renskrev på dator. Så det har tagit ganska länge det här...

Vid intervjuerna kom det också fram signaler om att klienterna är vana att lämna in information för att myndigheterna kräver dem och inte så mycket för att man vill berätta. T.ex. när jag visade upp situationsbedömningsblanketten och frågade om de kom ihåg den:

*[Intervjuaren] Kommer du ihåg att du fyllt i den här situationsbedömningsblanketten?
[Blanketten visas upp]*

[Respondenten] Jo. Näää, ingenting om brott, det har jag inte sett! Nää, inte den här inte. Jag har fyllt i en blankett och lämnat in åt henne men om den hörde till henne eller projektet det kan inte jag svara på riktigt hundra nu, men det vill du veta nu?

En annan klient sa:

[Respondenten] Det här har jag fyllt i säkert, det här tror jag nog vi har fyllt i. Skall det fyllas i på nytt nu då?

[Intervjuaren] Nej, jag skall bara fråga dig om den.

En annan tyckte, att det här med genomgång av frågor med socialarbetaren (situationskartläggning och klientplan) kunde införas i systemet med alla klienter, och kommenterade klientplanen på det här sättet:

Den här är nog bra för att det skall lite ändras med socialen och systemet, hur det funkar. Förstås blir människorna aldrig nöjda men det ska vi inte tänka på...

4.3.3 Diskussion

När det blev tal om klientplanen berättade klienterna om ”låsta” livssituationer. Att få en klientplan gjord vid socialbyrån, kan kanske på sikt hjälpa till att förändra livet, men det är inte alltid fråga om några enkla förändringar. Ett syfte med situationskartläggningen och klientplanen är att klienten skall vara delaktig i den egna förändringsprocessen och att diskussion mellan klienten och socialarbetaren skall leda till samförstånd om klientens situation i nuläget och hur man kan fortsätta framöver. Att klienten är delaktig och medveten i

uppgörandet av blanketterna är en förutsättning för att blanketterna skall fungera som redskap i arbetet. Blanketterna fungerar samtidigt som ett dokumenteringsverktyg för socialarbetaren. Dokumentering och skyldighet att använda uppgifter lagenligt hör till den kommunanställda socialarbetarens arbetsuppgifter. Det här har kritiserats för att inte gå ihop med ett klientnära arbetssätt, speciellt ur klientsynvinkel (Juhila, 2009). I och med att utkomststödet hör ihop med vuxensocialt arbete finns den kontrollerande funktionen med (t.ex. utredning av inkomster och ev. sänkning av grunddelen), som i en del situationer kan strida mot att kunna ge stöd och arbeta klientorienterat. Det här faktumet är hela tiden närvarande i vuxensocialarbetets vardag, och i interaktionen mellan klient och socialarbetare. Det gör relationen ojämnställd. Det är inte självvalt att bli arbetslös eller utkomststödtagare, och som klient har man inte stor möjlighet att kunna avstå från att lämna in de uppgifter som socialarbetaren begär, eller stå emot socialarbetarens förslag. Som klient är man i en svagare ställning och ofta beroende av socialbyråns tjänster (Juhila, 2009; Blomgren & Kivipelto, 2012). Att använda blanketter av den här typen kan öka den kontrollerande funktionen, samtidigt som det också kan vara ett sätt att kunna ge mera stöd. Det här pilotförsöket, där socialarbetare för första gången prövat blanketterna med en klient, och den här intervjustudien, som jag under ett halvår gjort, är för litet för att kunna utvärdera metoderna eller ens berätta mycket om dem som redskap i arbetet. En större undersökning av det här, där fler prövade blanketterna (som nu är vidareutvecklade inom SOS-projektet) kunde ge oss mera kunskap.

Efter att ha lyssnat på klienternas kommentarer om blanketterna, ser jag dem som bra verktyg i arbetet, men bara om de används på ett sätt så att klienten är involverad, ser blanketten, reflekterar över frågorna, och genomgår en egen tankeprocess. Ifall man arbetar genom blanketterna, är det också viktigt att klienten ges utrymme att berätta om de tankar som blanketten väcker. Att fylla i direkt på datorn för att spara tid, kan kanske vara ett bra sätt i något fall, men inte på bekostnad av klientens rätt att se frågorna och diskutera dem. Här kommer delaktighetsfrågan in; möjlighet till delaktighet måste ges, genom ett aktivt ställningstagande av socialarbetaren. Det finns en risk att blanketten bara blir ett redskap i dokumenteringen, som i klientens fall, inte har någon betydelse. I den här undersökningen var det några av klienterna som bara svagt kom ihåg minnesbilder av att det gjorts en klientplan. Det har väl ingen större betydelse i det här fallet eftersom det var frågan om ett pilotförsök, men ifall att man som socialarbetare börjar arbeta utifrån en uppgjord klientplan, bör klienten vara medveten och medverkande i det, för att det skall kunna fungera ändamålsenligt. Kanske lämpar sig blanketterna i arbetsmiljön i K5, bara för en del klienter och i vissa situationer, t.ex. klienter som har möjlighet att ta hem blanketten och i lugn och ro fundera på frågorna, innan

den gås igenom och fylls i med socialarbetaren. En liten utvärderingsfråga kunde också fästas på pärmen av blanketten: ”Vi håller på att pröva den här nya blanketten i klientarbetet, och vill veta vad du tycker om den? Är det här en bra metod?”

19 % av de som deltog i klientenkäten (SOS-projektet, 2011-2013b) uppgav att de fått en plan gjord inom vuxensocialt arbete (troligtvis frågan om aktiveringsplan, rehabiliteringsplan eller dyl.). Av dem svarade 33 % att planen inte haft någon betydelse för dem. Man kan ifrågasätta vitsen med att skriva ner uppgifter i form av en klientplan, ifall klienten inte är i ett läge där hon eller han kan reflektera och begrunda målsättningarna på ett personligt plan, eller ifall det finns hinder för förverkligandet av målen, som personen i fråga inte är beredd att undanröja. Jag skulle därför föreslå, att blanketterna inte fylls i (speciellt planen), ifall klienten inte verkar mottaglig för tankeprocessen som det innebär. Att formulera sina målsättningar för längre tid är ett stort tankearbete. Man kanske behöver pröva att göra en klientplan tillsammans ”på lek”, innan man gör ”den gällande”, för att klienten skall hinna processera, vad det hela innebär. Det här är mina egna resonemang, och hur blanketterna skall användas gällande olika klienter, måste var och en socialarbetare ta ställning till.

Med en intervjuperson blev det tal om att socialarbetarna kontrollerar ”De har liksom ändå skickat mig dit fast det inte har behövts...” och ”Om man måste så far man bara”. Jag uppfattade det som att den här personen inte var speciellt kritiskt till det här, utan såg det som ganska naturligt. Hänninen, Karjalainen och Lehtelä (2007) har uppmärksammat att det finns många krav och bestraffningar för klienter inom utkomststødet, och förhåller sig kritiskt till systemet. Överlag var de sju klienterna neutrala eller positiva till de nya blanketterna som det talades om. Ingen lyfte i.a. f. fram något större hinder för att införa användning av de här metoderna vid socialbyråerna. Faktumet att de visste om att jag var en av de som arbetat med att ta fram blanketterna, kan ha gjort att de valde att inte vara speciellt kritiska.

4.4 Utveckling och förändring

Jag frågade klienterna hur de ser på utveckling av socialbyrån, finns det behov av det? En del blev först lite ställda och tyckte att det var en svår fråga, men när jag frågade vad de tycker att det skulle vara viktigt att lyfta fram när man diskuterar utveckling eller förändring kom alla med något förslag, något som de ville påpeka eller lyfta fram. Ett par svarade att det inte egentligen finns behov av utveckling, men kom ändå med några förslag. Några klienter lyfte spontant fram flera utvecklingsförslag, speciellt en hade många idéer och konkreta förslag om hur verksamheten kunde förbättras eller ta nya former. De allra flesta verkade vara rätt så

nöjda med socialbyråverksamheten men ville poängtera saker som redan fungerar ganska bra men som är viktiga för dem, t.ex. att man strävar till att klienten får träffa samma socialarbetare så långt som möjligt och att socialarbetarna faktiskt lyssnar. Ett par förhöll sig förutom förnöjsamt också mera kritiskt till socialarbetet med vuxna och lyfte fram problem.

