

Lunds universitet
Socialhögskolan
Magisterutbildning SOA 205 D

Ungdomar i kontakt med socialtjänsten – deras upplevelse och uppfattning av orsaker och bemötande.

Av: Louise Samuelsson

Handledare: Ingrid Claezon

Förord

Det första jag vill göra är att tacka alla som ställt upp för mig och hjälpt till för att denna studie har kunnat bli av.

Först och främst vill jag tacka de ungdomar som ställt upp, vilkas deltagande har varit helt avgörande. Ett annat stort tack vill jag rikta till Tibro kommun Individ- och familjeomsorgen, till arbetsledning som låtit mig komma till och ta del av aktmaterial och låtit mig ta deras tid och resurser i anspråk, men också till handläggarna som ställt upp för intervju.

Ett varmt och innerligt tack vill jag ge till min handledare, Ingrid, som med stor inspiration och positiv anda peppat och lotsat mig vidare i djungeln av frågor.

Till sist vill jag uppmärksamma min man som med milda suckar och lätt overseende sett tvättkorgarna svämma över och disken hopas medan hustrun suttit och strött papper omkring sig.

Ett stort tack till alla!

Abstract

This master thesis has as purpose to answer the question how youths feel about and describe their contact with the social services. Can we, as socialworkers, claim that they have been listened to and do the youths, themselves, feel that they have been participating?

The criteria for being a part of this studie has been youths between 15-18 years old, who have been part of investigation according to 50 § SoL during 2000-2001 in the community Tibro.

The first part of this studie was to find out how socialworkers write and document their contacts with youths. The next step was to interview socialworkers about their view of making youths a part in their daily work and their view of social work.

The last part was interviewing six youths about their feelings according to the contact with the social services.

The analysis shows a big variation in the socialworkers methods and thoughts about making youths participating and about their daily work. This reflexes in the youths descriptions and feelings according to the contact with the social services. They who have got continuously information about the social services work and plans also feel that they have been participating and listened to.

Innehåll

1. Inledning	s. 6
1.1 Vad är en utredning	s. 6
1.2 Problemformulering	s. 7
1.3 Syfte	s. 7
1.4 Frågeställningar	s. 8
2. Metod och avgränsningar	s. 9
2.1 Tibro kommun	s. 10
2.2 Metod intervjustudie, socialsekreterarna	s. 11
2.3 Metod intervjustudie, ungdomarna	s. 12
3. Vad säger tidigare forskning?	s. 14
3.1 Hur skriver vi utredningar?	s. 14
3.2 Upplevelser och tolkningar	s. 15
3.3 Rätten att vara delaktig men ej ansvarig	s. 18
3.4 Kontakt och bemötande	s. 20
4. Resultat av aktstudien	s. 22
4.1 Antal ungdomar aktuella för utredning jml. 50 § SoL	s. 23
4.2 Orsaker till utredning	s. 23
4.2.1 Från vem kommer uppgiften	s. 23
4.2.2 Orsak till anmälan	s. 24
4.2.3 Orsak till ansökan	s. 24
4.3 Från vem/var har uppgifter inhämtats?	s. 26
4.4 Analys av dokumentationen	s. 28
5. Resultat av intervjustudien: Fyra socialsekreterares synpunkter	s. 29
5.1 Ingång i ärenden, ansökan/anmälan	s. 30
5.2 Hur lyfts den enskildes uppfattning fram?	s. 31
5.3 För studien aktuella ärenden	s. 32
5.4 Vilka uppgifter tas med i utredningen	s. 32

5.5 Analys av intervju med socialsekreterarna	s. 33
6. Resultat av intervjustudie: Sex ungdomar berättar	s. 34
6.1 Orsaker till kontakten med socialtjänsten	s. 35
6.2 Information och upplevelse av kontakt och bemötande	s. 35
6.3 Upplever Du att man tagit tillvara på Dina åsikter och upplevelser?	s. 37
6.4 Analys av intervju med ungdomarna	s. 38
7. Sammanfattande diskussion	s. 40
8. Källor	s. 44
9. Bilagor	s. 46

1. Inledning

Sedan lagändringen 1998 har det tydliggjorts och understrukits att barnets egen inställning skall lyftas fram och klargöras. Har denna intention kunnat efterlevas och har det i socialtjänstens arbete visat resultat? Viktigt är att socialtjänstlagens och socialtjänstens egen intention inte bara blir ”tomma ord”.

Upplever barn/ungdomar i kontakt med socialtjänsten att deras röst verkligen hörs och lyssnas på?

Hur kan man i dokumentationen utläsa att den unges egna uppfattningar och upplevelser kommit fram?

Dessa frågor och fler därtill är de som ligger till grunden för denna studie. Förhoppningen är att visa på både att ett gott arbete inom socialtjänsten i dag görs för att låta barn och ungdomar komma till tals och vara delaktiga i planering och insatser, men också lyfta fram funderingar på eventuella förändringar och förbättringar i detta arbete.

Hur kan dessa frågor besvaras bättre än genom dem som själva varit, och kanske ännu är, i kontakt med socialtjänsten? Denna studie har därför utgått ifrån en aktstudie för att få fram grundläggande material om ungdomar och deras kontakter med socialtjänsten, men det huvudsakliga målet har varit en kontakt och intervju med ungdomarna själva för att belysa deras uppfattning om händelserna som orsakat kontakten med socialtjänsten samt händelserna under kontakten med socialtjänsten. Tyvärr har svarsdeltagandet för intervjustudien av ungdomarna varit mycket lågt. För att komplettera denna bild har även intervjuer genomförts med socialsekreterarna själva för att belysa arbetsmetoder och deras uppfattning kring sitt arbete och barns/ungdomars delaktighet.

1.1 Vad är en utredning

Enligt socialtjänstlagen, både som den löd fr.o.m. 1982, men även nuvarande laglydelse från 2002, stadgas att utredning skall påbörjas utan dröjsmål då uppgifter eller information som kommit till socialnämndens kännedom kan leda till någon åtgärd från nämnden, SoL 11:1 §,

Thunved & Nordström (2002). Denna definition har jag tagit till vara som underlag för definiering av de utredningar som är underlag för denna studie. Förutsättningen är här också att denna definition är den som råder och styr vid registrering av ärenden inom Individ- och familjeomsorgen i Tibro.

1.2 Problemformulering

I enlighet med gällande lagtext skall barns inställning klargöras. Ungdomar över 15 år har rätt att föra sin egen talan och även ta del av allt som berör en själv. Detta är något som stärkts vid senaste lagändring, Socialtjänstlagen 2001:453, som togs i kraft 1/1 2002. Även vid lagändringen 1998 förstärktes detta i lagtext och även föreslagen praxis. Men har det verkligen nått ända fram och märker de som faktiskt berörs av socialtjänstens arbete att detta ska vara en naturlig och självklar del i bemötandet och arbetet?

Hur kan man utläsa ungdomars egen uppfattning och på vilket sätt tas denna med vid bedömning och planering av insatser? Har socialsekreterarna med sig ungdomens egen uppfattning klart och tydligt genom hela utredningen? Dessa båda frågor gäller även vad som socialsekreterarna väljer att dokumentera och på så sätt lyfta fram i ärendet.

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att söka svar på frågan huruvida ungdomens egen röst gör sig gällande och hörd i socialtjänstens arbete. Efterföljs uppmaningen i portalparagraferna 1:1 och 1:2 §§ SoL att "barnets inställning skall klargöras". Barn som fyllt 15 år har rätt att föra sin egen talan. Vidare stadgas att barnets bästa särskilt ska beaktas. Det framhävs också att den som berörs av en utredning ska underrättas om detta. Finns detta verkligen att utläsa och efterföljes denna intention? Den stora frågan i detta arbete är också följdfrågan: upplever den enskilde, den berörde ungdomen, att denna intention efterlevs?

Det jag önskar uppnå i undersökningen är att undersöka och beskriva uppfattningen, från såväl socialsekreterarna som ungdomarna, av de händelser som lett till att ungdomar kommit i kontakt med socialtjänsten och att utredning jml. , dåvarande, 50 § SoL öppnats.

1.4 Frågeställningar

En av mina huvudsakliga frågeställningar är huruvida ungdomarna görs, och själva upplever sig, delaktiga i de beslut och insatser som planeras och vidtas för dem. För att kunna belysa dessa vida frågeställningar har jag fördjupat och utökat frågeställningen för att försöka belysa och ge en större helhetsbild.

Jag har för detta delat in min studie i tre huvuddelar. För det första, aktstudien, där aktuella ärenden rörande de ungdomar som blivit föremål för utredning jml. dåvarande 50 § SoL undersökts. Här har tagits tillvara uppgifter om antal ungdomar, könsfördelning, orsak till utredning, vad som dokumenterats av ungdomens egen uppfattning av händelser och orsaker i samband med kontakten med socialtjänsten resp. handläggarnas uppfattning enl. dokumentationen. Avsikten här var att se vad som går att utläsa ur dokumentationen. Vidare har handlingarna studerats för att ta fram hur man på annat sätt kan ha tagit till sig ungdomens sociala situation, t.ex. information från andra. Finns det skillnader att utläsa i dokumentationen beroende på ungdomens kön, och till sist finns det skillnader i dokumentation beroende på orsaken till utredningen?

Den andra delen innebär en intervjustudie med aktuella handläggare, ansvariga och delaktiga i de genomgångna utredningarna. Hur har de uppfattat att man tillvaratagit ungdomens egen uppfattning? Hur brukar man gå till väga för att få fram den unges egna uppfattningar och hur dokumenteras detta? Har NN getts utrymme för att kunna förmedla sin egen uppfattning eller har NN begränsats, t.ex. genom metoden, tidsbrist, närvaro av närstående som kan verka hämmande etc. Till sist har jag avslutat intervjudelen med fråga om vad som är bra inom Individ- och familjeomsorgens arbete resp. vad som är dåligt/kan göras bättre.

Den tredje och sista delen i studien var en intervjudel med ungdomarna själva. Intervjuerna inleddes med frågor om kontakten, bemötande och given information om orsaken till

kontakten. Vidare frågeställning var huruvida den unge upplevde det som om man lyssnat på denne och tagit till sig och tillvaratagit detta. Ungdomens egen uppfattning om orsaken till kontakten och lika så den egna uppfattningen om huruvida man erbjudit stöd och hjälp som uppfattats som relevant och önskvärt. Har den enskilde blivit informerad om innehållet i dokumentationen kring den egna personen? Har de egna åsikterna och uppgifterna kommit fram i dokumentationen? Har det blivit förändringar i det som var orsaken till kontakten med socialtjänsten sedan NN kom i kontakt med socialtjänsten, och i så fall på vilket sätt?

2. Metod och avgränsningar

Som metod för att få fram eftersökta uppgifter och material till studien har jag valt att utgå ifrån en aktstudie och därefter fördjupa med intervjustudier. Intervjuerna har planerats för att genomföras som en form av tvärintervju där socialsekreteraren som genomfört utredningen och den gällande ungdomen intervjuas för att kunna göra en jämförande studie kring uppgifter, information och uppfattningar.

Kontakten mellan socialtjänsten och ungdomarna har jag valt att definiera utifrån att en utredning jml. (dåvarande) 50 § SoL skall ha öppnats. Detta för att kontakten med socialtjänsten skall kunna anses som mer än tillfällig samt att dokumentationen ska kunna ge en bild av kontakten mellan den unge och socialtjänsten.

Min första avgränsning är att rikta mig mot ungdomar som en grupp, ungdomar mellan 15-18 år. I nya Socialtjänstlagen från 2002 definieras alla människor under 18 år som barn. Detta kan leda till en viss begreppsförvirring i texten, men då språkbruket är ungdom för personer i åldersgruppen 15-18 år har jag valt att använda denna term även fortsättningsvis.

