



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Individens behov i centrum

En kvalitativ studie om biståndshandläggares perspektiv
på arbetet med IBIC

Fredrika Lundgren & Emmy Karlsson

Kandidatuppsats (SOPA 63)

VT 2018

Handledare: Anders Östnäs

Examinator: Anna Tegunimataka

Abstract

Authors: Fredrika Lundgren & Emmy Karlsson

Title: IBIC - A qualitative study about care managers perspective on the work with IBIC

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor: Anna Tegunimataka

The aim of this study was to describe and analyze care managers perspective on the working model IBIC in eldercare, launched by Socialstyrelsen, in relation to discretion and legal certainty. The working model IBIC is a tool for care managers that aims to meet the individual needs. This purpose was explored in qualitative, semi structured interviews with six care managers in eldercare. The material was analyzed using Michael Lipsky's theory of street-level bureaucracy and Aleksander Pecznik's theory absolut legal certainty. The conclusion of this study was that the care managers had a positive view about the working model IBIC due to its focus on the elderly's needs. But, the care managers felt limited in their work with IBIC because of the fact that they still needed to adapt to the performers in eldercare. Furthermore this study has shown that care managers experienced that they possess discretion. Some of them described that their discretion had not been affected neither positive nor negative by IBIC while others argue that it had increased. Another conclusion based on the empirical material of this study was that the care managers had different opinions about the legal certainty in relation to IBIC. Three of the care managers argued that the legal certainty had not been affected neither positive nor negative by IBIC. The other three care managers considered that there is a possibility that IBIC can contribute to increased legal certainty.

Key words: *IBIC, discretion, legal certainty, care managers, elder.*

Förord

Inledningsvis vi tacka våra intervjupersoner för deras medverkan. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Anders Östnäs, för god vägledning under uppsatsskrivandet. Slutligen vill vi tacka våra föräldrar som har ställt upp och korrekturläst vårt arbete.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 <i>Problemformulering</i>	5
1.2 <i>Syfte</i>	8
1.3 <i>Frågeställningar</i>	8
2. Begrepp och förkortningar	9
3. Kunskapsorientering	10
3.2 <i>BBIC</i>	11
3.3 <i>ÅBIC</i>	11
3.5 <i>Lifecare</i>	14
3.6 <i>ICF</i>	14
3.7 <i>Biståndshandläggare och handlingsutrymme</i>	15
3.8 <i>Rättssäkerhet i socialt arbete</i>	18
4. Teori och begrepp.....	20
4.1 <i>Handlingsutrymme</i>	20
4.2 <i>Rättssäkerhet</i>	21
5. Metod.....	22
5.1 <i>Förförståelse</i>	22
5.2 <i>Val av metod</i>	22
5.3 <i>Metodens förtjänster och begränsningar</i>	23
5.4 <i>Urval</i>	24
5.5 <i>Tillvägagångssätt vid intervjuer</i>	26
5.6 <i>Metodens tillförlitlighet</i>	26
5.7 <i>Bearbetning och analys av data</i>	27
5.9 <i>Arbetsfördelning</i>	30
6. Resultat och Analys.....	31
6.1 <i>Biståndshandläggarnas upplevelser av arbetet med arbetsmodellen IBIC</i>	31
6.1.1 <i>Biståndshandläggarnas uppfattning om IT-systemet Lifecare</i>	36
6.2 <i>Biståndshandläggarnas beskrivningar av sitt handlingsutrymme i arbetet med IBIC</i>	37
6.3 <i>Biståndshandläggarnas upplevelser av rättssäkerhet i sitt arbete utifrån IBIC</i> .	40
7. Sammanfattning och avslutande diskussion	45
7.1 <i>Sammanfattning</i>	45
7.2 <i>Avslutande diskussion</i>	46
Litteraturförteckning.....	49
Bilaga 1	53
<i>Informationsbrev till intervjupersoner - C-uppsats om IBIC</i>	53
Bilaga 2	54
<i>Intervjuguide</i>	54

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Under 1800-talet var den sociala frågan aktuell och begreppet socialt arbete myntades. Det var ett steg mot välfärdsstatens utveckling vilket bland annat innebar ett avståndstagande från delar av den fattighus- och fattiglagsstiftning som då rådde i Sverige. Det uppkom idéer under 1900-talet om ett kollektivt ansvar, statlig kontroll och sociala interventioner vilket resulterade i att omsorgen om äldre gick från att bedrivas på fattighus till att bli det offentligas ansvar (Meeuwisse et al. 2016).