4.4.1 Utvecklingsområden

Jag hade förberett några utvecklingsområden i intervjuguiden som jag ville ta upp och höra brukarnas åsikter om, eller närmare bestämt om de tycker att de här sakerna behöver utvecklas. En del av temana har varit aktuella utvecklingsförslag inom SOS-projektet. De redovisas här nedan.

Utrymmen, väntrummet

Man bör komma ihåg att klienterna besökt någon av de fem socialbyråerna på området, och att de förstås är lite olika varandra. Hälften av respondenterna var nöjda med utrymmena och väntrummet. Stolar och tidningar tyckte flera att hör till ett väntrum. En som var nöjd med väntrummet beskrev

De är bekväma att sitta på, och där finns en radio. Den är aldrig på så jag måste själv sätta igång den, och där finns tidningar också som man kan läsa. Ofta kommer jag så precis att jag inte hinner.

Det kom också fram synpunkter om att utrymmen inte har så stor betydelse, själva servicen är viktigare, och man är nöjd bara man får komma dit. Förstås kunde de göras trevligare, men det verkade inte ha så stor betydelse för vissa. En del klienter tyckte att utrymmena nog kunde förbättras eller utvecklas. En berättade att det inte finns något väntrum utan att man väntar i korridoren där folk går förbi. Den här personen tyckte att det skulle vara bättre om verksamheten flyttades till andra utrymmen. Också en annan respondent beskrev ett liknande väntrum:

Väntrummet är så mitt i, alla ser att man sitter där. Jag brukar sitta i bilen tills klockan är en minut före för att inte behöva sitta där. Lite skam finns det nog. Det skulle vara bättre om väntrummet var avskilt så att ingen såg att man satt där. [...] Det kunde finnas en soffa, stolar, tidningar så att det kändes mer neutralt.

Den här respondenten tyckte att det finns bättre väntrum på andra ställen. Också andra som tyckte att väntrummet kunde utvecklas, påpekade att det kan kännas jobbigt att komma till socialbyrån för att andra kan se dig där.

Data, hemsidor och telefonteknik

De flesta var nöjda med telefontiderna, någon tyckte att telefontiden kunde vara lite längre tid, t.ex. hela förmiddagen. Ibland kan man nog lyckas komma fram per telefon också utanför telefontiderna, sa en. En annan berättade att man kan lämna ringbud till socialarbetaren via växeln. Den här personen gjorde aldrig det, för man vill inte säga sitt ärende åt växelpersonalen; ”Snacket går ju i alla fall förstår man”. En annan tyckte att det borde finnas någon telefonnummer dit man kunde ringa mera anonymt.

När jag frågade om de använt socialbyråns hemsidor fick jag en gång motfrågan ”finns det sådana?” Det är lika bra att gå in på TE-byråns hemsida direkt, sa någon. Majoriteten hade inte använt kommunens hemsidor, eller kände till att socialbyrån hade någon service via internet. En trodde inte heller att de skulle användas om de utvecklades, men någon tyckte att de kunde utvecklas så att det skulle bli lättare att ta kontakt via dem.

Vid ett par tillfällen blev det tal om hur man gör ifall man inte har en egen dator, var skall man t.ex. kolla mol.fi-hemsidan om man inte har dator och internet hemma? I fokusgruppen konstaterades att man inte får utkomststöd till dator och internet, det ingår i grunddelen, men det räcker ju inte till kostnaderna. En kände till att det vid TE-byrån i Vasa finns en kunddator och vid olika bibliotek. Eftersom jag känner till att socialbyråer kan ha kunddatorer i väntrummet där klienter kan printa ut papper som de behöver för socialbyråärenden tog jag upp saken i fokusgruppen, och det kom också på tal vid en individuell intervju:

Det finns inte vad jag vet, jag har åtminstone aldrig sett nån. Nog skulle det vara bra med en sån här, om man väntar längre så kan man kolla arbetsplatser eller nåt. Det sku vara till nytta just om jag inte hinner hämta kontoutdragen så kan man via datorn visa det på nätbanken.

En annan klient kom att tänka på utbetalningen av utkomststöd när jag nämnde teknik, och att det är viktigt att pengarna kommer den dagen som de har sagt att de gör det. Personen tyckte att systemet med utbetalningar känns osäkert, vad gör man t.ex. om den som gör utbetalningarna är sjuk? Kan det då gå flera dagar innan utbetalningarna görs? Ifall att utbetalningen dröjer borde socialbyråpersonalen meddela klienterna.

Hembesök

De flesta framhöll att de inte hade någon erfarenhet av hembesök, men en hade haft vid flytt till ny bostad, och en annan kände till att det görs hembesök i ärenden som gäller barn och familj. Båda tyckte att hembesök är en bra grej, och också några av de övriga kunde tänka sig att det kan vara bra i en del situationer. En tyckte däremot inte att det skulle kännas bra att socialarbetaren kom hem, med motiveringen att grannarna skulle se det.

Sysselsättning för daglediga

Jag frågade klienterna om de tycker att sysselsättning för daglediga borde utvecklas och nästan alla var positiva till förslaget. Några sa att de inte känner till ifall det finns någon sysselsättningsverksamhet, eller hade inte hört om något sådant. Ett par klienter berättade att en viktig sak skulle vara att man får träffa andra, och inte bara sitter hemma. En av dem hade varit hemma med barnen och under den tiden varit med i en grupp där man träffade personer i liknande situation, d.v.s. andra småbarnsföräldrar. En annan beskrev sig som ganska socialt isolerad, och när jag frågade hurudan verksamhet som skulle intressera fick jag svaret:

Ganska svårt att säga. Jag är väl ändå mera av en ensamvarg, mera introvert och blyg, så jag far inte så jättelätt ut bland mycket folk eller nåt [...]. Jag är hellre hela tiden med en och samma person än med en massa olika personer hela tiden, så det har kanske mera betydelse vem jag far dit med än vad för aktiviteter där är.

Också en annan intervjuperson undvek att träffa nya människor p.g.a. ångest.

Ifall det ordnas sysselsättning, måste det gå att delta även om man kombinerar det med jobbturner eller något annat, eller på det viset flexibelt, framhöll en. Det kom också förslag om att det kunde finnas ett kafferum för vuxna som besöker socialbyrån, och om att det borde finnas ett projekt där arbetslösa gör något tillsammans och hjälper till där det behövs, t.ex. arbetar åt äldre som behöver hjälp på gården. Kommunen skulle ta reda på vad som behöver göras och sedan sysselsätta de arbetslösa med det. Det här kunde t.ex. arrangeras i samarbete med Yrkesakademin, eller någon annan instans där det finns mycket som behöver göras, föreslog en klient.

En av respondenterna var negativ till idén att delta i en sysselsättningsverksamhet, och framhöll att hemkommunen är så liten att det inte finns just några möjligheter där, och man skulle säkert känna hälften i gruppen från förr ifall det ordnades något. Det går också pengar till resor ifall att man skall åka till någon annan ort där det ordnas, så då får det jämt ut med dagpenningen.

Sysselsättningsverksamhet togs upp som ett diskussionstema i fokusgruppen, och deltagarna där var positiva till utvecklingsförslaget. Det talades om den öppna dagverksamhet

som redan finns i flera kommuner, sockenstugor eller vänstugor, som har verksamhet för daglediga. De arrangeras inte av kommunerna, men är en samarbetspart. Ingen av deltagarna i fokusgruppen hade deltagit, och vi funderade på varför. Möjliga orsaker som nämndes var bristande information, att man inte känner någon som deltar eller att verksamheten är riktad till en viss målgrupp och inte inkluderar alla arbetslösa. Fokusgruppen föreslog att ifall en sysselsättningsverksamhet startades borde den vara neutral och inte stämplande, sysselsätta både unga och gamla och kvinnor och män på samma ställe, ge en flitpeng, ta emot beställningar av företag, ha gott om utrymme i lokaliteterna och vara centralt placerad på orten.