Valet av åldersgruppen 15-18 år motiverar jag med att ungdomar i den åldern som regel själva kan och vill formulera sin egen uppfattning i olika frågor i högre utsträckning än yngre barn och att det därför bör kunna finnas tydliga uttryck för detta i utredningarna.

Jag vill poängtera att åldersgruppen är från 15 år till 18 år. Efter fyllda 18 år kan personer i vissa fall fortfarande omfattas i lagstiftning för åtgärder gällande barn, t.ex. fortsatt vård och

tvångslagsstiftning enl. LVU, men i detta syfte gäller att dessa stigit in i vuxenvärlden och därmed alltid skall vara den som är delaktig och kommunicerad. Denna åldersgrupp har därför inte setts som intressant i denna undersökning.

För att undvika ytterligare urvalskriterier med förhoppning att undvika oförutsebar snedfördelning eller diskussion kring partiskhet eller subjektivitet har tidsintervall fått styra. Oförutsedd snedfördelning jag på detta sätt försökt undvika är exempelvis vid snöbollsmodellen, Robson (1993), där det t.ex. kan vara en viss grupp som väljer att delta eller som man får kontakt med som riskerar att ge en missvisande bild. Med diskussion kring ev. partiskhet avser jag om t.ex. handläggarna själva ombetts att välja ut ett antal ärenden med följdfrågan: vilka väljer man att ta med och varför? Genom användandet av tidsintervall hoppas jag på att undvika, i möjligaste mån, att dylika frågeställningar om skeva urval som beskrivs av Thurén (1996) kommer upp.

Tidsintervallet för studien är bestämt till att omfatta alla utredningar öppnade 2000-01-01 till 2001-12-31 gällande ungdomar mellan 15-18 år. Dessa har alla ingått i studien.

På grund av urvalsmetoden kan en ungdom förekomma mer än en gång. Detta förekommer i de fall utredning öppnats två, eller fler, gånger under aktuell period. Detta har inte setts som ett hinder eller problem då det är utredningens genomförande som är det intressanta.

För genomförandet av studien har både dokumentationen studerats och intervjuer genomförts. Detta betecknas som en form av metodtriangulering enligt Svensson & Starrin (1996). För hoppningen är att med detta få en mer övergripande bild med kompletterande synvinklar. Genom metodtriangulering kan man också få bort eventuella hål och missar som kan uppkomma om man bara använder sig av en metod och på så här sätt förhoppningsvis få ett säkrare resultat.

2.1 Tibro kommun

Jag har valt Tibro kommun individ- och familjeomsorg som platsen för att inhämta uppgifter. Tibro är en mindre kommun med ca 11700 invånare uppbyggd kring och beroende av i huvudsak trä- och möbelindustri. Kommunen utmärker sig inte på något sätt statistiskt vad

gäller förhöjd arbetslöshet, bostadsbrist, drogproblematik etc. Ur denna synvinkel bör resultatet inte behöva hänvisas som icke representativt vad gäller ärendetyper eller antal barn/ungdomar i kontakt med socialtjänsten.

Att valet föll på Tibro var just storleken, antalet ärenden beräknades till möjligt att överskåda utan att göra för många urvalskriterier som kunnat orsaka en snedfördelning. Att arbetsledningen var villig att ställa upp med tid och material, samt närheten för egen del att kunna genomföra studien var andra orsaker. Kännedom om kommunen, arbetsplatsen data- och arkivsystem sedan tidigare anställning underlättade givetvis också mitt arbete.

Vad gäller personal finns inte heller någon orsak till att anse att Tibro kommun skulle vara icke representativt i något avseende. Alla socialsekreterare är socionomer med ett undantag som är socialpedagog. Detta är idag inget ovanligt.

Personalomflyttning i högre omfattning har förekommit de senaste åren, men det är inte heller något exceptionellt för just Tibro kommun utan snarare ett utfall av efterfrågan och brist på socionomer och socialarbetare som gjort arbetsmarknaden god för att söka nya jobb och karriärvägar, vilket återspeglas på många platser för närvarande.

2.2 Metod intervjustudie, socialsekreterarna

Tid för enskilt samtal har bokats med respektive intervjuperson.

Frågor för intervjuerna har i förhand ställts upp. Dessa frågor har följts men följdfrågor har givits spontant utifrån de svar handläggaren givit. Detta för att inte vara styrande eller gå miste om nyanser och funderingar. Intervjuerna kan därför variera i tid och innehåll beroende på fördjupade funderingar och sidospår. Alla har dock fått och svarat på de i förväg formulerade frågorna. Ingen har tagit del av frågorna i förväg utan endast getts övergripande information om studiens syfte och innehåll.

Intervjuerna har varierat i tid mellan 35 min – 1 timme 15 min. Detta beroende på ovan beskrivna variationer.

Intervjuerna har spelats in på band och därefter nedtecknats. Handläggarnas svar har sedan kategoriserats utifrån de olika, i förhand formulerade, frågeställningarna och under olika huvud rubriker.

Allt material har avidentifierats, både med anledning av att känsliga uppgifter i klientärenden, men också för att den enskilde handläggaren skall kunna uttrycka sin egen uppfattning och åsikt kring arbetsmodeller och utveckling utan att känna sig begränsad.

2.3 Metod intervjustudie, ungdomar

Alla utredningar gjorda av handläggare som fortfarande är anställda av Tibro kommun har lämnats vidare till bedömning om ev. förfrågan om deltagande i intervju för denna studie. Detta av etiska skäl för att lämna utrymme för att inte gå in i känsliga situationer för den enskilde ungdomen. Denna bedömning och urval har IFO-chef tillsammans med handläggare tagit ställning till. Ingen ungdom har valts bort för förfrågan om intervju på grund av detta. Att de där handläggaren inte längre arbetar kvar i Tibro kommun valts bort är med anledning av att det i dessa fall inte är möjligt eller praktiskt svårt att genomföra intervju med både ungdomen och handläggaren, vilket varit min intention. Det ärende där utredning ännu pågår har jag valt att inte föreslå för intervju med anledning av att handläggning pågår och i detta skede av insamlandet av uppgifter nyligen upprättat relation med handläggare och Individ och familjeomsorgen. En annan utredning är under gällande tidsperiod utlagd för handläggning av annan kommun med anledning av känsliga interna relationer och bedömning om risk för jäv.

Att endast 15 ungdomar tillfrågats om deltagande i intervju, då det är 23 gjorda utredningar som ligger till grund för studien, beror på dels att 3 inte tillfrågats då handläggaren inte längre är tillgänglig för motsvarande och jämförande intervju. I ytterligare ett fall var utredning pågående och för att inte påverka processen valdes denna ungdom bort. Resterande bortfall beror på att en del ungdomar varit föremål för utredning under ett flertal tillfällen under tidsintervallet 2000-2001.

Förfrågan har skett först genom att ett brev sänts ut till ungdomarna, bilaga 1. Därefter togs kontakt per telefon med dem som gick att nå på så sätt. De övriga fick ytterligare ett brev med förfrågan om deltagande i intervju, bilaga 2.

Många av ungdomarna är idag vuxna och har flyttat hemifrån. Flera av dessa har inte egen telefon. Min erfarenhet från mina förfrågningar om intervjudeltagande är att de som kunnat nås med förfrågan via telefon haft mycket större benägenhet att vilja ställa upp än de som endast gått att nå via brev. Endast en har svarat och deltagit i intervju efter enbart brevutskick.

Den låga svarsfrekvensen kan bero på flera olika saker. Allt från att man vill lämna en jobbig period av livet bakom sig, till att man inte vill att någon utomstående ska ta del av ens privata problem. Det kan också vara en osäkerhet och oro kring vad som ska göras med uppgifterna och vart de kommer att lämnas ut. Jag har i min förfrågan försökt eliminera så många tveksamheter och dylika frågor så mycket som möjligt, men självklart kan mycket tveksamhet finnas kvar. Inte minst hos dem som enbart gått att nå via brev. De som jag nått via telefon efter det första brevet, har kanske fått en mer personlig bild och kunnat ställa ev. frågor om sin tveksamhet direkt och därför varit mer positiva till att delta.

Vad kan då den låga svarsfrekvensen för deltagande i intervju bero på? Borde det inte vara lockande att få lov att helt fritt få uttrycka vad man upplevt och att man är en viktig pusselbit där man blir helt uppmärksammad och får egen tid och utrymme? Nej, jag skulle snarare tro att det är ganska naturligt att tveksamheten är stor till att inte vilja delta. Att vara eller ha varit i kontakt med socialtjänsten av olika anledningar är i sig något som inte gemene man öppet pratar om. En jobbig tid eller händelse kan också innebära en naturlig reaktion att man vill lägga händelserna omkring bakom sig och därför inte vill delta. Ytterligare orsaker kan vara rädsla och osäkerhet för vad som ska hända, att en okänd ska ta del av en orolig och jobbig del av ens liv etc.

Efter ungdomens eget önskemål har intervjuerna genomförts både genom personliga möten och samtal, men också via telefonintervju. Två ungdomar har ställt upp på personligt samtal och de övriga fyra har intervjuats per telefon.

Vid behandling av materialet har alla intervjuer skrivits ut och därefter kategoriserats för att göra det mer överskådligt vid bearbetning av materialet. Endast de som träffats personligen

för intervju har kunnat spelas in. De andra intervjuerna har skrivits ut så detaljerat och noggrant som möjligt efter telefonintervjun.

Jag har i intervjuerna använt mig av olika, i förväg bestämda, del frågor samt under intervjun kompletterat med följdfrågor utifrån det enskilda samtalet och innehållet i svaren. Alla har därmed fått samma övergripande frågor men intervjuerna har kunnat få ganska individuella variationer utifrån de olika följdfrågorna.

3. Vad säger tidigare forskning?

En hel del studier har gjorts angående på vilket sätt barn och ungdomar återspeglas i socialtjänstens arbete. Hur görs detta och hur bör det göras?

3.1 Hur skriver vi utredningar?

I Humlesjö (1997) tas upp att i flera undersökningar under -90 talet framkommer att det finns stora brister i utredningarna. De tar lång tid, barnen kontaktas inte alltid och det finns brister vad gäller opartiskhet, saklighet och objektivitet. Till viss del kan väl hävdas att lagstiftarna försökt göra påtagliga förändringar för just dessa problem genom att i revideringen av socialtjänstlagen 1998 föra in 4 månaders gräns vad gäller utredningstid samt trycka på barnens rätt att komma till tals. Man har också i lagtexten fört in behovet av kvalitet och rätt kompetens på personal, vilket kan vara ett sätt att få utredningar och socialt arbete i övrigt att utföras så sakligt och professionellt som möjligt.

En utredning ska vara saklig och innehålla en helhetssyn, en allsidig bild av situationen som utreds, allt för att göra en adekvat grund för att kunna fatta ett beslut. Är det då en självklarhet att dokumentera så att denna bild ges tydligt? Vad som också framkommit i tidigare studier är att vid utredning gällande LVU, Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga, har dokumentationen genomförts på ett tydligare och mer noggrant sätt, vilket tas upp av Nygren & Thulin (1984). I en studie av Wåhlander (1994) framkommer dessutom att man i högre

utsträckning tog kontakt med barnet/ungdomen vid LVU-utredning jämfört vid utredning enligt Socialtjänstlagen. Detta kan vara en direkt följd av kravet som ställs i tvångslagstiftningen om bedömning och olika tidigare insatser och försök till frivilligt stöd.