Sedan slutet på 1900-talet har det sociala arbetet fortsatt att utvecklas genom olika lagar, reformer och arbetsmodeller. Förvaltningslagen (FL, SFS 1986:223) skrevs 1971 och reviderades 1981 i syfte att underlätta och reglera individers kontakt med myndigheter. Socialtjänstlagen (SoL, SFS 2001:453) trädde i kraft 1982 och den senaste revideringen skedde 2001 (Börjeson, Börjeson och Svedberg 2006). Det sociala arbetet med äldre utvecklades genom Ädelreformen vilken tillkom 1992. Denna reform innebar att kommunerna fick ett utvidgat ansvar för långvarig vård av äldre. Kommunerna tog över ansvaret för sjukhem och långvårdssjukhus och dessa utvecklades sedan till att bli det som idag benämns som särskilt boende, tidigare äldreboende. Ytterligare en viktig del i den fortsatta utvecklingen av det sociala arbetet var lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS, SFS 1993:387) som trädde i kraft 1994. Lagen gav personer med funktionsnedsättningar rätt till ett liv med goda levnadsvillkor (Mellström 2006).

I Sverige är medellivslängden 84 år för kvinnor och knappt 81 år för män (SCB 2017) och är bland den högsta i EU vilket beror på minskad dödlighet hos människor över 65 år. Till följd av att livslängden ökar, stiger antalet personer som är äldre än 65 år. Andelen personer över 65 år som är i behov av insatser från socialtjänsten fortsätter också att öka, vilket ställer förhöjda krav på vård och omsorg. Om 30 år beräknas antalet personer som är 75 år eller äldre ha fördubblats jämfört med idag. Detta innebär att vård- och omsorgsarbetet måste anpassa sig för att möta behoven hos den ökade andelen äldre. En del i arbetet med att möta dessa

behov är att säkerställa att vård och omsorg är anpassat efter varje individs behov samt att göra personerna delaktiga (Socialstyrelsen 2018).

Biståndshandläggare är en kategori yrkesverksamma inom socialt arbete vilka Lipsky (1980/2010) benämner som gräsrotsbyråkrater. Deras handlingsutrymme skapas av politiska beslut i form av lagar, regler, förordningar och riktlinjer i kombination med gräsrotsbyråkratens professionella kunskap. I en studie av Evans och Harris (2004), vilken utgår från Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater, framgår det att gräsrotsbyråkrater har ett handlingsutrymme som utgår från det som Lipsky beskriver. Gräsrotsbyråkrater begränsas inte av lagar och regler utan kan fatta beslut utifrån sin professionella kunskap och sitt eget omdöme.

Idag regleras äldreomsorgen i Sverige på nationell nivå men utformning och genomförande är den kommunala socialtjänstens ansvar (2:1 SoL). Det är biståndshandläggarna i kommunen som tar emot ansökningar, bedömer behov och fattar beslut om stöd för äldre (Dunér & Nordström 2005). Biståndshandläggare utgår i sitt arbete från lagar, regler, organisationens ramar och det professionella handlingsutrymmet (Johansson, Svensson & Laanemets 2008). Socialtjänsten har ett särskilt ansvar för vissa grupper i samhället varav äldre människor är en. Socialtjänstens omsorg för äldre ska utgå från att äldre ska ges möjlighet att leva ett värdigt liv, känna välbefinnande samt att leva självständigt och under trygga förhållanden (5:4 SoL). Vidare ska äldre få det stöd och den hjälp de behöver i hemmet (5:5 SoL). Utifrån Socialtjänstlagen upprättar sedan varje kommun egna riktlinjer för hur de ska tolka ramarna för att äldre ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Handlingsutrymme skapas utifrån lagar, regler, organisationens ramar och den professionella kunskapen. Utifrån detta ges den yrkesverksamma utrymme att handla och fatta beslut (Johansson, Svensson & Laanemets 2008).