Gruppträffar där klienter diskuterar utvecklingsfrågor

I slutet av varje intervju frågades klienten vad hon eller han skulle tycka om en gruppträff med andra klienter där man tillsammans funderade vidare på hur socialbyråverksamheten kunde utvecklas, och vad man borde diskutera där. De flesta var positiva till förslaget, och alla de fem som bjöds in till fokusgruppen godkände att jag hörde av mig med mera information. Det var ändå två som gav mig uppfattningen, att deltagande i någon grupp inte skulle komma på fråga. Den ena sa:

*Nej, jag är inte intresserad, det är inte nåt för mig, jag spänner mig i grupp.
Det här är en så liten plats att alla känner varandra, att nä, jag känner genast hälften. Att såna som jag skulle träffa varandra, jo nej...*

I fokusgruppen som ordnades strax efter intervjuerna deltog två av fem inbjudna pilotklienter.

Att använda klientens kunskap i socialt arbete

I fokusgruppdiskussionen gick vi närmare in på hur klienters kunskap kan användas i socialt arbete genom utbildning av erfarenhetsexperter. Jag informerade om hur man utvecklat arbete med erfarenhetsexperter inom S.O.S.-projektet på andra håll i landet. Deltagarna var intresserade av att delta i skolningen ifall det skulle ordnas en här. Vi talade om hur klienters erfarenhet skulle kunna förbättra socialarbetet, och ett förslag var att man som erfarenhetsexpert i K5 skulle kunna jobba som en kontaktperson eller handledare för klienter vid socialbyråerna. Det här skulle göra steget att ta kontakt till socialbyrån lättare för nya klienter (istället för att ta kontakt direkt till socialarbetare). Ett annat argument var att det finns ett behov av mera handledning på K5-området, t.ex. i form av en tjänst som servicehandledare, som det har varit tal om att införa. Den här handledaren borde kunna erbjuda mera flexibel service än socialarbetarna vid byråerna, t.ex.

följa med klienter som stöd till olika platser eller hjälpa till med att använda service via dator. I fokusgruppen kom man fram till att en erfarenhetsexpert anställd av socialbyrån också kunde göra de här uppgifterna, istället för en servicehandledare.

4.4.2 Utvecklingsbehov och förslag

Jag frågade intervjupersonerna vad de tycker att det är viktigt att ta upp och diskutera när det gäller att utveckla eller förändra socialbyråernas verksamhet för vuxna. De utvecklingsförslag som kom gällde främst utkomststödet och socialarbetarnas metoder.

Socialarbetare betyder säkert mycket mera än det här som jag har sett här, och många har bara gjort en kalkyl [...]. Socialarbetaren måste jobba mycket mera med något annat. Inte jobba hårt så att de dör av jobbet eller blir rädda för framtiden, men jobba med klienter och prata och diskutera...

Kompletterande eller förebyggande utkomststöd

En del talade främst om att utkomststödsnormerna borde utvecklas. Majoriteten intervjupersoner nämnde att kostnader för bil inte beaktas i utkomststödberäkningen, och att det borde göra det. Motiveringar till varför det varit nödvändigt för dem att ha bil var b.l.a. för att ta sig till jobbet, skjutsa barnen till dagis, och annat vardagligt.

Jag skulle inte kunnat ta det här vikariatet om jag inte haft bil

En person som bodde i kommunens bostad, som ordnats via socialbyrån, berättade att det inte finns någon service i närheten, ingen affär och inte heller någon bank. Klienten hade ca 15 km körväg till socialkansliet och 3 km till närmaste affär. Den här personen hade i ett skede varit den enda boende i radhuset och då hade elkostnaderna blivit stora. Hen berättade att det inte är så populärt att bo på den orten. Den här personen skulle inte heller kunna klara sig utan bil. ”Man behöver bil om man vill vara aktiv och försöka någonting” uttryckte en annan. Att man behöver bil togs också upp i fokusgruppen, och det blev tal om kilometerersättning för arbetsresor. Man kan få kilometerersättning enligt prövning ifall att man behöver det för att ta sig till arbetet, berättade den medverkande socialarbetaren. Att man inte har bränsle som utkomststödtagare skall inte vara ett hinder att ta emot ett arbete ifall man får ett jobb.

Ett annat förslag var att man någon gång skulle kunna få någonting extra, t.ex. någon kulturbiljett eller teaterbiljett. Personen som föreslog det här uppskattade kultur, men utkomststödet räcker inte till det:

Som arbetslös har man så mycket tid, men inga pengar att röra sig med.

Flera andra föreslog att barnfamiljer borde få mera ekonomiskt stöd. En föreslog att socialarbetarna borde vara mera aktiva med att fråga familjer, kvinnor och barn om de behöver hjälp ekonomiskt, och utreda vad de behöver. I stället för att ge pengar borde man ge varor som är dyra men som familjer behöver (t.ex. tvättmedel), ungefär som lådan som FPA ger när man får barn. Det här skulle förhindra att pengarna går till någonting annat än det som barnen behöver. ”Mat är dyrt” påpekade en ensamstående förälder, som också berättade att de inte har råd att köpa kläder eller sånt. En annan berättade om hur förnedrande det är att gå till mataffären med en matbiljett från socialen på en så liten ort:

Någon annan metod måste det finnas

Samarbete med vården

Något som föreslogs var att det behövs ett mera fungerande system med samarbete mellan socialbyrån och vården, t.ex. psykologer och läkare. Det blev tal om dokumentering, och att det skulle behövas ett gemensamt dokumenteringssystem:

Om man riktigt på allvar skulle försöka skapa ett universellt system så skulle det säkert vara bra med flera nivåer av information. Så då skulle det först vara bra med någon grundläggande djup och ordentlig undersökning där man tar ganska så ordentligt fram, att man far och talar med psykologer och talar med socialarbetare och läkare och skapar en ganska grundlig profil, som en mera holistisk undersökning. Sedan skulle det förstås också vara bra med mindre blanketter som man kanske regelbundet har någon att fylla i, att man nu annars bara kollar upp läget och hur man mår och då inte begränsar inom ett område utan sådär mera helt. [...] Att de kan arbeta tillsammans och få en ordentlig överblick över hela hälsotillståndet.

Den här personen tyckte att det är viktigt att socialarbetarna håller koll på välmåendet, kanske varje gång frågar och diskuterar hur man mår, lyssnar och försöker lösa problem på längre sikt. Inte bara ”slänger in” sjuka i något arbete. En annan intervjuperson föreslog att socialbyrån kunde

ha en egen läkare som gör hälsoundersökningar ”är du sjuk skall du få vård, är du frisk så skall du aktiveras”. Socialarbetarna borde ha bättre koll på vem som kan jobba och vem som inte kan och behöver vård, speciellt när det gäller unga människor.

Om socialarbetaren samarbetar med andra aktörer behöver det ske med klientens tillåtelse. En av klienterna hade nämligen mist förtroendet för en part inom vården, när en socialarbetare en gång vetat något som ”hon inte borde ha kunnat veta”, om klientens kontakt till vårdinstansen.

Omfattande utredning

Det kom önskemål om en grundligare undersökning i början av klientskapet

Jag minns första gången jag besökte socialarbetare, så jag var arbetslös och vad frågade de efter? Sista lönelista och sånt och hur mycket jag har fått, och så har de räknat och betalat ut någonting...

Att reda ut ordentligt och ställa många frågor om varför man är arbetslös skulle också trötta ut dem som ”utnyttjar systemet”, menade en klient. Man borde inte lyckas mer än en gång med att lura, men det finns ett fel i systemet när det kommer till det här, menade personen. Det finns de som kan utnyttja systemet en längre tid och lever på utkomststöd för att de ”bara inte vill” arbeta, och dem borde man få ut i arbetslivet. Ett annat argument för en mera grundlig undersökning i början av klientskapet, t.ex. att socialarbetaren gör en utredning när man går in på djupet, var att man då bättre skulle känna till behoven hos de som söker sig till socialbyrån.

Ett annat föreslog att socialen borde ingripa, t.ex. fara hem till folk och undersöka vad de har, om de har dyrbara saker och inget jobb och skulder så borde socialen ordna så att sakerna säljs, för att personen skulle få mindre problem.

En person med utländsk bakgrund föreslog att socialarbetarna måste känna till att de som kommer från ett annat land tänker annorlunda än finländare gällande utkomststöd, och att det kanske finns sådana som utnyttjar systemet.

Hjälp i arbetssökande eller aktivering

Från flera klienters håll, kom det kommentarer om att hjälpen i arbetssökandet skulle utvecklas. Några verkade besvikna på den service som arbetsförmedlingen erbjudit. Man verkade kanske inte se att socialarbetaren hade någon roll i arbetssökandet

Inte har ju hon letat arbete åt mig eller på det viset inte. Nej, det har hon inte...