Det som rent faktiskt görs då vi socialarbetare skriver en utredning är att vi sätter ord på människors liv, upplevelser och även i viss mån deras beteenden och mående. Att tillskriva individer olika egenskaper eller symptom kan på många olika sätt påverka. Det kan vara ett sätt att tydliggöra och lyfta fram ett problem som därmed kanske också går lättare att bearbeta. Det kan också bli ett sätt att etikettera människor, att sätta in i olika fack som därefter är svårt att förändra. Om detta dubbeltydiga problem beskriver Stig-Arne Berglund (2000). Han beskriver vidare att bemötande och förväntningar blir efter vad den etikett sagt som man tillskrivit personen. I värsta fall kan det bli svårare för den enskilde att ta sig vidare, att det kan uppstå en så kallad självuppfyllande profetia. Stig-Arne Berglund beskriver vidare hur en ungdom, som han kommit i kontakt med i samband med sin studie, ständigt haft i bakhuvudet hur han skulle vara eller i varje fall hur han uppfattades efter att ha blivit benämnd som ”identitetslös” och ”schizoparanoid” i utredningen från socialtjänsten. Förhoppningen är väl dock att det vi socialarbetare beskriver och benämner i exempelvis utredningarna ska vara till gagn och nytta för att kunna hjälpa vidare de som kommit i kontakt med oss på olika sätt och av olika anledningar. Att vårt språkbruk och våra benämningar kan uppfattas och tolkas på olika sätt av de vi arbetar med, är dock något som är viktigt att ha med oss i arbetet. Det är därför också som relationen och bemötandet är av stor vikt för att komplettera det skrivna. Detta för att kunna diskutera och förklara vad som menas och avses med det skrivna eftersom allt som skrivs och händer omkring oss upplevs och tolkas av alla på sina egna olika sätt.

3.2 Upplevelse och tolkningar

Även då man kan säga att ungdomens egen uppfattning dokumenterats är det ändå så att socialsekreteraren formulerar anteckningarna och ska även ha uppfattat ungdomen på så sätt som ungdomen avsett för att ungdomens egen uppfattning och åsikt verkligen kan anses ha kommit fram. Så även i de fall dokumentationen och arbetet gjorts med de allra bästa intentioner kan det trots det belysas utifrån socialarbetarperspektiv.

Tillvaratagandet av barn och ungdomars egen syn och uppfattning påverkas genom socialsekreterarens tolkning och egen uppfattning av situationen. Det kan givetvis också påverkas av kunskapen att samtala med barn samt tolkning och värdering av barns berättelser. Denna fråga diskuteras bl.a. i ”Barndom pågår”, Barnombudsmannen 2000, där behovet av utbildning av socialsekreterarna, för att på bästa sätt samtala med och ta till vara barns egen uppfattning, tas upp. Vidare påpekas att dokumentationen och utredningarna blivit klart bättre i denna fråga under 90-talet men att stora brister fortfarande finns.

Även om socialarbetare är väl så kunniga och professionella är upplevelser och beskrivningar alltid individuella. Olika socialarbetare kan uppfatta en situation på olika sätt, och lika så kan klienter, andra utomstående etc. uppfatta vad vi gör och uttrycker på olika sätt.

Att det faktiskt handlar om en tolkning av uppgifter av socialsekreterarna kommer fram i en intervju med en kvinna som varit i kontakt med socialtjänsten som refereras till i Nygren & Thulin (1984) s. 167: ”...*Det försvinner och silas information påvägen. Ofta förvanskades det jag sa när det kom ner på papper...*”. Kvinnan upplevde att hennes uppgifter förvanskades. Dock kan det lika gärna innebära en fråga om tolkning och uppfattning av ord och berättelsen (men detta är svårt att få någon uppfattning om utan att jämföra socialarbetarens egen beskrivning med klienten).

I dag finns i många kommuner rutiner för hur barns egen inställning skall klargöras i utredningen. I allt större utsträckning hålls enskilda samtal med barn i utredningsförfarandet just i syfte att klargöra den unges egen uppfattning. Det har gjort framsteg inom samtal med barn samt utvecklade och bättre kunskaper om att beskriva och analysera barns situation och berättelser de senaste åren, vilket tas upp i SoS-rapport 1998:4. Dock finns här fortfarande stora brister både kunskapsmässigt och i rutiner. I samband med denna studie har jag efterfrågat skriftliga rutiner från Tibro. Dessa är under utveckling men idag finns inga uttalade och skriftliga, gemensamma rutiner och metoder.

En undersökning som refereras till i Sundell & Egelund (2000) är av Shireman, Grossindale, Hinsley och White (1990). Dessa intervjuade 57 föräldrar om deras upplevelser av kontakten med socialtjänsten. Detta jämfördes sedan med vad som stod i aktmaterialet. Av resultatet framkom att i 91 % av fallen överensstämde uppfattningen vad gällde orsaken till att familjen blev aktuell. Överensstämmelse vad gällde uppfattningen om beteende och ev. skador hos barn var dock lägre. Författarna drog slutsatsen att vissa uppgifter i akterna var mer

tillförlitliga än andra. Man ansåg att socialarbetarna påverkades av tolkningar och värderingar samt bedömningar av vad som ansågs som relevant att dokumentera. Thurén (1996) skriver också om dessa svårigheter. På s. 61 skriver han: ”Att berätta är att välja. Det är omöjligt att ge en fullständig beskrivning av någonting”. Sundell & Egelund (2000) upp svårigheten att avgöra med aktdata om all information som faktiskt påverkat beslutet verkligen finns med i dokumentationen eller om viss information utelämnats. Just denna frågeställning är också något som jag haft som avsikt att ta upp med socialsekreterarna i min studie. Jag tycker också att det är intressanta synpunkter kring att det är tolkningar, värderingar och bedömning av vad som är relevant eller ej som kan vara avgörande i vad som tas upp i dokumentationen. Kommer detta också att återspeglas i denna studie efter genomgång av akter och i intervjuerna med socialsekreterarna?

En intressant aspekt på ungdomars kontra socialarbeters uppfattning kring en social kritisk situation, tar Sundell & Egelund (2000) också upp. De refererar till en kanadensisk studie som omfattade 160 ungdomar. Det visade sig att socialarbetare och forskare i hög grad var eniga om att ungdomarna for illa. Ungdomarna själva hade dock inte denna uppfattning i lika hög grad. Det var vanligare att socialarbetarna ansåg att det förekommit någon form av övergrepp eller brister i omsorgen än ungdomarna.

Även vad gäller resultat och vad som är uppnått med kontakterna uppfattas lätt på olika sätt utifrån vilka olika perspektiv personerna som tolkar uppgifterna har. I den utvärdering/undersökning av familjevård som redogörs för av Eriksson (1998), framkommer att klientens egen uppfattning om sin sociala situation är att den ses som klart förbättrad. De är mer positiva och ser en större förändring – förbättring – efter genomförd behandlingskontakt än t.ex. uppdragsgivarna. Uppdragsgivarna kunde här vara såväl socialtjänst som kriminalvård. Familjevårdarna, som utfört behandlingskontakten, var än mer positiva till resultatet än både uppdragsgivaren som klienten. De olika uppfattningarna förklarades här med att socialsekreterarna just har ett annat perspektiv än klienten. Vad är då den korrekta bilden och uppfattningen? Finns det någon sådan? Det kan nog vara viktigt att acceptera att det alltid kommer att finnas olika nyanser av uppfattningar och upplevelser, det viktiga är dock att de inte är alltför motsägelsefulla för att kunna anses som nyanseringar.

Det finns t.ex. inget vetenskapligt som explicit säger när och var gränserna går för vad som är skadligt för barn. Detta gör att det blir tolkningar och uppfattningar som styr. Tolkningen och

uppfattningen kommer från socialarbetaren själv. En viktig diskussion här är vilka och hur stora variationer och skillnader som är acceptabla. Varför ser vi på saker på olika sätt? Man ska inte förringa det faktum att även så små geografiska områden som mellan kommuner och landsändar skiljer sig arbetssätt, synsätt och samhällsnorm. I vinjettstudien av Östberg, Wåhlander & Milton (2000) visades också tydligt på skillnader i utredningsförfarande, bedömning om situationen och erbjudna insatser mellan de olika kommunerna. För klienter innebär ju detta konkreta skillnader i stöd och hjälp samt bedömningar beroende på var man bor. Ett liknande och intressant påpekande i frågan om vad som påverkar våra tolkningar och upplevelser tas upp av Sundell & Egelund (2000) s. 24. De skriver mycket beskrivande:

”Den sociala barnvården är också en avspiegling av vad vår moral och av vad vår socialpolitik anser känneteckna en god uppväxt och ett gott föräldraskap. Det finns många påtagliga exempel på hur gångna tiders moral och socialpolitik har resulterat i en social barnvård som idag känns mycket avlägsen”

Sett på detta sätt ser vi ju alla vikten av information och rättssäkerhet för klienterna. I varje fall har min uppfattning kring vikten av dokumentation, delaktighet och information stärks. Oavsett individuella tolkningar och uppfattningar bör den enskilde tillförsäkras en möjlighet att få saken prövad och sedd över ett mer övergripande perspektiv. Vi kan kanske inte annars hävda att vi ens försökt vara så objektiva som möjligt. En annan fråga som jag ställer mig i och med denna diskussion är huruvida ensamarbete för socialarbetarna kan anses som riktigt bra i strävan mot objektivitet och för att undvika alltför individuella tolkningar gentemot klienten. Denna arbetsmetodfråga väljer jag dock att lämna vid denna fundering då den i sig kan utvecklas till mindre studie i sig.

3.3 Rätten att vara delaktig men ej ansvarig

Barns rätt att få sin mening hörd och lyssnad på är en rättighet som inte nog kan betonas och som är av största vikt. Ett tänkvärt resonemang kring denna fråga förs av Barnombudsmannen (2000) s. 90:

” Barns egna önskningsar och synpunkter i frågor som rör dem är kanske den viktigaste delen av ett underlag för ett beslut. Men principen om barnets rätt att komma till tals måste ytterst vara underställd principen om barnets bästa. Bedömningen om vad som kan vara ett barns eller en grupp barns bästa i en viss situation skall alltid göras av de vuxna som han ansvaret för beslutet. Om vuxna avsäger sig ansvaret för att fatta ett beslut och istället lägger över ansvaret på barnet, blir barnkonventionens intentioner missbrukade. Rätten för barn och unga att uttrycka sina åsikter ska ses just som en rättighet men inte som en skyldighet.”

Detta är en viktig synpunkt att ha med sig i resonemanget. Barn och ungdomars röst skall tydligt göra sig hörd och lyssnas på, men vuxna får i och med detta inte lägga över ansvaret på den unge. Detta kan också ses ur den andra synvinkeln att även om den unges egen vilja inte helt överensstämmer med det fattade beslutet, så innebär detta inte med självklarhet att man åsidosatt och inte uppmärksammat och lyssnat på den unges vilja. Det kan vara så att bedömningen är en annan utifrån barnets bästa. Önskvärt är att det dock i dessa lägen att det tydligt framgår att denna bedömning och att ett ställningstagande är gjort.

Att vara delaktig och införstådd med vad som händer kan också ha till stor grund i resultatet av samarbetet med klienten och i att försöka nå fram till uppsatta mål. Antonovsky (1998) och hans begrepp KASAM, känsla av sammanhang, tar fram detta som en viktig komponent. Om det som händer är förståeligt, att det finns resurser tillgängliga för att bemöta detta och att man har någon form av meningsfullhet bakom det som händer i livet är viktiga aspekter. Om man förstår och är delaktig i vad som händer omkring en själv, kan vara det som gör att man är mottaglig för förändring och även mår bättre under den pågående processen. För vem vet inte hur jobbigt det är med förändringar i livet? Även små förändringar som man kanske själv valt och velat så som att byta arbete, skaffa barn etc. är många gånger väldigt jobbigt. Tänk då vad en icke vald situation och dito förändring i livet kan göra.