Socialstyrelsen bedriver idag ett utvecklingsarbete med IBIC (Individens behov i centrum) vilket är en vidareutveckling av ÄBIC (Äldres behov i centrum). IBIC är ett systematiskt arbetssätt för arbete utifrån SoL och LSS med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning. Arbetssättet utgår från varje individs individuella behov, resurser och resultat. Både handläggare och utförare använder sig av ICF (Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och

hälsa) för att ha ett gemensamt språk och tankesätt. IBIC utgår från strukturerad dokumentation, vilket ska resultera i säkrare överföring och återanvändning av information. Målet med arbetet utifrån IBIC är att handläggning och utförande av insatser ska ske på ett likvärdigt sätt i hela Sverige. Vidare menar Socialstyrelsen att IBIC bland annat bidrar till transparens i handläggning och ökad rättssäkerhet (Socialstyrelsen 2016b). Rättssäkerhet syftar till att skydda medborgare mot godtyckliga ingrepp samt att samtliga medborgare ska bedömas på ett likartat sätt utifrån lagstiftning och olika bedömningssystem i samhället (Nationalencyklopedin u.å.).

Socialstyrelsen ska i samverkan med SKL (Sveriges Kommuner och Landsting), FAMNA (Riksorganisationen för idéburen vård och social omsorg) samt vårdföretagarna verka för att IBIC införs i landets samtliga kommuner och stödja kommunerna vid införandet och implementeringen. Detta ska redovisas till Regeringskansliet, Socialdepartementet senast den 31 maj 2018 (Socialdepartementet 2017).

Biståndshandläggare i Sveriges kommuner ansvarar för bedömning och beslut av äldres ansökningar om stöd och omsorg (Johansson, Svensson & Laanemets 2008). Biståndshandläggare fattar beslut utifrån sitt handlingsutrymme vilket skapas av lagar, regler, professionell kunskap och det egna omdömet (Evans & Harris 2004). Införandet och implementeringen av IBIC kommer att genomföras i samtliga kommuner under de närmsta åren som ett nationellt arbetssätt (Socialdepartementet 2017). Enligt Socialstyrelsen kommer IBIC att bidra till ökad rättssäkerhet för den enskilde (Socialstyrelsen 2016b). Vi ställer oss frågande till om IBIC bidrar till ökat, minskat eller oförändrat handlingsutrymme samt om arbetsmodellen har påverkat rättssäkerheten för den enskilde. Denna studie är av både vetenskaplig och samhällsrelevans för socialt arbete som ämne. Detta till följd av att studien syftar till att få kunskap om hur biståndshandläggare upplever sitt handlingsutrymme och rättssäkerhet i arbetet med IBIC utifrån Lipskys (1980/2010) teori om handlingsutrymme samt Peczeniks (1995) förklaring av begreppen formell rättssäkerhet och materiell rättssäkerhet.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att beskriva och analysera biståndshandläggare inom äldreomsorgens perspektiv på arbetet med IBIC i förhållande till handlingsutrymme och rättssäkerhet.

1.3 Frågeställningar

- Hur upplever biståndshandläggare inom äldreomsorgen arbetet med IBIC?
- Hur beskriver biståndshandläggare inom äldreomsorgen handlingsutrymme i arbetet med IBIC?
- Hur upplever biståndshandläggare inom äldreomsorgen att rättssäkerheten påverkas av arbetet med IBIC?

2. Begrepp och förkortningar

Nedan presenteras begrepp och förkortningar som vi kommer att använda oss av i denna studie.

Äldre - Enligt WHO:s (2015) definition av äldre är 'yngre äldre' mellan 65-79 år och 'äldre äldre' 80+ år.