Gällande TE-byrån kom det kommentarer om att ”de är bara glada när de fått ens papper av bordet”, ”jag fick känslan att jag inte borde vilja arbeta”, ”det uppmuntras inte till korta vikariat” och ”de ordnar kurser man skall delta i för att snygga till statistiken”. En som nyligen börjat jobba sa:

Inte har [person vid TE-byrån] ringt en endaste gång och frågat att ”hur går det” eller trivs jag eller på det viset inte. Så jag tycker att de skulle nog kunna engagera sig mera...

Klienterna efterlyste ett mera aktivt handlings sätt i arbetssökandet från de professionellas sida, t.ex. att man skulle ringa upp och fråga hur det går i arbetssökandet/på arbetsplatsen, skicka ut information om lediga jobb som kunde passa en, och att man skulle hjälpa kvinnor ut i arbetslivet. En klient som varit aktiverad genom rehabiliterande arbetsverksamhet tyckte att det varit nyttigt och bra. Den personen föreslog att socialarbetaren skulle vara mera aktivt med i sökandet av lämplig arbetsplats:

De skulle gå och bekanta sig med platsen och sedan skulle de föreslå...

Ett förslag som kom i fokusgruppen, var att TE-byrån kunde anställa en erfarenhetsexpert, som kunde förbättra systemet från ett klientperspektiv och också i det praktiska hjälpa de arbetslösa.

Skam och delaktighet

Med tanke på att man kan skämmas över att besöka socialbyrån kom förslaget att verksamheten kunde flyttas till ett annat ställe, eller ens flyttas till en mera avskild del av huset, så att det skulle vara möjligt att vara anonym eller obevakad när man går dit. Man är inte anonym så länge andra som jobbar i huset (men inte vid socialbyrån) ser dig. En annan föreslog att socialarbetarna skulle ta emot klienter också på andra ställen än socialbyrån, t.ex. andra ”mera neutrala” kommunala utrymmen eller skolor, för att det skulle vara mera anonymt och ingen kan se att du söker hjälp. Att utrymmena skulle vara mera skyddade och neutrala, fanns det alltså önskemål om. Det kom också förslag om att atmosfären, eller förhållningssättet gentemot klienten skulle ändras:

Systemet borde ändras så att det inte är så byråkratiskt, som någonting, inte bara pengarna. Man måste liksom ta emot personerna som människor. Mera så som kundbetjäning, nu är det bara förhör om uppgifter och sånt.

Den här personen kritiserade att det alltid handlar om att fylla i och skriva under papper vid socialbyrån. Det kom också förslag om metoder som skulle göra klienter mera delaktiga, t.ex. att den här typen av intervjuer skulle kunna utvecklas till en del av systemet som erbjuds alla klienter. Också att man borde diskutera mera kring lagen och om vad den betyder föreslogs. En idé var också att man med hjälp av nya blanketter kunde välja ut och hitta dem som behöver mera hjälp eller vill ha hembesök.

4.4.3 Diskussion

Klienterna framhåller att det inte är lätt att leva på utkomststöd, man har så lite pengar att röra sig med. De lyfter fram önskemål om att det kompletterande och förebyggande utkomststödet skulle utvecklas eller tillämpas mera, t.ex. i form av kilometerersättning för arbetsresor eller ekonomiskt stöd för barnfamiljer. Det kom också fram, att kompletterande utkomststöd kanske kunde hjälpa klienter ur ”låsta situationer”, t.ex. genom beviljande av utkomststöd för flyttkostnader eller garantihyra för ny bostad.

De berättar också, att det inte är roligt att ansöka om utkomststöd, och att rollen som utkomststödstagare är ofrivillig. Ett mera avskilt väntrum, eller varför inte ett kafferum där klienterna kunde vistas en stund, kunde göra upplevelsen mindre nedvärderande och mera neutral. En viktig fråga som trätt fram i den här praktikforskningen är hur det gamla synsättet på klienter inom utkomststödet leder till skam. Jag frågade klienterna vad man vid socialbyrån kunde göra annorlunda för att minska fördomarna och skammen. Det är en svår fråga, men svaren pekar mot att det behövs förändringar i förhållningssättet, och att mottagandet och atmosfären vid byråerna måste bli mera human. För det här krävs kanske förändringar i metoder. Skulle metoder som stärker delaktighet, t.ex. feedbackblanketter i väntrummet göra atmosfären mera klientvänlig? Skulle ett mera avskilt och ombonat väntrum ändra stämningen? Skulle diskussionsträffar med socialarbetare och klienter, där man dricker kaffe tillsammans och behandlar ett visst tema förbättra klimatet? Skulle man kunna anställa erfarenhetsexperter genom lönesubventionering för att förbättra servicen och göra den mera klientnära?

Det riktades en del kritik mot arbetsförmedlingen och TE-byråns verksamhet. TE-byrån är en viktig och central enhet inom det vuxensociala arbetet, som står inför stora utmaningar idag när arbetsplatserna blir allt färre. Klienterna efterlyser nya metoder och mera delaktighet, också vid TE-byrån.

5 Efter undersökningen

Efter undersökningen läste jag genom och analyserade materialet jag samlat in. Rapportskrivningen började under sommaren och slutfördes i slutet av september. Under tiden funderade jag på hur jag skulle implementera undersökningen genom att presentera resultatet, och också hur diskussionsgrupperna kunde fortsätta efter praktikforskningen. Den här tanken, att diskussionsgrupper med socialarbetare och klienter kunde fortsätta uppstod vid fokusgruppen i maj, eftersom det där fanns ett intresse att fortsätta. Jag ville att flera aktörer, inte bara jag, skulle fundera på vad syftet är med gruppträffar med klienter inom utvecklingsarbete är och hur de skulle kunna användas. Skulle kanske någon annan kunna ta över och fortsätta med diskussionsträffar efter att praktikforskningen är slut?

Jag beslöt att ta upp frågan vid ett SOS-projektmöte med socialbyråpersonal och chefen för vårdarbete och omsorg (K5) i juni, där protokollet från fokusgruppen delades ut. Jag berättade om diskussionsträffen, och förde fram förslaget att träffarna kunde fortsätta efter projektets slut. Det framstod inte som någon omöjlig tanke, och på mötet var man positiv till att diskussioner mellan klienter och personal i grupp skulle införas. Ett förslag som kom fram var att någon socialarbetare kunde arrangera diskussionsträffar, för pilotklienter och andra klienter, t.ex. en gång i veckan. Argument för det här var att socialarbetarna på det här sättet kunde få höra klienternas åsikter och kunna utveckla sin service, men också att det kunde uppfylla klienters sociala behov.

I augusti skickade jag ut inbjudan till den andra diskussionsträffen för pilotklienter per e-post. Datumet för träffen hade varit bestämt sedan maj, och informationen om det hade gått ut också tidigare, i samband med förra träffens protokoll. Jag hade inte hört något av de fem klienterna under hela sommaren. En klient svarade på mitt e-mail, och med tre var jag i kontakt per telefon dagarna innan träffen. Jag förstod att bara en av de fem inbjudna skulle delta. Träffen arrangerades ändå. Klienten i fråga var också med vid senaste träff. Socialarbetaren var en annan än den som var med då, och valdes därför att hon arbetar i Korsnäs där den här träffen ordnades. Stämningen var positiv och ärendena behandlades, men eftersom vi var bara tre, blev det mera som uttalanden istället för diskussion. Vi var för få till antalet och funderade på varför bara en pilotklient kommit. Träffen hade varit mera givande, om fler deltagare hade varit på plats. Vi beslöt att pilotklienterna som deltagit i studien skulle få varsitt exemplar av den färdiga intervjurapporten och funderade kring ett presentationstillfälle för klienter men tvivlade på intresse för en ny träff. Något nytt datum för

träff beslöts därför inte. En fråga som blev kvar hos mig efter träffen var *Varför deltog så få? Finns det intresse i klientgruppen att delta i diskussioner kring utveckling?*

Under sommaren gjorde jag en blankett för socialbyråers väntrum utgående från en klients förslag, som berättades vid den individuella intervjun (*Bilaga 6*). Jag sände den till klienten per e-post och bad om att få kommentarer och förbättringsförslag, och berättade att den redan uppskattats av många inom projektet. Klienten svarade på frågan, var nöjd med blanketten men hade några ändringsförslag. Personen ville inte delta i diskussionsträffen (som var samma kväll). En annan pilotklient som inte heller deltog i gruppträffen skrev att ifall diskussionen ordnades i hemkommunen, eller individuellt, skulle hen delta.