3.4 Kontakt och bemötande

Hur kan vi vuxna få ungdomars förtroende och deras berättelser? Hur ska vi kunna förmedla deras uppfattning och bild av olika händelser och upplevelser?

Då vi från socialtjänsten kommer i kontakt med ungdomar i ett utredningsskede upplevs det troligen inte alltid som ett positivt inslag. Hur ska vi i dessa lägen kunna nå fram och ge både oss och ungdomen en rättvis bild och skapa ett ingångsläge till ev. fortsatt samarbete?

I Sundell & Colbiörnsson (1996) framkommer att studier har visat att förtroendet för vuxna främst riktas mot klassföreståndare, skolsystemer och fritidspersonal. Dessa finns naturligt tillgängliga i ungdomars omgivning och är samtidigt "lagom" neutrala men ändå välkända. Man har kanske redan en relation till någon av dem som också underlättar kontakten. Vad som också kan påvisas är att ju äldre barn/ungdomar är, desto mindre anförtror man sig åt vuxna. Detta låter ju verkligen som om vi seglar i motvind då jag tycker mig ha upplevt att socialtjänsten ofta upplevs som otillgänglig, okänd och lite skrämmande. På något sätt måste vi motverka detta så att det inte påverkar relationer och vårt arbete. Bemötandet kan därför bli avgörande.

Alla som arbetar inom socialt arbete kan nog hålla med om att kontakten och bemötandet är de grundläggande stöttepelarna i vårt arbete. På vilket sätt kan vi uppnå förtroende och en relation där vi kan samarbeta med klienten och familjen för att uppnå, det i många fall, gemensamma målet?

I en situation där en anmälan inkommit till socialtjänsten, vilken ofta är grunden till en kontakt, kan misstänksamhet och ovilja till kontakt vara adekvata känslor. I detta läge är det kanske inte heller så lätt att efteråt få positiv respons på det som faktiskt eventuellt varit bra då hela situationen som sådan upplevts som negativ. Oavsett intentionerna i de första kontakterna kan det uppfattas helt annorlunda av familjen. Detta är viktigt att ha i åtanke vid kontakt med människor som på så sätt kommit i kontakt med socialtjänsten.

Ett exempel på detta kan vara den information som ges till familjer och personer vid den första kontakten. I Humlesjö (1997) beskrivs hur personer som varit i kontakt med socialtjänsten ofta uppfattat kontakten som god och att förtroende byggts upp och blivit gott. Trots det har det kommit fram synpunkter på att information om lagliga grunder och rättigheter inte kommit fram. Även synpunkter på att man inte blivit tillräckligt lyssnad på

eller känt sig delaktig har kommit fram. I denna undersökning, gjord av intervjuer med föräldrar till barn som varit aktuella inom socialtjänsten, framkommer att 68 % av föräldrarna inte kände till att de hade rätt att överklaga beslut, 82 % upplevde att de inte blivit informerade om gången under utredningen. Vidare visste inte 72 % att de hade rätt att ta del av materialet i sin personakt.

En orsak till detta kan vara att information om socialtjänstens dokumentationsskyldighet, innehåll i en utredning och utredningsförfarande samt information om att ta del i personakt etc. som regel ges i ett inledande eller de inledande samtalen. I detta läge kan det vara en så pass jobbig situation för familjen och personen så att denna information inte är så lätt att ta till sig.

Med andra ord är vi långt ifrån ända framme vad gäller att nå fram med grundläggande information. Hur är det då när det gäller att informera den berörde om den berörde dessutom är barn? I vinjettstudien av Östberg, Wåhlander & Milton (2000) har man kunnat se ur resultatet att socialarbetarna informerar föräldrarna (alla mammorna och de flesta papporna). Men ingen stans framgår det att de skulle ha informerat barnet om att utredning öppnats. Däremot skulle många ta kontakt med barnet under utredningens gång för att lyssna på och samla en bild av barnet.

Uppfattningen från den berörde om kontakten och relationen kan också sättas i relation med uppnått resultat. I en studie av Triseliotis, Borland, Hill & Lambert (1995) gällande ungdomar i kontakt med socialtjänsten, framkommer att de ungdomar som efter avslutad kontakt med socialtjänsten ansåg att de fått hjälp med sina problem, ansåg också att deras kontakt med socialarbetaren varit bra. I denna studie beskrev ungdomarna vidare en del egenskaper som gjorde att det uppfattat deras socialarbetare som bra. De olika kriterierna för att beskrivas som en bra socialarbetare var: ung, av samma kön som den unge själv, lyssnar, inte vara krävande eller kritisk, förstående, tycker om att göra samma saker som den unge själv gör, snäll och ”med båda fötterna på jorden”.

Det är intressanta synpunkter och önskemål på socialarbetarkåren som ungdomarna beskriver. Visst är det många av oss som både skulle behöva skaffa nya fritidsintressen och göra ansiktslyftning eller manipulera med våra personbevis, men någon stans får man väl också hoppas att vi kan kompensera våra ”brister” på annat sätt? Det som ungdomarna tagit upp som negativa egenskaper är tack och lov inte ålderdom och folkdanslaget utan oregelbunden kontakt, brutna löften, uppfattat ointresse och att man upplever som att man inte blir lyssnad

på, att socialarbetaren bryter mot givet förtroende och att socialarbetaren kollar upp och lägger sig i.

Flera studier visar också på att relationen och bemötandet är det som kan vara det avgörande för att få ett lyckat och uppnått resultat inom socialt arbete. Berglund (2000) beskriver hur ungdomar upplever sig har blivit sedda och genom intresse, engagemang och den personliga relationen fått hjälp att ta sig vidare. Han anser att man inte kan förklara genom olika metoder eller ideologier hur man kan klara sig ur sociala problem utan det måste finnas en trygg relation bakom. Detta framkom ju också ur studien av Eriksson (1998).

Med andra ord är relationen och bemötandet det som många anser vara en stor del i avgörandet om man ska lyckas med ett positivt förändringsarbete och att även klienten ska anse att det blivit en positiv förändring. Hur jobbar vi socialarbetare då rent faktiskt för att kunna uppnå detta? Har vi uttalade tankar och idéer för att uppnå detta? Ja, kanske något svar på detta kan ges vid redovisningen av min studie.

4. Resultat av aktstudien

Som utgångsläge för studien har varit Tibro kommun Individ- och familjeomsorgen. Under tidsperioden 2000-2001 har individ- och familjeomsorgen använt datastöd i form av Enators Procapita. Härur har grundmaterial hämtats. Vid framtagande av antalet aktuella personer och utredningar under perioden framkom att år 2000 har 12 ungdomar varit aktuella för utredning jml. 50 § SoL. Under år 2001 har motsvarande siffra varit 11 ungdomar varav en utredning vid akt genomgång ännu pågår. Totalt innefattar därmed denna studie 23 utredningar. Enligt dataregistret finns dock 14 utredningar år 2000 och 24 utredningar år 2001. Ett bortfall blir på grund av att begäran om yttrande från åklagare, LuL (Lagen om unga lagöverträdare), av misstag lagts in som utredning jml. 50 § SoL, vilket inte är brukligt i vanliga fall i Tibro kommun, samt att på grund av dataproblem utredning öppnats på nytt för att den tidigare låsts utan att kunna gå vidare att verkställa erbjuden insats. Dessa dubletter och felaktigt inlagda har därmed inte tagits med i studien.

4.1 Antal ungdomar aktuella för utredning jml. 50 § SoL

	År 2000	År 2001
Pojke	7	6
Flicka	5	5
S:a	12	11

Tot. S:a 23
N= 23

I enlighet med ovan tabell kan ingen nämnvärd snedfördelning av utredningar över åren eller mellan könen anses finnas.

Vilka ungdomar som därefter frågats om deltagande i intervju har bedömts av IFO-chef tillsammans med handläggare. Därefter har aktuell handläggare tagit kontakt med ungdomen med förfrågan om deltagande i intervju genom överlämnande av brev, se bilaga 1.

4.2 Orsaker till utredning

En av frågeställningarna vid genomgången av material är orsaken till utredning. Vad har man i dokumentationen uppgett som orsak? Detta för att sedan jämföra dessa uppgifter med vad den unge själv uppfattat som orsak och likaså vad handläggare beskriver vid intervju.

4.2.1 Från vem kommer uppgiften

<i>Från</i>	Anhörig	Skola	Sjukvård	Internt Soc.	Klienten	S:a
Anmälan	3	5	5	2	0	15
Ansökan	5	0	0	0	3	8

Som orsaker har använts de beskrivningar som handläggarna skrivit in i datasystemet. I redovisningen har uppdelning gjorts mellan anmälan och ansökan, samt från vem uppgiften

inkommit. Därefter har uppdelning gjorts mellan orsak till anmälan resp. ansökan. Detta för att ge en mer överskådlig bild.

4.2.2 Orsak till anmälan

Eget beteende	Relations- problem	Misstänkta övergrepp	Sjukdom i familjen	Annat hem- förhållande
5	2	2	3	3

S:a 15

Som eget beteende har ansetts utagerande ungdom, ungdom med begynnande eller pågående missbruk etc. Relationsproblem definieras som stora svårigheter i kontakten och relationen mellan de vuxna i hemmet och den unge. Detta kan vara mellan föräldrar och den unge men också mellan styv-föräldrar. Misstänkta övergrepp kan vara såväl av sexuell art som fysiska handgripligheter, misshandel mot den unge. De fall sjukdom i familjen varit orsak till utredning har det grundats i att vårdnadshavare insjuknat så kraftigt att oro funnits för att denne inte kunnat tillgodose barnens grundläggande behov och att stöd i familjen setts som ett ev. behov. Annat hemförhållande kan vara missbruk i familjen eller våld mellan vuxna där den unge befaras fara illa av hemförhållandena.

4.2.3 Orsak till ansökan

Eget boende	Annan ekonomiskt bist.	Avlastning
3	4	1

S:a

8

De ansökningar som handlat om eget boende är gjorda av den unge själv.

Generellt kan sägas att utredningar med orsak i ansökan är inte lika fördjupat skrivna som de utredningar som föranletts av anmälan. I tre fall har inga uppgifter alls inhämtats, enligt vad som kan utläsas av dokumentationen, och utredningsdokument som grund för beslut har inte gjorts. Som motpol till detta kan det i tre andra ärenden mycket tydligt utläsas hur ungdomens egna önskemål och synpunkter legat till grund för den kommande insatsen. I dessa ärenden har ungdomen också varit delaktig i att bestämma innehållet i insatsen och även i ett fall bestämma när den skulle upphöra.

Vad gäller skillnad i dokumentationen med hänsyn till olika anmälningsorsaker kan jag inte säga att det finns några distinkta skillnader. En tendens kan dock skönjas; dokumentationen är mer detaljerad och utredningen tydligare och mer detaljerad vid känsliga frågeställningar så som t.ex. misstänkta övergrepp. Motsvarande är också vad som framkommit i andra undersökningar. I SoS-rapport 1998:4 framkommer, som tidigare beskrivits, att t.ex. LVU-utredningar tenderar att vara bättre och tydligare i dokumentationen än andra utredningar.

Inga skillnader i dokumentationen kan utläsas beroende på ungdomens kön. De skillnader som finns kan mer härledas till pojkars och flickors olika fritidsintressen och uttryckssätt.

Viktigt i socialtjänstens arbete är tydlighet och information till den enskilde om sina rättigheter i samband med kontakten med socialtjänsten. Att information gets om orsak till utredningen, utredningens förfarande och rättigheter i samband med detta går bara att utläsa ur dokumentationen i några få ärenden. Förhoppningsvis har ändå denna information getts till såväl vårdnadshavare som den unge men att detta inte dokumenterats ned. Däremot har man i de allra flesta fall tydligt dokumenterat att kommunikering av sammanställd utredning gjorts, samt eventuella synpunkter och kommentarer som tagits upp av den enskilde. Att det förekommer brister i informationen till berörda parter har på liknande sätt också framkommit i undersökningen av Humlesjö (1997) där det tas upp att det klienterna varit missnöjda med vad gäller kontakten med socialtjänsten också är brister i informationen om lagliga grunder och rättigheter.

I utredningsförfarandet har utredarna i de allra flesta fall inhämtat uppgifter från andra för att belysa ungdomens situation, så som skola, förälder eller annan närstående. Detta har använts som ett komplement till den unges egen berättelse vid sammanställning och bedömning. Som framgår av tabellen nedan så har man i 16 fall av 23 inhämtat någon information i

utredningssituationen från skolan. Barn och ungdomar tillbringar mycket av sin tid i skolan. Lärare och andra vuxna i skolan torde därför vara några som tydligt kan uppmärksamma om ungdomen börjar bete sig annorlunda. Det är också dessa vuxna som finns nära till hands för ungdomar och barn att ta kontakt med. Skolpersonal borde därför vara en viktig källa till information, precis som de faktiskt tycks vara enligt framtagna uppgifter. Undersökningen av Sundell & Colbiörnsson (1996) visar på motsvarande siffror som ses i Tibro kommun, nämligen att kontakt med skolan har tagits i ungefär hälften av fallen.

4.3 Från vem/var har uppgifter inhämtats?

Ungdomen	Förälder	Annan närstående	Skolkurator	Sjukvård	Klassföreståndare	Annat
X	X	-	X	X	-	X
-	-	-	-	-	-	-
X	X	-	X	-	-	-
X	X	-	X	-	X	X
X	X	-	-	-	-	-
X	X	X	-	X	-	-
X	X	-	-	-	-	X
X	X	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
X	X	-	-	X	-	-
X	X	-	-	-	-	-
X	X	-	X	-	X	-
(nekat)	X	-	X	-	X	-
X	X	-	-	-	X	X
-	X	-	-	-	-	-
X	-	X	-	X	-	-
X	X	-*	X	-*	X	-*
X	X	-	-	-	X	-
X	X	X	-	-	X	-
X	X	-	X	-	-	-

-	X	-	-	-	-	-
X	X	X	X	-	X	X
-	-	-	-	-	-	-
S:a 17	S:a 19	S:a 4	S:a 8	S:a 4	S:a 8	S:a 4

* utredningen pågår vid aktgenomgång

Där det endast är ifyllt streck, har information inte inhämtats från den informanten. Som då framgår har det i tre fall inte inhämtats uppgifter från någon av framtagna informanter. I dessa fall är det så att utredning inte genomförts. Ingen dokumentation finns. Endast uppgift i datorn att ansökan/anmälan inkommit och beslut om utredning fattats därefter har man emellertid inte fullföljt utredning, inga kontakter finns redovisade, utan avslutat/lagt ner efter varierande tid. Ej heller orsaker till detta har dokumenterats.

I tre av de utredningar där ungdomen inte kommit till tals har grundats i en ansökan från modern som beviljats.

Vid ett tillfälle har, som framgår, den unge nekat till kontakten trots upprepade försök till kontakt. Man har här istället, eller som komplement, inhämtat uppgifter från skolan genom två olika informanter för att belysa ungdomens situation.

Två utredningar är öppnade efter ansökan från den unge utan att de genomförts med någon form av dokumentation. Trots det har en av dem lett till insats i form av kontaktfamilj. Den andra resulterade till ytterligare en utredning, något senare, som mycket väl dokumenterats.

Dokumentationen är ganska varierande i de olika ärendena. Det växlar från att inte finnas något dokumenterat i journalanteckning eller utredning, till att vara mycket tydliga och detaljerade både anteckningar och genomförda utredningar. Kvalitetsvariationerna är mycket stora.

Det går inte att uppfatta en allmän uttalad utredningsmodell hos de olika handläggarna som gemensam arbetsmodell.

Som utomstående som tar del av aktmaterial blir vikten av att dokumentera olika ställningstagande allt tydligare. Att kontakt inte tagits med den unge i en viss fråga eller ärende kan ju vara ett ställningstagande och en bedömning som gjorts, som kan vara helt relevant för tillfället, men kan framstå som att man helt glömt bort eller struntat i kontakten

om inget ställningstagande är nedskrivet. Men här kan man då också ställa sig frågan vad syftet är med dokumentationen, något som jag återkommer till i slutdiskussionen.

4.4 Analys av dokumentation

Av uppgifterna i akterna framgår att de vanligaste anmälarna är skolan och sjukvården. De vanligaste anmälarna enligt Sundell & Egelund (2000) är skola och polis och därefter sjukvården. Att polisen inte kommer med i denna studie kan bero på att dessa anmälningar inte lett till utredning utan stannat vid så kallad förhandsbedömning

I denna studie är det ca hälften av utredningarna som grundar sig i en ansökan från antingen förälder eller den unge själv.

I en dansk undersökning av Hestbaeck (1997) som också refereras till i Sundell & Egelund (2000), visas på liknande resultat, nämligen att drygt var tredje utredning grundades i en ansökan.

Som jag även tidigare påpekat kan inga skillnader i dokumentationen eller tagna kontakter utläsas utifrån ungdomens kön. Detta överensstämmer med vad som framkommit i en studie av Wåhlander (1994).

Något som jag vill påpeka, men inte uppehålla mig vid då jag inte har för avsikt att titta och granska utredningarna utifrån detta perspektiv, är det faktum att i tre fall har utredning faktiskt inte genomförts trots att beslut fattats att så ska göras. Av datamaterialet och utifrån pappersakterna finns inget material att hämta. Handläggare i de olika ärendena har inte alltid gått att återfinna. Två av dessa ej genomförda utredningar grundades i ansökningar från den unge själv. Har detta haft någon betydelse för hur man hanterat frågan? Något svar på den frågan kommer jag inte kunna ge, då det inte finns någon som kan svara på frågeställningen, men det är svårt att undgå att fundera över det och vad det i så fall skulle säga om vilken hänsyn och ställningstagande som görs till ungdomars egna önskemål och uppfattningar.

Intressant är att se att det i så pass hög utsträckning, i 17 av 23 utredningar, har samtal förts, och uppgifter om situationen, inhämtats från ungdomen självt. Där kontakt inte tagits är i de

tre fall då utredning inte alls genomförts och i två utredningar där endast kontakt med förälder förekommit. Därutöver är det också en utredning där den unge tillfrågats men nekat kontakt. Vid granskningen av dokumentationen framkommer att man i detta fall har på flera olika sätt och vid upprepade tillfällen sökt kontakt med den unge men utan framgång. Den stora variationen och kvalitetsskillnaden gör att helhetsbilden blir lite ”naggad” i kanten. På det hela taget tycker jag mig ändå se att man verkligen strävar efter att låta ungdomar komma till tals och uppfylla alla krav och intentioner på detta område. Men de stora missar som gjorts ger en tydlig markering att det finns mycket arbete kvar innan man kan säga att ungdomar lyssnas på och kommer till tals i frågor som berör dem själva och deras framtid och liv. Det är ju långt ifrån alla ungdomar som kommit till tals. I intervju med socialsekreterarna kommer jag att återkomma till de två utredningar där enbart kontakt med förälder tagits.

5. Resultat av intervjustudien: Fyra socialsekreterares synpunkter

Efter insamlandet av aktmaterial och genomgångna akter ombads fyra socialsekreterare att delta i intervjuer. Dessa fyra har genomfört utredningar som ingår i studien.

De fyra socialsekreterarna har olika bakgrund och yrkeslivserfarenhet. Tre är socionomer och en är socialpedagog. Alla har jobbat mer än 5 år inom socialt arbete men inom olika former så som socialsekreterare, flyktingsekreterare etc.

De fyra handläggare som funnits med som handläggare i de ärenden som blivit aktuella beskriver sitt arbete och syn på socialt arbete engagerat och nyfiket och ingen har tvekat att delta i dessa intervjuer. Jag har valt att i redovisningen sätta ihop svaren på mina frågor i en mer sammanhängande bild och inte helt separerade utifrån de olika frågeställningarna då diskussionen ofta gick ihop med varandra. Jag har därför valt att sätta större samlingsrubriker och därefter beskriva mer de olika svaren och synvinklarna.

5.1 Ingång i ärenden, ansökan/anmälan

Alla fyra socialsekreterare beskriver hur kontakten tas i ett inledningsskede. Hur detta kan se ut och läggas upp beror på ärendets och frågans beskaffenhet, tidsutrymme (t.ex. brådskande anmälan) och huruvida det rör sig om en anmälan eller ansökan.

Vad gäller skillnad i förfaringssätt då det här kommer från en ansökan eller anmälan tar alla utom en upp att vid ansökan ska alltid utredning påbörjas för att bedöma behovet, till skillnad från anmälan då en förhandsbedömning görs för att bedöma huruvida utredning ska öppnas eller ej.

Vid intervjuerna kommer det tydligt fram individuella skillnader mellan handläggarnas olika förfaringssätt. Två tar upp att utredningsplan görs upp, ibland tillsammans med berörda parter, och är en metod de ofta försöker arbeta efter, medan de andra två inte tar upp några dylika metoder.

Även synen på vem som ska delta vid första samtalet och informationen om vad som kommit till socialtjänsten skiljer sig. Även här är det två som tar upp barn/ungdom som en självklar part som ska ta del, medan två tar upp att det beror på situation och barns ålder. Alla handläggare är eniga om att små barn inte får samma information och ibland tas ställning till att helt hålla mindre barn utanför. Intressant här är dock att åldersperspektivet på vilka barn som är s.a.s. för små för att ta del och ges information och göras delaktiga från början varierar. Detta tillsammans med skillnad i uppfattning om vad som innebär att göras delaktig och ge information, gör att det inte tycks finnas en så tydlig och gemensam bild av arbetssätt i förvaltningen. Att göras delaktig beskrivs som allt ifrån att träffa barnet tillsammans med föräldern i något sammanhang till att samtala med barnet i den aktuella frågan och att se det som att även barnet ska informeras om varför man är där och vad det handlar om. Här finns ingen samordnad uppfattning mellan handläggarna, men två av dem är tydliga med att lite större barn ska göras delaktiga, i den bemärkelse att de ska få utrymme att själva berätta om sin uppfattning i den specifika frågan, samt att ungdomar 12-14 år och uppåt ska ges även mer information om sammanhanget, varför socialtjänsten är där och vad som kommer att hända framåt med anledning av det. En annan kommentar var att det inte alltid var nödvändigt eller ens bra att ge exakt samma information som till vuxna och föräldrar, då barn kan behövas hållas utanför och inte dras in i situationer som är för svåra eller för jobbiga eller att de kanske inte behöver höra och förstå alla; *"konstigheter som kontakt med socialtjänsten innebär"*. Tre

av de fyra handläggarna har i detta sammanhang påpekat avsaknaden av rutiner på förvaltningen, men påpekar att dessa är under sammanställning.

Två handläggare har tagit upp fördelen med att kunna träffa de berörda parterna, föräldrar och ungdom, tillsammans med anmälände instans, i förekommande fall. Detta för att kunna ge information, underlätta fortsatt samarbete och relationer mellan alla parter e.t.c. Men man påpekar också att det inte fungerar alltid i alla former av ärenden, t.ex. misstänkta övergrepp mot den unge.