Under sommaren beslöts två tider i september för när intervjustudiens resultat skulle presenteras för socialbyråernas personal i K5. Syftet var att öppna diskussion och tillsammans reflektera över vad klienternas uttalanden kan ge för kunskap, och hur den kan tas i beaktande i den praktiska vardagen och i utvecklingen av vuxensocialt arbete. Även inom S.O.S.-projektet fanns det intresse för resultatet. Det kom fram önskemål om att praktikforskningsrapporten skulle offentliggöras tillsammans med annat material som projektet producerat.

5.1 Studiens inverkan på utvecklingsarbetet

I och med kontakten till klienterna och intervjuerna och diskussionerna tillsammans med dem har jag fått kännedom om utvecklingsbehov, som jag knappast skulle ha uppmärksammat annars. Jag fick också en inblick i det sociala arbetets praktik ur klienternas synvinkel, vilket gav mig en bild av det vuxensociala arbetets verklighet, som jag inte kunnat få på något annat sätt än genom att höra deras perspektiv. Jag har fått upp ögonen för hur lätt klientens synvinkel faller bort ur diskussionen om vad som är viktigt i socialt arbete. Deras egentliga behov kan utebli, när diskussionen förs av professionella, beslutsfattare och forskare, och inte ofta med klienter. Beslutstagare eller de som arbetar för utveckling kan då bara utgå ifrån gissningar om vad brukarna önskar att skulle förändras, eller ännu värre, att man inte alls beaktar deras behov och önskemål. Klienternas förslag till utveckling var för det mesta realistiska och argumenten för utvecklingsförslagen var ofta personliga. Det gjorde mig påmind om vilka saker som har betydelse när man som klient besöker en instans; bemötande, relation, möjlighet att få påverka och känsla av värdighet.

Jag har låtit klienternas synpunkter prägla min syn i utvecklingsarbetet. Deras åsikter har fått komma fram i diskussioner med socialbyråpersonal och projektarbetare, och på det

sättet förts vidare under praktikforskningens gång. På det här sättet har dessa pilotklienters synpunkter påverkat utvecklingsarbetet sedan intervjuerna ägde rum. Ett konkret exempel är den ena klientens förslag om en blankett för väntrummet, som togs fram inom projektet, och delades ut tillsammans med annat material till socialbyråpersonal i personens hemkommun men också till övriga. Ett annat exempel är att klienternas kommentarer om situationskartläggningen och klientplanen också har tagits i beaktande i utformningen av blanketterna.

Praktikforskningen har varit en omfattande och väl dokumenterad del inom Österbottens S.O.S.-projekts kunskapsproduktion vad det gäller klientens perspektiv och delaktighet. Stöd för min praktikforskning har jag fått från flera håll, b.l.a. universitetets professor, K5:s chef för omsorg och vårdarbete, och projektkollegor inom S.O.S.-projektet, vilket visar att många har varit engagerade. Socialarbetarna ute vid byråerna har varit positiva och intresserade av resultatet, och också själva engagerade genom att ordna kontakt eller möten mellan mig och klienterna. De två socialarbetare som tillfrågades att delta i fokusgrupp med klienter medverkade, vilket visar deras öppenhet för nya metoder, och vilja att möta klienter i en diskussion kring förbättring och utveckling.

6 Avslutning

Att intervjua klienter inom vuxensocialt arbete har väckt många tankar och lyft fram teman som är värda att diskutera och reflektera över. Även om klienterna som jag intervjuade för det mesta ville framhålla att de var väldigt nöjda med servicen de fått vid socialbyrån, har jag i den här rapporten lyft fram de kritiska synpunkterna som kom fram ”mellan raderna”, för att diskutera och visa på utvecklingsområden. Kontexten för den här studien är landsbygd och små städer, och socialarbetet präglas av glesbygdens förutsättningar och problem. Socialarbetarna har inget lätt arbete, eftersom de har flera ansvarsområden inom socialsektorn, och dessutom kan klientelet också finnas nära socialarbetarnas privata roll. De sociala kretsarna är små på mindre orter, och att ”alla känner alla” påverkar också socialarbetet (Ronby, 1991) (det kom också fram vid en intervju att jag och intervjupersonen hade gemensamma bekanta). Majoriteten intervjupersoner ville inte klaga, utan var artiga och förstående inför kommunernas knappa resurser. Jag tror att de var nöjda med att man genom intervjuer frågade efter deras synpunkter (med tanke på att 7/7 deltog i den individuella intervjun), och kanske därför var mindre kritiska, än vad de skulle ha varit om ingen frågat

efter deras åsikt. Ibland fick jag en känsla av att de svarade så som de trodde att det förväntades, t.ex. gällande blanketterna jag frågade om.

Vuxensocialt arbete står inför utmaningar med ökande marginalisering bland unga och arbetsmarknadens utveckling med allt färre lediga arbetsplatser. Vid några intervjuer fick jag uppfattningen att personerna fastnat i klientskapet och p.g.a. det börjat må sämre. De här personerna verkade inte ha haft någon starkare förankring i arbetslivet, utan levt utanför. Angelin (2010) har visat att det finns ett samband mellan marginalisering i unga år och senare marginalisering. Att människor blir marginaliserade som unga år p.g.a. psykiskt illamående, utanförskap eller social isolering, har också syns av i min undersökning. Hänninen, Karjalainen och Lehtelä (2007) förhåller sig kritiska till det finländska aktiveringssystemet av utkomststödstagare. De påpekar att klienter tvinnas runt i en spiral av olika myndigheter (FPA, TE-byrån och socialbyrån), och att systemet gör det onödigt komplicerat att ta sig ur spiralen, och ut på arbetsmarknaden. Klienterna i den här studien efterlyser mera samarbete mellan instanserna, och också nya metoder för att göra samarbetet mera välfungerande. Klienterna önskar att de mångprofessionella tjänsterna inom vården, socialarbetarna vid byråerna och myndigheterna som har hand om arbetsförmedling och aktivering skulle göra utförligare undersökningar direkt i början av klientskapet, och aktivare ta itu med problemen.

Syftet med den här praktikforskningen är inte att utvärdera socialbyråernas verksamhet, utan mera att höra klienterna och göra dem delaktiga i utvecklingsarbetet. Den här praktikforskningen visar en metod där brukare och professionella kan föra en dialog, genom individuella intervjuer eller diskussionsgrupper. Klientenkäten inom vuxensocialt arbete i Österbotten visar att 39 % av de svarande skulle vilja påverka tjänsterna vid socialbyråerna i större utsträckning än vad som getts möjlighet till (SOS-projektet 2011-2013b). Därför skulle det vara bra att införa metoder som stöder klientdelaktighet i det vuxensociala arbetets vardag, t.ex. klientenkäter, feedbackblanketter, intervjuer eller diskussionsgrupper. Kanske kunde metoder av det här slaget ändra atmosfären vid byråerna till mera öppen, och lindra skammen som så många upplever i och med klientskapet.

Jag vill avsluta den här rapporten med ett citat som en klient skrivit i sin enkät (SOS-projektet, 2011-2013b), som jag tycker beskriver situationen, och uppmuntrar till mera metoder för klientdelaktighet. Personen hade skrivit i fritext och undertecknat med eget namn:

Ta kontakt med de som "lämnas utanför". Vi är alla olika. Ingen av oss passar i någon kategori. Sluta av med papper, kryss och pyttesmå steg. Tala, lyssna, lär. Tack för visat intresse. Jag hoppas att någon dag kommer att vela ha ett egentligt samtal angående detta. Pappren var åtminstone en bra början.