5.2 Hur lyfts den enskildes uppfattning fram?

Alla har på denna frågeställning kommit fram till att det ska vara utifrån vad den unge själv gett uttryck för. Utifrån en allmän beskrivning på utredningsförfaranden kan detta fås fram på flera olika sätt, samtal med den unge, samtal med föräldrar, inhämtande av uppgifter från referenter t.ex. skola menar handläggarna. Ibland kan den enskilde själva lämna förslag på för dem viktiga personer och referenter, påpekade en handläggare. Även här görs skillnad på barns ålder, ju mindre barn desto viktigare ter sig inhämtandet av utomstående referenser gällande barnets situation. En handläggare anser att hon ibland missat att samtala med barnet/ungdomen själv även om hon egentligen haft möjlighet till det. Särskilt påtagligt uppfattar hon det då det gällt äldre ungdomar i några ärenden. Hon beskriver att det getts så tydlig bild av föräldrar och andra referenter om situationen så att samtal med ungdomen och dennes rätt att höras glömts bort.

En handläggare tog upp skillnaden i synsättet på barns delaktighet och samtal med barn i utredningar över tid. Hon menade att det är vanligare nu än förr att man tar med och försöker lyssna på barn i frågor som rör barn och inte ser så mycket utifrån föräldrarnas situation och behov. Hon har uppfattat det som att skärpningen i lagstiftning samt barnkonventionen är stor grund för detta. Hon säger:

” ...alltså det har funnits med tidigare också det tycker jag, att man har utrett barnens situation och barnets behov, men det har inte blivit så tydligt. Tror jag.”

5.3 För studien aktuella ärenden

Alla handläggare utom en uppfattar att de gjort, för denna studie, aktuella ungdomar delaktiga och inhämtat deras syn och åskådliggjort den i utredning och dokumentation. En handläggare har, som tidigare hänvisats till, påpekat att hon inte alltid tagit in ungdomens egen uppgift utan hänvisat till den beskrivning föräldrar och andra referenter gett.

Att ta in och åskådliggöra ungdomens egen uppfattning har gjorts genom samtal, ibland enskilda och ibland tillsammans med förälder. Detta har dokumenterats både i löpande journalanteckningar och i utredningen. En handläggare tog upp att hon skriver det som referat. De andra två berättar att de försöker återberätta och beskriva så noggrant som möjligt vad den unge har sagt och hur han/hon uttryckt sig. Sammanställning och egen bedömning av vad som sagts har kommit i ett senare skede.

En handläggare har även lyft upp vikten av att återföra det man som handläggare uppfattat och dokumenterat från tidigare samtal och möten till den unge under utredningsprocessen och att även på så sätt göra den unge delaktig. Hon påpekar dock att det är svårt att alltid vara helt konsekvent i handläggningen då kontakten ser olika ut och likaså orsaker och ingång i ärendet.

Alla handläggare anser att de har gett ungdomen utrymme och möjlighet att uttrycka sin uppfattning. Med reservation för den handläggare som sa sig ha missat att ta med ungdomen som delaktig i utredningen i vissa fall. Ingen anser att ungdomen blivit begränsad i att uttrycka sin mening eller uppfattning i något fall, i varje fall inte från socialtjänstens sida, utan i så fall möjligen från familjen/föräldrar som kan ha funnits med vid samtalet. Ingen tror dock det eller har uppfattat situationerna som så.

5.4 Vilka uppgifter tas med i utredningen?

Att ta med det som frågan gäller var alla fyra handläggares intention. Hur man ska uppnå detta hade två klara uppfattningar om en viss metodform som de nyttjade medan två andra mer beskrev det som något man väljer och som man efter hand och över tid blir bra på att sortera och finna en röd tråd i.

Som metod beskrev de två handläggarna att i inledningsskedet av utredningen bör/ska utredningsplan med frågeställningar göras upp, antingen skriftligen för underrättelse till familjen för information och delaktighet, men som alternativ för egen del som arbetsredskap. När sedan frågeställningarna och planeringen är uppfylld har man ett bra underlag. Båda påpekade att det under en utrednings gång kan dyka upp andra saker som helt kullkastar och kräver annan syn och ingång men att det kan vara en bra utgångspunkt att arbeta efter. Den andra beskrivningen från de övriga två handläggarna innehöll ingen konkret metod. Den ena beskrev det så här:

”Ja, helst ska man ju välja det som har betydelse och ta bort det andra.”

Följdfråga. ”Hur gör man det?”

”Ja, det är ju...ju...en konst antagligen. Det där får man ju arbeta påhela tiden. Man kanske lär sig det, va?”

5.5 Analys av intervju med socialsekreterarna

De två ärenden som i genomgång av akterna visat att endast föräldern haft kontakt med socialtjänsten togs upp av den socialsekreterare som upplevde att hon i vissa fall missat att ta kontakt med ungdomen själv. Trots detta förbiseende är hon, liksom de andra socialsekreterarna helt eniga om vikten att ta och ha kontakt med den unge som berörs av frågan.

Vad som är slående vid genomgång av intervjuerna är de stora skillnader i beskrivning av arbetssätt, metoder och uppfattning kring arbetsrutiner. Att det saknas metoder, riktlinjer och rutiner är tydligt utifrån de olika uppfattningarna om hur man arbetar. Att detta saknas är också något som tagit upp och lyfts fram av socialsekreterarna själva som ett problem och något som efterfrågas.

Vid en intervju svarade en socialsekreterare på frågan om vad som tas med i utredningen och vad som sorteras bort, att det är det som är av betydelse ska tas med. Vem och vad bestämmer vad som är av betydelse? Detta blir ju något väldigt subjektivt och en tolkningsfråga upp till var och en av de olika socialarbetarna om man utgår ifrån att välja uppgifter på detta sätt.

Detta kan dels ses som ett resultat av den brist på rutiner och metoder som tidigare tagits upp, men kan även dels vara ett resultat av brist på kunskap och vidare utvecklig som socialsekreterare, att man därmed saknar en av de få arbetsredskap som vi faktiskt har, nämligen metoder och medvetenhet som förhoppningsvis kan leda oss så nära en objektivitet som möjligt i arbetet. Det som här kommer fram är just det som påpekats i studien i Sundell & Egelund (2000) och som jag tidigare hänvisat till under rubriken Upplevelser och tolkningar, nämligen att värderingar och tolkningar avgör vad som tas med i dokumentationen.

6. Resultat av intervjustudie: sex ungdomar berättar

Ungdomarnas egna tankar och upplevelse av sin situation, bemötande samt vad som kommit fram och ut ur kontakten med socialtjänsten är den del som väckt mest inspiration hos mig. Emellertid har det varit ett lågt intervjudeltagande. Endast sex ungdomar av 15 tillfrågade har ställt upp för intervju. Endast en ungdom som jag nått per telefon har valt att tacka nej. Av de sex som ställt upp för intervju har endast två velat träffa mig för samtal medan resterande har deltagit i intervju via telefon. Vidare diskussion kring ev. orsaker till det låga deltagandet återfinnes i metodbeskrivningen.

Jag har valt att redovisa resultatet genom en beskrivande text. Jag upplever nämligen att en uppfattning eller en beskrivning från ungdomen är mer målande än konkretiserade frågor och svar.

Över lag skulle jag vilja kommentera att svarsinnehållet varit mycket varierande. Några ungdomar har haft tydliga uppfattningar kring de olika frågorna medan andra inte alls kan svara då de t.ex. inte varit medvetna om att de varit föremål för utredning eller ens aktuella på socialtjänsten och inte heller fått någon information kring det vid kontakt med socialtjänsten varvid mina frågeställningar uppfattas som helt främmande.

6.1 Orsaker till kontakten med socialtjänsten.

Hur har ungdomarna själva uppfattat orsaken till kontakten med socialtjänsten? Hur har man uppfattat situationen och hur beskriver man den själv?

Beskrivningen av orsakerna har varierat. Problemet har varit i de två fall där ungdomarna inte alls uppfattat att de skulle ha eller haft någon kontakt med socialtjänsten. Dessa har inte alls kunnat svara. En ungdom hade inte alls samma uppfattning om orsaken till kontakten utan beskrev den helt utifrån strafföreläggande enligt dom. Att annan utredning förekommit kände ungdomen inte till eller kändes inte vid.

De som svarat och haft en uppfattning har inte alltid benämnt det inträffade på samma sätt som i dokumentation och av handläggarna även om man egentligen menar samma sak.

Exempelvis kan det genom dokumentation och beskrivning utifrån socialarbetartermer benämnas som en anmälan ”extern kommande” från anhörig eller myndighet om att barn far illa eller är i behov av stöd och hjälp från socialtjänsten (språkbruk från socialtjänsten som används bl.a. i dokumentationen och databehandling). Från den unge har samma sak istället beskrivits som att ”*det är genom mamma*” eller ”*sjukhuset och läkarna tyckte det*”.

Språkbruket och benämningen är helt olika.

Uppfattningen att det är mamma som haft kontakt med socialtjänsten och inte ungdomen själv gör att fortsatt beskrivning och analys om ungdomens uppfattning i dessa fall kring kontakten med socialtjänsten, blir näst intill ogenomförbar. Det intressanta är dock i sig att ungdomar faktiskt inte görs delaktiga i frågor som rör dem själva på det sätt som kan tyckas önskvärt utifrån lagstiftning och gällande praxis och inte minst utifrån ungdomens egen önskan.

6.2 Information och upplevelse av kontakt och bemötande.

Att vara delaktig i frågor som rör en själv är det grundläggande temat i denna studie.

Uppfattningen från många av ungdomarna är att bemötandet och kontakten som helhet varit bra. De ungdomar som inte upplevt sig ha haft någon kontakt har inte kommenterat och en tendens är att ju mindre kontakt desto mindre positiva uttryck har getts.

Hur bemötandet varit och upplevts har emellertid varierat över tid. Även om ungdomen sammanfattningsvis tycker att det var bra eller ”*helt OK*” så skiljer sig uppfattningarna om hur första mötet varit och över tid kan det ha förekommit problem och oenigheter mellan den unge och handläggaren. En ungdom beskriver första mötet så här: ”*Jag ville inte träffa dem men mamma tyckte det. Jag trodde att det bara skulle bli fosterhem. Efter första gången var det helt OK att gådit.*”

En annan berättar: ”*De (socialsekreteraren samt ytterligare en repr. från socialtjänsten) var med på ett möte.*” Ungdomen fick ingen information för egen del om vad som skulle ske eller göras. Detta har fortsatt genom hela tiden som kontakten med socialtjänsten pågått. ”*ingen har pratat direkt med mig*” kommenteras vidare vid intervjun. Samma person har dock svarat att kontakten i övrigt varit bra, i varje fall till en början då ungdomen kände att de brydde sig och ville ge hjälp.

Ytterligare en kommentar kring svårigheter i den fortsatta kontakten, var att ungdomen inte riktigt litade på handläggaren längre då man uppfattade att man aldrig fick några raka besked och svar utan att handläggaren ”*slingrar sig*” och säger inget förrän efter ett tag och då man ställer rätt frågor på rätt sätt.

Kontrasterna är stora vad gäller information om dokumentation. Som ovanstående beskriver fick ungdomen ingen information. Då jag tog upp frågan ställde ungdomen sig mycket undrande då denne inte visste att det förs journalanteckningar eller att en utredning genomförts. Även de som inte uppfattat sig ha någon kontakt med socialtjänsten har ställt sig frågande till detta.