Bilagor:

Bilaga 1. Diskussionsunderlag

Bilaga 2. Infoblad (Informerat samtycke)

Bilaga 3. Intervjuguide

Bilaga 4. Agenda för fokusgrupp

Bilaga 5. Protokoll från fokusgrupp

Bilaga 6. Blankett för väntrummet

Källförteckning

- Angelin, A. (2009). Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna. Doktorsavhandling i socialt arbete, Lunds universitet.
- Björklund K. & Mattila, M. (2013). Tomaatteja, teollisuutta ja monikulttuurisuutta - Närpiön malli maahanmuuttajien kotouttamisessa. Siirtolaisuusinstituutin Pohjanmaan aluekeskuksen tutkimuksia nro 5. Turku: Painosalama.
- Blomgren, S & Kivipelto, M., (2012). Valtaistus – Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 27/2012. Helsingfors.
- Dahlberg, M. & Vedung, E. (2001). Demokrati och brukarutvärdering. Lund: Studentlitteratur.
- Fangen, K. & Sellerberg, A-M. (2011). Många möjliga metoder. Lund: Studentlitteratur
- Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M. (2007). Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Stakes.
- Juhila, K. (2009). Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus vol. 17 (4), s 296-312.
- Justesen, L. & Mik-Meyer, N. (2011). Kvalitativa metoder. Från vetenskapsteori till praktik. Lund: Studentlitteratur.
- Jouttimäki, P. (2011). Voimavaraistavaa sosiaalityötä ryhmässä. I verket: Jouttimäki, P., Kangas, S. ja Saurama, E. (2011). Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä – hankkeen loppuraportti. SOCCA 2011:1.
- Jacobsen, D. I. (2013). Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete. Lund: Studentlitteratur.
- Kuivalainen, S. (2013). Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 9/2013. Helsingfors.
- Lindqvist, Ann-Marie (2009). Delaktighetens många dimensioner. I verket: Söderström, Julkunen, Backman (red.) Att utveckla praktiken – i praktiken. FSKC Rapport 1/2009.

- Niemelä, P. (2009). Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. I verket: Mäntysaari, M., Pohjola, A. ja Pösö, T. toim. (2009). Sosiaalityö ja teoriat. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pihlajamäki, E. (2012). ”Om vi inte vet vart vi ska, är det lätt att gå vilse” På jakt efter välfärd för invånare inom Kust-Österbottens samkommun. FSKC rapporter 1/2012.
- Raitakari, S., Juhila, K., Gunther, K., Kulmala A. & Saario S. (2012). Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntouksessa. I verket Anttonen, A., Haveri, A, Lehto, J. & Paulukka, H. (2012) Julkisen ja yksityisen rajalla. s. 47-80. Tampere university press.
- Ronby, A. (1991). I skogarnas land. Om socialt arbete i glesbygd. Statens råd för byggnadsforskning. Stockholm: Ljunglöfs Offset AB
- Saurama, E. & Julkunen, I., (2009). Lähestymistapa käytäntötutkimus. I verket: Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (Toim.). Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Socialstyrelsen (2011). Metoder för brukarinflytande och brukarmedverkan inom socialtjänst och psykiatri – en kartläggning av forskning och praktik. Rapport 2011-12-20 ISBN: 978-91-86885-85-4.
- Social- och hälsovårdsministeriet (2012). Reform av socialvårdslagstiftningen. Slutrapport av arbetsgruppen för en reform av socialvårdslagstiftningen. Social- och hälsovårdsministeriets rapporter och promemorior 2012:26. Helsingfors.
- Tallberg, A. M. (2012). Varför beställar-utförarmodellen? Valet av samarbetsmodell inom samkommunen K5 granskat ur ett institutionellt perspektiv. Avhandling pro gradu statsvetenskapliga fakulteten Helsingfors universitet.
- Toikko, T. (2010). Developing participatory welfare state. Can Service Users Produce some Essential Local Knowledge on Public Services? 9th International conference of territorial intelligence, ENTI, Strasbourg. Version 1-8 Jan 2013.
- Vedung, E. (2004). Utvärderingsböljans former och drivkrafter. Stakes, FinSoc Working Papers 1/2004, Helsingfors.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2004). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Ward, A., Ruch, G. & Turney, D. (2010). Introduction. I verket: *Relationship-Based Social Work*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Elektroniska källor:

Social och hälsovårdsministeriet (2013). Utkomststöd. Uppdaterad 2.1.2013. Hämtat 11.7.2013 från webbsidan: <http://www.stm.fi/sv/utkomstskydd/utkomststod>.

Toikko, T. (2013). Aikuissosiaalityön tila – SOS-hankkeen työntekijäkyselyn tulokset. SOS-hanke, Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Hämtat 29.5.2013 från webbsidan: http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/SOS-koordinaatio/aikuissosiaalityon_tila.pdf

Mulju, T. (2011). Projektplan för projektet ”S.O.S. – Från utslagning till delaktighet” 2011 – 2013. Delprojekt Österbotten. SONetBOTNIA. Hämtat 12.7..2013 från: http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/Pohjanmaa/sos-projektets_projektplan_svenska.pdf

Palsanen, K. (2013). Young developers – A new method to increase participation. SOCCA, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Presentation vid Conference for Social Work Research ECSWR 2013 i Jyväskylä och vid ENSACT Joint European Conference Social Action In Europe 2013 I Istanbul. Hämtat från webbsidan 30.7.2013: http://www.socca.fi/files/2834/Young_developers_a_new_method_to_increase_participation.pdf

SOTKANet (2013). Arbetslösa, % av arbetskraften (id: 181). Statistik- och indikatorbank. Institutet för hälsa och välfärd. Hämtat 12.7.2013 från webbsidorna: <http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/Am2/111,112/3/3A/0/>
<http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/Np2/112/3/3A/0/1248/> och
<http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/Bm2/111,112,113/3/3A/0/>

Lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte 2.3.2001/189, kapitel 1,§2. Hämtat 3.9.2013 från webbsidan: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2001/20010189>

Övriga källor

SOS-projektet (2011-2013a). Sosiaalityön kokemusasiantuntijat. Utvecklingsprogrammet KASTE Från marginaliserad till socialt integrerad genom socialt arbete, SOS-projektets broschyr

SOS-projektet (2011-2013b). Klientenkät 2012 – Resultat. Utvecklingsprogrammet KASTE Från marginaliserad till socialt integrerad genom socialt arbete SOS-projektets powerpintpresentation

Institutet för hälsa och välfärd (2013). Meddelande till kommunerna. Regionala hälso- och välfärdsutredning hösten 2012.

Jag är intresserad av att höra dina tankar om:

1. Erfarenheter av att vara klient vid socialbyrån (inom vuxensocialt arbete och utkomststöd).
2. Metoder (t.ex. blanketter) som socialarbetarna har använt.
3. Hur socialbyrån borde förändras (utvecklas) för att förbättras.

Vad tycker du att vi borde diskutera vid intervjun om erfarenheter av och utveckling av socialbyråns verksamhet?

Vad annat tycker du att det är viktigt att jag tar upp under intervjuerna?



Bilaga 2. Informationsblad (Informerat samtycke)

BÄSTA KLIENT – Ni deltar i utvecklingen av vuxensocialt arbete!

Jag heter Irene Bäckman och är studerande i socialt arbete. För tillfället arbetar jag med projektet SOS på K5-området där ni medverkar i ett pilotprojekt. Pilotprojektets målsättning är att utveckla socialbyråernas arbete med vuxna. Ni har gett samtycke till att anonymt dela med er av era erfarenheter av vuxensocialt arbete. Jag vill därför bjuda in er till en intervju angående detta _____ (datum) vid _____ (plats).

Era uppgifter behandlas konfidentiellt och anonymt och i slutresultatet kommer det inte att framgå ert namn, kön eller i vilken kommun inom K5 ni är bosatt. Totalt intervjuas 5 klienter. Intervjuerna bandas in med en bandspelare. Efter intervjun kommer ni att bjudas in till att medverka i en gruppdiskussion kring hur socialbyrån borde utvecklas utgående från en klients perspektiv. Vid intervjutillfället bjuder jag (projektet) på kaffe/te med tilltugg.

Intervjumaterialet kommer att sammanställas till en rapport som jag kommer att lämna in och presentera som ett slutarbete för mina praktikstudier i socialt arbete. Rapporten kommer också att användas för att visa effekter av SOS-projektet och delges till socialbyråernas personal, så att de har möjlighet att utveckla sitt arbete enligt klienternas önskemål.

Tack för din medverkan, den är viktig och behövs!

Irene Bäckman

Projektarbetare i K5, SOS - Österbottens delprojekt

Tel. 040-7597002

E-mail: irene.backman@kfem.fi



KUST-ÖSTERBOTTENS SAMKOMMUN FÖR SOCIAL- OCH PRIMÄRHÄLSÖVÅRD
RANNIKKO-POHJANMAAN SOSIAALI- JA PERUSTERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ

Samtycke

Jag _____ (underskrift) har tagit del av ovanstående information i samband med intervjun _____ (plats och datum)

Bilaga 3. Intervjuguide

Inledning.

- *Jag kommer att fråga många frågor som har att göra med dina erfarenheter som vuxen klient vid socialbyrån. Du behöver inte svara ifall du inte vill, att berätta är frivilligt.*
- *Det som du berättar kommer jag inte att säga på socialbyrån/till din socialarbetare men jag kommer att skriva det i en rapport som socialbyråns personal får. I den rapporten är du en av fem deltagare.*
- *Det som du berättar kommer inte att påverka din rätt till att få utkomststöd i fortsättningen*
- *Mina lärare, arbetskamrater och några klienter har varit med och gett mig ideér till vilka saker jag frågar om i intervjun.*

1. Bakgrund

- *När var du första gången i kontakt till socialbyrån? Vuxensoc./utkomststöd avses främst*
- *Ifall du vill berätta, hurudan var din situation då?*
- *Hurudan är din situation idag?*

2. Erfarenheter

- *Hur har du blivit bemött vid socialbyrån? Vuxensoc./utkomststöd avses*
- *Hur brukar det gå till när du träffar socialarbetaren?*
- *Vad händer under den tiden du är hos socialarbetaren? Vad gör ni?*
- *Har du märkt någon skillnad i vad ni har gjort med socialarbetaren sedan projektet började?*

3. SOS-projektets metoder

- *Kommer du ihåg att ni har fyllt i den här situationsbedömningsblanketten? *Blanketten visas upp.**
- *Hur tyckte du det var att fylla i den?*
- *Blanketten kan fyllas i på olika sätt (Soc.arb. skriver, tillsammans, klienten skriver) Hur gick det till när ni fyllde i den?*
- *Tycker du att alla viktiga ämnen/svar kom med?*
- *Tycker du att blanketten när den fyllts i beskriver hur din livssituation var då?*
- *Finns det någonting annat du vill säga om det här?*
- *Kommer du ihåg att ni har fyllt i den här serviceplanen? *Planen visas upp.**
- *Hur tyckte du det var att fylla i den?*

- Blanketten kan fyllas i på olika sätt (Soc.arb. skriver, tillsammans, klienten skriver)
Hur gick det till när ni fyllde i den?
- Vad tycker du om blanketten?
- Tycker du att alla viktiga ämnen/svar kom med?
- Tycker du att det i planen kommer fram dina framtidsmål eller vad du har tänkt göra med ditt liv/din framtid?
- Finns det någonting annat du vill säga om det här?
- Minns du att ni har använt andra papper eller blanketter som du vill berätta om?

4. Utveckling

- Hur ser du det här med att utveckla eller förändra socialbyrån, finns det behov av det?
- Vad tycker du att det är viktigt att man tar upp när man talar om att utveckla socialbyråer?
- Vad skulle kunna vara annorlunda, jag undrar t.ex. hur du ser på socialbyråns:
 - Utrymmen (t.ex. väntrum, mottagningsrum)
 - Datateknik (+ telefon)
 - Hembesök
 - Sysselsättning för daglediga
 - Delaktighet för klienter (är klientens syn med i arbetet?)
- Hur skulle socialarbetare ha kunnat hjälpa dig mera?
- Det har kommit fram när jag talat med klienter att det finns fördomar mot personer som är klienter vid socialbyrån. Vad skulle socialbyrån kunna göra annorlunda för att påverka fördomarna?
- Vad annat vill du berätta?

Ifall att det ordnas en gruppträff för klienter från området för att fundera mera kring hur socialbyråernas arbete med vuxna skall utvecklas. Vad tycker du att man borde diskutera där?

Skulle du vara intresserad av att vara med?

Var tycker du att den borde ordnas? Någonting annat som du vill säga om det här?

Diskussionstillfälle / Gruppintervju

Tid: Onsdagen 29.5 kl 16.30

Plats: Gruppverksamhetslokal vid Centrumvägen 9, Pörtom (mittemot kyrkan i samma hus som Aktia)

Arrangör: Irene Bäckman, projektarbetare SOS-projektet

Medverkande: [socialarbetarens namn] , socialarbetare Närpes stad

Inbjudna: Personer som använt socialbyråns service för vuxna och medverkat som pilotklienter inom SOS-projektet

Program:

- **Presentation och information**
- **Diskussion (intervju) 4 teman**
- **Teman till följande diskussionstillfälle**
- **Kontaktuppgifter för fortsatt verksamhet samlas in**

Tema 1. Ifall det skulle startas en ny sysselsättningsverksamhet för socialbyråns besökare, hurudan skulle den vara?

Tema 2. Vad tänker ni om idén att socialbyrån startade gruppverksamhet för sina besökare (t.ex. 1 gång i veckan med olika teman).

Tema 3. Om det arrangerades en svensk erfarenhetsexpertskolning på K5-området, tror ni att det skulle finnas intresse för det?

Tema 4. Ifall att det skulle anställas en ny handledare för att hjälpa socialbyråns klienter, vad skulle en sådan göra?

Protokoll från Diskussionstillfälle / Gruppintervju

Tid: Onsdagen 29.5 kl 16.30-18.40

Plats: Gruppverksamhetslokal vid Centrumvägen 9, Pörtom (mittemot kyrkan i samma hus som Aktia)

Arrangör: Irene Bäckman, projektarbetare SOS-projektet

Medverkande: [Socialarbetarens namn], socialarbetare Närpes stad

Närvarande: Två (av fem) inbjudna personer som använt socialbyråns service för vuxna och medverkat som pilotklienter inom SOS-projektet

1. Presentation och information

Alla deltagare berättar något om sig själva. Irene berättar kort om syftet med träffen och delar ut en lista med 4 diskussionsteman. På begäran besluts att diskussionen inte bandas in men att Irene och [Socialarbetarens namn] antecknar vad som sägs.

2. Diskussion (intervju) 4 teman

Irene har förberett 4 teman med hjälp av information från pilotklientintervjuer och chefen för vårdarbete och omsorg för K5.

Tema 1. Ifall det skulle startas en ny sysselsättningsverksamhet för socialbyråns besökare, hurudan skulle den vara? (När var hur?)

Irene presenterar temat. Diskussionen startar kring verksamheten vid vänstugorna. Socialarbetaren känner till att i Närpes arbetar en anställd handledare och en pensionerad lärare vid vänstugan. Kommunen betalar en flitpeng åt de som är sysselsatta där. Vi andra deltagare i diskussionen kände inte till det här. Vi får också veta att olika företag kan beställa arbeten vid vänstugan, men även annars har de nog att göra där, bl.a. packar de beställningar i förpackningar. Diskussionsdeltagarna tycker att det låter som en bra sysselsättning som de också skulle kunna göra. Vi funderar på ifall den här verksamheten skulle kunna utvecklas och varför inte vi andra känner till den. Folk verkar inte veta vad det egentligen är. En orsak kan vara att utrymmena är trånga. Irene undrar om det finns andra vänstugor. En känner till att det i Malax finns en Sockenstuga där de brukar ha loppis och matservering och ibland föreläsningar, men ingen av oss har varit där. Irene undrar varför vi inte känner till verksamheten vid vänstugorna bättre och en föreslår att det kan vara så att informationen är bristfällig. Ifall man kände någon som går till vänstugan skulle det vara lättare och mera motiverande att gå dit, säger en. ”Man har ju nog annat att göra också” hörs det, men det

poängteras att det är viktigt att man får vara social och träffa andra om man är länge arbetslös, att det ”finns ett ställe”.

På frågan vad som krävs för att det skulle kännas motiverande att delta i en sysselsättningsverksamhet styrs diskussionen mot vänstugan i Närpes med flitpeng och beställningar av företag, men också att det behöver finnas gott om utrymme i lokaliteterna och vara centralt placerat på orten. Gamla mentalvårdsbyrån i Närpes lär skall vara tom, kunde det vara lämpliga utrymmen för en ny verksamhet? Det kommer fram tankar om att det kan hända att tröskeln att gå till någon av verksamheterna känns hög därför att den ordnas i anslutning till församlingen och diakonin i Malax och av Psykosociala föreningen i Närpes. Det kan hända att man som arbetslös känner att man inte passar in i de här verksamheterna därför att man inte ”är kyrklig eller har psykosociala problem” och att verksamheterna har gett ett intryck av att vara sådana.