Den andra sidan är de som sagt att man tror att man fått veta. En ungdom sa att han fått höra att socialtjänsten journalför, men han har inte velat läsa något som finns skrivet om sig själv. En ungdom svarade på min fråga lite undrande vad en utredning var för något, men de hade skickat hem ett långt brev om honom som han skulle läsa igenom, men han tyckte att det var för jobbigt. Det långa brevet uppfattar jag som utredningen som delgivits utifrån ungdomens beskrivning av det vid intervjun.

Två ungdomar berättade att en skriftlig planering på kommande kontakter och vad som skulle göras hade gjorts upp och det kändes bra att hela tiden veta vad som var på gång.

Vid intervjuerna har det även kommit fram kommentarer kring eventuell förförståelse om socialtjänsten, vad det är och innebär. Detta har i en del fall återspeglats i den första kontakten. En ungdom beskrev att han tyckte väldigt illa om socialtjänsten innan han hade

träffat någon därifrån. Han fortsatte med att förklara ”*går man aldrig dit, får man aldrig veta vad det är*”. Ytterligare en ungdom beskrev ungefär samma sak d.v.s. att han inte tidigare visste vad det var eller innebar med en kontakt med socialtjänsten, men att han tycker att han vet det nu.

6.3 Upplever Du att man tagit tillvara på Dina åsikter och upplevelser?

Även detta är en omfattande fråga och av stor vikt för analys av resultatet av denna studie.

Formulerad som ovan så är frågeställningen lite för abstrakt för att enkelt svara på.

Följdfrågan har i många fall varit: Har man lyssnat på Dig, vad Du har velat få sagt och vad Du tycker?

Även här har svaren varierat kraftigt till att ha uppfattningen att man själv har fått aktivt forma och i vissa fall även bestämma hur de ska gå vidare, till ytterligheten att ungdomen aldrig träffat någon från socialtjänsten. En ungdom som inte varit medveten om att utredning inom socialtjänsten gjorts ansåg vidare att någon hjälp eller stöd inte getts (helt i enlighet med ovissheten om kontakten med socialtjänsten) förrän nu som vuxen då ungdomen erhållit ekonomiskt bistånd.

Ytterligare en ungdom, som dock under lång tid och vid flera tillfällen träffat socialsekreteraren, beskriver trots det att ingen från socialtjänsten har pratat med henne. Ungdomen fortsätter med en uttömmande kommentar, att även om de inte kan göra och genomföra precis som man själv vill så ska de i alla fall lyssna och prata med en. Detta kan låta som en självklarhet i socialt arbete men det tycks inte alltid göras. I varje fall upplevs det som om det inte görs, och det är väl den uppfattningen som vi i så fall får ta till oss. Tydligheten i våra handlingar kan inte nog överdrivas.

En annan kommentar var att den egna uppfattningen har fått ges uttryck för till viss del. Ofta har man gått genom föräldern och den unge själv har inte tagits med i diskussionen men suttit med och lyssnat.

En ungdom beskriver dock mycket utförligt sina positiva upplevelser. ”*Ibland har jag märkt att de tyckt att jag ska göra andra saker är jag vill, men då har de låtit mig bestämma*”

Ungdomen beskriver till exempel uppmaningen att slappna av och släppa på kontrollbehovet ”...*inte vara polis å min mamma...*” men att ”ta det lugnt” var enligt denna ungdoms uppfattning att vara aktiv och koncentrera sig på något annat ”...*inte som de ville, prata ut och läsa en bok.*”

6.4 Analys av intervju med ungdomarna

Den första slående reflexionen som jag gör är givetvis den stora variationen mellan att inte ha fått veta något eller ens varit medveten om att man förekommer som klient inom socialtjänsten, till den stora medvetenheten och delaktigheten som några beskriver.

Då intervjudeltagandet varit så pass lågt anser jag det vanskligt att dra allt för tydliga slutsatser av resultatet, men de intervjuer som har gjorts och de ungdomar som de facto valt att delta talar sitt tydliga språk. De ungdomar som gjorts delaktiga och fått tydlig information, har också en mycket mer positiv syn på kontakten. De som inte uppfattat sig ha haft någon kontakt med socialtjänsten har ju också rimligtvis svårt att uttrycka någon uppfattning om kontakten och insatserna på annat sätt än genom förvåning och ifrågasättande av de uppgifter som jag som intervjuare lägger fram.

För att jämföra resultaten, som del av svaren på mina frågeställningar, vill jag börja med orsaken till kontakten. Dokumentation och handläggaren har samstämd uppfattning och även samma begreppshantering. Detta har dock inte alltid ungdomen beskrivit på samma sätt. I huvudsak har de som uppfattat sig ha kontakt med socialtjänsten samma uppfattning som dokumentation och handläggare om orsaken till kontakten, även om ordvalet och formuleringen inte överensstämmer med socialarbetarens terminologi.

Något som genomgående framkommit vid intervjuerna är att man före kontakten med socialtjänsten haft en mycket diffus och ofta negativ bild av socialtjänsten och dess arbete med utsatta familjer och barn. En mycket målande beskrivning av detta gav en ungdom: ”*I skolan har jag nog hört om... vi har nog pratat om att socialen ska försöka hjälpa dem som har det svårt, har det svårt hemma och så men jag förstod ju aldrig att jag var en av dem.*”

Uppfattningarna om bemötande har ju tydligt varierat, men en reflexion jag gör över att man uppfattar att man inte får några raka svar och besked förrän man frågar på rätt sätt, kan vara ett resultat av att handläggaren inte gjort situationen begriplig och personen inte gjorts delaktig i vad som händer omkring.

Att nå en förändring och även att upplevelsen från den enskilde ska vara att man nått en positiv förändring, har jag tidigare också hänvisat till utifrån Antonovsky (1998) och hans KASAM, Känsla Av Sammanhang. Jag tycker mig tydlig se detta i ungdomarnas svar under intervjuerna. De som känt sig delaktiga har också beskrivit att de fått information och även ser och sett positivt på kontakten och hjälpen från socialtjänsten. De som inte fått motsvarande delaktighet och information har beskrivit sina kontakter ur mycket mer negativa ordalag och ser inte hjälpen heller som fullgod.

En fundering jag får kring metod och bemötande är varför utredningar inte alltid går igenom med den unge. Att gå igenom gjord utredning tillsammans med ungdomen kan vara ett viktigt sätt att med tydlighet och öppenhet göra ungdomen fortsatt delaktig och inte minst grunda för ett fortsatt bra bemötande. Enligt uppgifter från ungdomarna har man här på olika sätt delgivit utredningarna, genom att skicka, gå igenom tillsammans och att inte delge alls. En tydlighet kring det formella ser jag som en grogrund för ett bra bemötande och relation.

De väldigt skilda uppfattningarna om kontakt och given information från socialtjänsten ser jag som en brist på tydlighet och att man inte alltid nått fram med sitt budskap till den unge. Detta kan vara ett tecken på att kvalitetssäkringen inom arbetet är av stor vikt. En kvalitetssäkringen inom detta område kan vara att arbeta fram gemensamma metoder och riktlinjer och en gemensam samsyn för genomförandet av arbetet och utredningar detta för att undvika just dessa olikheter i genomförande och bemötande. Inom kvalitetssäkringen ser jag också som fortbildning och vidareutbildning som en viktig del och att inte minst tillse och sträva efter att socialsekreterarna står på en likvärdig kunskapsbas.

7. Sammanfattande diskussion

Har jag kunnat ge några svar på mina frågor som var min intention med studien? Utifrån de uppgifter som jag har måste jag tycka att de kan ge ett svar. Med anledning av studiens storlek och det låga deltagandet av ungdomar i intervjudelen vill jag dock reservera mig för att dra några långtgående slutsatser eller anse att det går att dra några alltför stora generella slutsatser. Men jag vill inte hävda att de både goda och dåliga exempel på handläggning, dokumentation och bemötande endast ska begränsas till hur det är och fungerar i Tibro kommun. Jag tror inte att detta resultat på något sätt är exceptionellt eller utmärkande för Tibro, utan att motsvarande missar och otydlighet skulle återfinnas varhelst studien genomförts. Detta tycker jag också är tydligt då många paralleller kan dras till liknande tidigare studier som jag tidigare hänvisat till.

De stora skillnaderna mellan utredningarnas innehåll och genomförande samt mellan intervjupersonernas svar och uppfattningar anser jag vara en viktig del dels som svar på en del frågeställningar i denna studie men även dels för Tibro kommun att kanske ta med det i sitt pågående arbete om metod och riktlinjer, som ett tecken på vikten av att det finns och att det används en utarbetad metod och modell till stöd för handläggarna för att kanske kunna begränsa att dessa stora glapp i utredningsmetod förekommer. Att en variation och olikhet förekommer är väl enbart odelat positivt både ur det individuella perspektivet men även utifrån att variation och olika arbetsmetoder kan utveckla och förbättra socialarbetarens arbete, men det ska inte förekomma obehandlade ansökningar och utredningar och att de berörda inte är eller har varit medvetna om att de varit berörda.

Det ungdomarna beskriver och berättar om är just en återspeglings på denna variation av genomförandet. De utredningar som varit tunna på kontakter och i vissa fall saknat kontakter, då har även ungdomen saknat denna kontakt, information och inte känt sig delaktig eller haft en uppfattning om situationen. Det motsatta återspeglas också, d.v.s. där utredningarna och dokumentationen varit uttömmande har även ungdomen beskrivit ett gott bemötande och tätt samarbete och relation.

Att en person uttrycker att den inte varit medveten om att den varit aktuell för utredning eller annan kontakt inom socialtjänsten kan anses ha i varje fall två orsaker. Å ena sidan kan en grov miss ha gjorts vad gäller informationsskyldighet och handlägningsförfarande, å andra sidan kan det vara att den enskilde inte vill uppge att kontakten förekommit eller att kontakten

förekommit av en, i den personens ögon, mer acceptabel orsak. Båda dessa alternativ kan ha framkommit i denna studie.

Vilket ansvar har organisationen och arbetsledning för att det finns en trygghet i arbetet både för socialarbetarna som klienterna? Den olikhet i arbetsätt och uppfattning kring arbetet som tydligt återspeglas i intervjuerna och i granskningen av akterna ger en tydlig hänvisning till att kvalitén och även rättssäkerheten starkt kan skilja och påverkas av vem man kommer i kontakt med och utifrån vilken frågeställning. Det jag tänker på är bl.a. att någon socialsekreterare påpekade vikten av att det alltid skall öppnas och genomföras utredning efter inkommen ansökan, men vid anmälan kan ställningstagande göras om man ska gå vidare med utredning från socialtjänstens sida. Detta blir tvetydigt då det framkommer att det faktiskt inte genomförts utredningar i alla fall då det inkommit en ansökan. Intentionen finns men ändå brister det i genomförandet. Vilket ansvar har arbetsledning och organisation att tillse att dylikt inte uppkommer? Jo, allt ansvar vilar ytterst här. Både när det gäller att tillse att någon individ eller någon fråga inte hamnar s.a.s. mellan stolarna, men också att tillse att alla socialsekreterare ges och har likvärdiga möjligheter och kunskaper för att utföra arbetet. Dels måste socialarbetaren ges möjligheter att utföra sitt arbete och dels måste även rätt kunskap och kvalitet utkrävas av socialarbetaren. Detta är ju självklart en delikat situation för en arbetsgivare. Vad är det som brister? Är det bristande kompetens hos socialarbetaren som kan leda till dylika situationer eller är det bristande möjligheter för socialarbetaren att utföra sitt arbete och även få vidare utbilda och vidareutveckla sig?

Jag vill påpeka att detta inte är eller ska uppfattas som en granskning av kommunens eller handläggarnas arbete. Syftet är att studera och jämföra synsättet, det faktiska handlandet och hur det uppfattas för att sätta det i en sammanfattande diskussion med rådande lagstiftning i mer generell synvinkel.

Det är också svårt att inte ta upp en diskussion kring vikten av korrekt och saklig information och dokumentation. Detta anser jag inte nog kan poängteras om ett stöd och skydd för alla parter, såväl klient som socialarbetare. Sundell & Egelund (2000) tar upp denna diskussion på ett mycket tydligt sätt och som jag inte annat kan än instämma i. De anser att en av flera risker/konsekvenser av bristfällig dokumentation är att motivet och grunderna för ett beslut inte alltid går att utläsa. Därmed kan besluten inte värderas i efterhand och barn och föräldrar inte få juridisk säkerhet. Ett barn kan kanske inte heller i vuxen ålder få tillräcklig information

och förståelse över att det placerats i ett annat hem. De tar också upp det viktiga faktum att socialarbetarna själva går miste om möjligheten att följa upp och utvärdera sitt eget arbete, både vad gäller det specifika ärendet men också för rent generell metodutveckling.

I enlighet med ovan vill jag komma in på frågan: för vem görs dokumentationen?

Dokumenterar vi för att det är vår skyldighet enligt lag, är det för att få materialet samlat inför nedskrivande av utredningen, är det för att klienten ska ha rätt att ta del och se vad som skett, är det för att vi själva ska komma ihåg eller är det för att vårt arbete ska vara granskningsbart och/eller mätbart? Vad är syftet med vad vi skriver ner och hur vi gör det? Ett vanligt svar på detta är väl att det är en kombination av alla dessa. Den viktigaste av dem är väl dock rättssäkerheten för klienten och även oss själva. I detta kan också ligga att nedteckna ställningstagande till de saker som inte görs.

Den forskning som tidigare gjorts har visat på en hel del brister inom denna studies frågeställning. Mycket av denna tidigare forskning har gett resultat i en tydligare och mer bestämd lagstiftning. Man kan ibland se tendenser att praxis och samhällets ”vindar” föregriper ändringar i lagstiftningen. Är det så i detta fall också? Eller är det så att lagstiftningen måste stärkas för att förmå oss socialarbetare att vakna och slå vakt om klienters och inte minst barnens rättigheter. Nu har ju lagstiftningen betydligt skärpts, men ändå fungerar det inte fullt ut. Kanske vi aldrig kan komma ifrån missar och den mänskliga faktorn, men vi kan alltid bli bättre. Ser vi kanske ändå en förändring och förbättring i enlighet med vad en av de intervjuade socialsekreterarna uttryckte, nämligen att man idag mer ser ur barns och ungdomars perspektiv och faktiskt utreder barnens situation, istället för att se ur ett mer föräldraperspektiv och utreda utifrån föräldrarnas situation.

Ett sätt som anammats på vissa håll för att kunna ge den enskilda klienten och familjen mer möjlighet att i hög grad vara delaktiga och själva styra kommande beslut och insatser, är genom familjerådslag. Just familjerådslag som ett exempel på en arbetsmetod inom socialt arbete som avser att öka den enskildes delaktighet, tar Sundell & Egelund (2000) också upp.

Stödet för socialarbetaren i form av t.ex. arbetsmiljön och inte minst organisationens uppbyggnad och arbetsledningen är viktiga delar av kvalitén på det arbete som görs. En trygghet och stabilitet i organisationen och en arbetsledning som stödjer och följer upp arbetet ger en tydlighet i arbetet. Min uppfattning är att om något är tydligt för oss socialarbetare kan vi också på ett bättre sätt vara tydliga gentemot våra klienter.

Sundell & Egelund (2000) tar upp diskussionen i sin bok och hänvisar till en tidigare studie av Sundell tillsammans med Humlesjö (1996). I denna studie framkom att utredningarna var av högre kvalitet i de fall socialarbetarna ansett att arbetsledningen var god. Man ansåg i studien att det var kortare utredningstid, utredningarna var lättlästa, informativa och klienterna hade i högre grad läst utredningen och instämde med det skrivna på de arbetsplatser där arbetsledningen ansågs som god.

Olika studier hävdar att positiva förändringar för klienten och för förändringsarbetet i olika situationer i mångt och mycket handlar om mötet mellan socialarbetaren och klienten. Att det är relationen som är grunden till förändringen och att relationen är det som är det avgörande om man når varandra och kan uppnå det gemensamma målet. Samtidigt framhävs vikten av formellt korrekta utredningar och dokumentation samt att klienten ska informeras och göras delaktig om sina juridiska rättigheter och om den formella arbetsgången enligt socialtjänstlagen. Varför fokuserar vi inte bara på mötet och arbetar fram metoder eller utvecklar oss själva som socialarbetare för att bli så bra som möjligt inom detta område eftersom det är det som är det avgörande om vi når målet? Jag tror att en stor diskussionspunkt är just denna fråga: Varför lägga så mycket tid och energi på det administrativa om det är mötet och relationen som är det avgörande?

Jag tror att det ena är avhängigt det andra. Dels utifrån att min uppfattning är att ett korrekt bemötande även i juridisk bemärkelse bygger upp och stärker relationen med klienten då det skapar förtroende och dels utifrån att jag ser en tendens i denna studie att det är just det som efterfrågas och uppskattas i det fall det varit så mellan handläggare och ungdom och det som saknas i de fall där ungdomen uttryckt att det varit mindre bra i mötet och arbetet från socialtjänstens sida.

Jag skulle vilja citera min chef, Roland Bertilsson, som brukar påpeka att som utgångspunkt i denna fråga ska vi arbeta för att: *”om vi väcker klienten mitt i natten ska denne kunna redogöra för att denne har kontakt med oss (Barn- och familjeavdelningen Skövde kommun), vilken handläggare och varför man har denna kontakt”*. Detta ska inte vara ett resultat av maktutspel eller ”paragrafrytteri” utan att man på ett självklart och naturligt sätt är medveten och informerad om vad som man berörs av. Relationen ska vara så självklar mellan den enskilde klienten och socialarbetaren att man är väl medveten om vad som händer omkring en själv och att den nära relationen, som behövs för att nå förändringen och det gemensamma målet, är uppbyggd på denna tydlighet.

8. Källor

Antonovsky, Aaron (1998) *Hälsans mysterium* Stockholm: Natur och kultur, första utgåvan, åttonde tryckningen.

Barnombudsmannen (2000) *Barndom pågå. Rapport från barnens myndighet* . Stockholm: Bomas tryck 2000.

Berglund, Stig-Arne, (2000) *Social pedagogik. I goda möten skapas goda skäl*, Lund: Studentlitteratur

Eriksson, Stefan (1998) *Klienten som kom in från kylan Familjen som värme och samarbetspartner: en utvärdering av Credos familjehemsvård* . Celecia

Humlesjö, Eva (1997) *Barnen och socialtjänsten. 58 barns kontakt med socialtjänsten*. FoU-rapport 1997:11, Stockholms stad. Resursförvaltningen för skola och socialtjänsten. FoU-enheten

Nordström, Carl & Thunved, Anders (2002) *Nya sociallagarna med kommentarer, lagar och författningar som de lyder den 1 januari 2002*, Stockholm: Norstedts juridik AB, Femtonde upplagan

Nygren, Pär & Thulin, Ann-Britt (1984) *Barn, ungdom, föräldrar och Stockholms socialtjänst En inventering om vardagsvillkor och samspel*. Stockholm: Forsknings- och utvecklingsbyrån

Robson, Colin (1993) *Real World Research. A resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*. Oxford UK & Cambridge USA: Blackwell

SoS-rapport 1998:4. *Anmälan, utredning, insats. Individ- och familjeomsorgens arbete med barn.* Stockholm: socialstyrelsen

Sundell, Knut & Colbiörnsson, Maria (1996) *Hand i hand, samhällets stöd och hjälp till elever med psykosociala behov*, FoU-rapport 1996:14. Stockholms socialtjänst: FoU-byrån

Sundell, Knut & Egelund, Tine *Barnavårdsutredningar – En kunskapsöversikt* Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS) 2000. Stockholm: Förlagshuset Gothia AB

Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red.) (1996) *Kvalitativa studier i teori och praktik*, Lund: Studentlitteratur

Thurén, Torsten (1996) *Orientering i källkritik. Är det verkligen sant?* Stockholm: Nordstedts tryckeri, andra upplagan

Triseliotis, John & Borland, Moira & Hill, Malkolm & Lambert, Lydia (1995) *Teenagers and the Social Work Services* London: HMSO

Wåhlander, Eva (1994) *Att allsidigt belysa barns sociala situation. En undersökning av barnavårdsutredningar vid tre socialdistrikt i Stockholm.* FoU-rapport 1994:3. Stockholms socialförvaltning: FoU-byrån

Östberg, Francesca & Wåhlander, Eva & Milton, Pia (2000) *Barnavårdsutredningar i sex kommuner. En vinjettstudie.* CUS-skrift 2000:3. Socialstyrelsen: Centrum för utvärdering av socialt arbete

9. Bilagor

Bilaga 1

Hej!

Jag heter Louise Samuelsson, är socionom och studerar för närvarande på magisterutbildningen vid Lunds Universitet. I samband med mina studier har jag för avsikt att genomföra en forskningsförberedande studie. Jag hoppas på Din medverkan.

Studien syftar till att lyfta fram huruvida ungdomars egen uppfattning tas tillvara och om man görs delaktig i samband med kontakter med socialtjänsten, och i så fall på vilket sätt. Jag skulle också vilja ta del av Din uppfattning om socialtjänsten och kontakterna härmed. Har Du fått tillfälle att uttrycka Din mening och uppfattning, har man lyssnat o.s.v.

Jag riktar mig till ungdomar mellan 15 och 18 år som varit i kontakt med socialtjänsten i Tibro kommun under åren 2000 och 2001.

Jag hoppas att Du vill medverka och träffa mig för en intervju. I så fall ber jag Dig skriva Ditt namn och var jag kan nå Dig så kommer jag så snart som möjligt att ta kontakt med Dig.

Sekretess: Dina uppgifter kommer att avidentifieras och inte på något sätt gå att härleda till Dig. Alla personuppgifter kommer att förstöras efter genomförd studie.

Fråga gärna om Du är tveksam eller undrar något.

Med vänliga hälsningar

Louise Samuelsson

Jag är positiv till att bli kontaktad för medverkan i ovanstående studie.

Datum

Namn

telefon

Hej!

Jag heter Louise Samuelsson och skriver till Dig med en förfrågan om att delta i en intervju. Jag är socionom och läser nu vid socialhögskolan, Lunds universitet magisterutbildning i socialt arbete. Genom min utbildning gör jag en studie kring ungdomar som kommit i kontakt med socialtjänsten och deras upplevelse av kontakten, orsaken till kontakten och hur ungdomarna gjorts delaktiga och informerats om socialtjänsten. I min studie utgår jag från Tibro kommun Individ- och familjeomsorgen. Genom de aktstudier jag gjort har det framkommit att Du varit i kontakt med socialtjänsten i Tibro kommun under år 2000 eller 2001 och jag hoppas därför att Du vill dela med Dig av Dina erfarenheter.

All information och uppgifter kring Dig kommer att behandlas med sekretess och inget kommer att kunna härledas till Dig eller att just Du deltagit. Inga personuppgifter finns med i studien. Alla uppgifter som jag fått fram kommer att avidentifieras och personuppgifter kommer att makuleras efter att uppgifterna gått igenom.

Jag har tidigare under våren skickat en liknande förfrågan genom förmedling av Din tidigare handläggare.

Om Du har några frågor eller vill ställa upp på intervju så är Du välkommen att kontakta mig. Jag nås lättast på mitt arbete tel. 0500-46 83 69.

Med vänliga hälsningar

Louise Samuelsson