Vi konstaterar att ifall vi fick bestämma hur framtidens sysselsättningsverksamhet skulle se ut så skulle den vara mera neutral och inte stämplande. Den skulle sysselsätta både unga och gamla och kvinnor och män på samma ställe, då skulle det bli roligt att umgås med de andra. Det är oftare kvinnor som tar sig ut och deltar i gruppverksamheter, berättar en i gruppen.

När Irene frågar vad det krävs för belöning för att man som arbetslös skall delta i en verksamhet säger en att en viktig sak är att träffa andra att dricka kaffe och prata med. Om man då träffar nya vänner kan man säkert delta i någon föreläsning eller annat program som det ordnas tillsammans med dem. Det kommer fram att i Vasa finns det en grupp män som träffas varje morgon och ”förbättrar världen” vid ett café, och de verkar ha samhörighet i gruppen. De som spelar ishockey verkar också ha ”teamwork” och att det verkar roligt. En säger att alla vill väl nog vill höra ihop med någon grupp. Social samvaro, samhörighet och teamwork föreslås vara den främsta orsaken att delta i en sysselsättning.

Tema 2. Vad tänker ni om idén att socialbyrån startade gruppverksamhet för sina besökare (t.ex. en gång i veckan med olika teman). (När, var, hur, för vem?)

Irene presenterar temat utan att få någon direkt respons. Hon föreslår att man vid gruppträffarna kunde göra allt från att läsa dagstidningen och diskutera till att söka arbete tillsammans eller skriva arbetsansökan och CV. En säger sig ha nytta av att lära sig skriva ansökan och CV men en annan säger sig ha gjort det alldeles för många gånger och kan redan det. Det föreslås att den som redan kan skriva CV och arbetsansökan kunde lära de andra. Irene instämmer, inte skulle socialarbetaren behöva planera och dra programmet,

gruppdeltagarna kunde också göra det. De som har erfarenhet kan berätta åt de andra. Diskussionen styrs in på TE-byråns verksamhet. Ingen av deltagarna har fått arbete eller sysselsättningsarbete via TE-byrån, även om de har sökt jobb. En deltagare fick känslan av att hon inte ens borde vilja arbeta när hon varit på träff vid TE-byrån, vilket det ses kritiskt på i gruppen. ”Det uppmuntras inte heller att man tar korta vikariat”, och de här sakerna borde förändras tycker vi i gruppen. Det verkar som att de som bestämmer hur systemet skall vara vet inget om det, kommer det fram. Irene frågar om det finns sysselsättningsarbeten och vem som får sådana. Det finns nog och då får arbetsgivaren lönesubvention och den som arbetar normal lön. Irene tar upp temat med gruppverksamhet igen. Svaret blir att temat med sysselsättningsverksamhet och gruppverksamhet går in i varandra och att det var svårt att börja tänka på gruppverksamhet efter att vi redan talat så mycket om sysselsättningsverksamhet.

Tema 3. Om det arrangerades en svensk erfarenhetsexpertskolning på K5-området, tror ni att det skulle finnas intresse för det? (Någonting att satsa på?)

Irene berättar om erfarenhetsexpertskolningar som arrangerats i andra delar av landet och visar broschyrer, berättar också om vad erfarenhetsexperter kan jobba med. En säger att det nog finns många som har svåra ekonomiska problem men vägrar gå till socialen, för de skulle det kunna vara lättare att ta kontakt och tala med en erfarenhetsexpert, även om det här sedan leder till att man går till socialbyrån. Det skulle göra tröskeln lägre och det blev lättare att ta kontakt. Erfarenhetsexperter skulle ge handledning, föreslås det. Båda deltagarna skulle vara intresserade av att vara erfarenhetsexperter; man har ju redan livserfarenhet och kan en hel del. Erfarenhet kan många gånger vara viktigare än att man har rätt utbildning, och ifall man inte själv har varit i en situation, hur kan man då veta något om den?

Irene frågar ”vad skulle ni göra sen då, när ni har gått skolningen?”. Då gäller det att informera om att erfarenhetsexperter finns, säger en. Socialbyrån är ju ett ställe där en erfarenhetsexpert kunde jobba. TE-centralen tycker diskussionsdeltagarna också att skulle behöva utvecklas, så där skulle det också behövas en. I skolor kunde det också finnas erfarenhetsexperter och inom utbildning. Också de som blir arbetslösa efter någon utbildning kunde erfarenhetsexperter hjälpa. De kunde hjälpa med att förstå papper och fylla i blanketter, säga vart man skall vända sig och ge handledning, och kanske följa med som stöd. På FPA kunde de också ha en erfarenhetsexpert. I gruppen tycker man att det skulle behövas erfarenhetsexperter och är positiva till skolningen. Irene säger att hon skall informera eventuella arrangörer av utbildning och arbetsplatser om det.

Tema 4. Ifall att det skulle anställas en ny handledare för att hjälpa socialbyråns klienter, vad skulle en sådan göra? (Vad finns det behov av?)

Irene presenterar temat. Svaret blir: Samma saker som vi just räknade upp att en erfarenhetsexpert skulle göra. Någon som kan hjälpa med papper och blanketter, som är flyttbar och mångsidig, kan komma hem till klienter eller träffas på andra ställen än socialbyrån. Bör vara lätt att få tag i och tvåspråkig. Socialarbetaren tror nog att en sådan skulle vara sysselsatt. Irene föreslår att handledaren skulle röra sig med klienten till olika instanser. Diskussionen styrs in på behovet av dator och internet, var skall man kolla mol.fi-hemsidan om man inte har dator och internet? Man får inte utkomststöd till dator och internet, det ingår i grunddelen, men det räcker ju inte. Bil måste man också ha och samma sak med det. Handledaren skulle kunna hjälpa med sådant, föreslås det. Vi talar om kilometerersättning till arbetsresor och socialarbetaren berättar att man kan få det enligt prövning, ifall att man behöver det för att ta sig till arbetet. Att man inte har bränsle som utkomststödtagare skall inte vara ett hinder i det fallet att man får ett jobb. Irene tar upp frågan med dator och internet på nytt, vad gör man ifall att man inte har dator? Det berättas att vid TE-byrån i Brändö i Vasa finns en kunddator och vid olika bibliotek. Irene berättar att man vid hennes tidigare arbete skaffade en kunddator till socialbyråns väntrum där man kunde printa ut papper man behöver vid socialen. För att sköta om papper till FPA och andra instanser idag är det bra att ha dator, men inte ett måste, konstaterar vi. Vid banken blir det ibland dyrt att gå till disken för att få service. På vissa ställen måste man också kunna stå på sig för att få betjäning. En servicehandledare skulle också kunna hjälpa sådana som inte förstår sig eller kan använda dator, föreslås det tillslut.

3. Teman till följande diskussionstillfälle

Datum för följande träff bestäms till tisdagen 3.9 kl 18.00. Irene föreslår Korsnäs som plats. Som tema föreslås arbetssökande. *Hur skulle det bli lättare att hitta jobb? Vilka är hindren i arbetssökandet?* Irene e-mailar ut information och diskussionstema i förväg innan tillfället.

4. Kontaktuppgifter för fortsatt verksamhet samlas in

Kontaktuppgifter samlas in. Information om fortsatt verksamhet kommer att sändas per e-post till pilotklienterna och deras socialarbetare.

Protokollet är skrivet 30.5 och 3.6 av projektarbetaren och genomläst och godkänt av medverkande socialarbetare 10.6. Protokollet har sänts ut till diskussionsdeltagarna till kännedom och med begäran om kommentarer och ändringsförslag via e-post 13.6.13.

Blankett för väntrummet (frivillig)

- **den här kan du fylla i medan du väntar och ta med dig in till socialarbetaren**

Tillsammans med socialarbetaren kan du ta upp och diskutera olika frågor som berör din livssituation och framtid.

Saker att ta upp och diskutera vid dagens träff med socialarbetare:

1.

2. _____

3. _____

Hur har din situation förändrats sedan senaste träff?

Sätt ett kryss på linjen för att beskriva din situation

Försämrats

Förbättrats

Vad har ändrats och på vilket sätt? Berätta vad som har hänt.

Vad annat vill du säga eller ha hjälp med?