BBIC - Barns behov i centrum

ÄBIC - Äldres behov i centrum

IBIC - Individens behov i centrum

ICF - International Classification of Functioning, Disability and Health (Svensk översättning: Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa)

ICD-10 - International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (Svensk översättning: Internationell statistisk klassifikation av sjukdomar och relaterade hälsoproblem)

WHO - World Health Organisation

SOFSF - Socialstyrelsens råd och föreskrifter

IVO - Inspektionen för vård och omsorg

SFS - Svensk författningssamling

3. Kunskapsorientering

Detta avsnitt inleds med en kortare beskrivning av biståndshandläggare inom äldreomsorgen, IBIC:s föregångare BBIC och ÄBIC. Sedan följer en orientering om kunskapsläget av IBIC då det saknas nationell forskning. Presentationen av de tre ovanstående modellerna kommer att utgå från Socialstyrelsen, som är en statlig myndighet under Socialdepartementet vilken rör socialtjänst och hälso-och sjukvård, till följd av att det inte finns tidigare forskning att presentera kring modellerna. Därefter kommer vi in på ICF, handlingsutrymme samt rättssäkerhet inom socialt arbete. Handlingsutrymme och rättssäkerhet återkommer under avsnittet teori och begrepp.

För att hitta aktuell litteratur till problemformulering och kunskapsorientering har sökningar gjorts i LUBsearch samt på Socialstyrelsens hemsida. När vi har sökt artiklar i LUBsearch har vi endast sökt efter artiklar som är peer reviewed. Vi har sökt både på svenska och engelska ord och följande nyckelord har använts: "BBIC", "ÄBIC", "IBIC", "ICF", "Äldreomsorg", "Äldre", "Biståndshandläggare", "Rättssäkerhet", "Handlingsutrymme", "Discretion", "Street-level bureaucracy", "Social worker" och "Social work".

3.1 Biståndshandläggare inom äldreomsorgen

Professionella som handlägger ärenden och fattar beslut om bistånd kan benämnas på olika sätt beroende på vilken kommun de arbetar i. Myndighetshandläggare är ett begrepp som används på nationell nivå inom äldreomsorgen samt personer med funktionsnedsättningar. Det är vanligt förekommande att de professionella benämns som biståndshandläggare (Wolmesjö 2014c).

Merparten av de personer som arbetar som biståndshandläggare har en socionomexamen eller motsvarande utbildning. Biståndshandläggare ansvarar för att ta emot ansökningar, utreda behov, bedöma behov, fatta beslut om avslag eller bifall samt skicka beställningar till ansvarig utförare av insatser. Därefter ansvarar biståndshandläggare för uppföljning och omprövning av bifallsbeslut.

Biståndshandläggare har delegation på att ta självständiga beslut om insatser utifrån gällande lag och arbetet innebär stor handlingsfrihet i att självständigt fatta beslut (Wolmesjö 2014a, 2014b). De insatser biståndshandläggare inom äldreomsorg fattar beslut om är bland annat hemtjänst, trygghetslarm, matdistribution, dagverksamhet, avlösarservice, ledsagarservice, korttidsvistelse, växelvård och särskilt boende (Esbjörnson 2014).

3.2 BBIC

BBIC står för barns behov i centrum och är föregångare till äldres behov i centrum (ÄBIC) och individens behov i centrum (IBIC). Socialstyrelsen inledde arbetet med BBIC år 1999 och modellen lanserades 2006 efter att ha drivits som ett försöksprojekt i sju kommuner (Socialstyrelsen 2007). Därefter har modellen utvärderats och utvecklats i samarbete med SKL. Vidareutvecklingen av BBIC utfördes i syfte att utveckla och forskningsanpassa BBIC och detta skedde med hjälp av forskare och utredare på uppdrag av Socialstyrelsen. Idag används den uppdaterade versionen av BBIC från 2015. BBIC syftar till att bidra till ökad kvalitet och rättssäkerhet, skapa struktur och systematiskt arbete, stärka barnets delaktighet och yttrande samt främja arbetet med barnets familj och nätverk i övrigt. Målet med BBIC är att handläggning, genomförande samt uppföljning ska ske enhetligt inom den sociala barn- och ungdomsvården. (Socialstyrelsen 2015).

3.3 ÄBIC

Utifrån BBIC påbörjades 2008 utvecklingen av ÄBIC som innefattade beskrivning och dokumentation av äldre personers stöd i sin livsföring utifrån Socialtjänstlagen. Socialstyrelsen gjorde en sammanställning utifrån en försöksverksamhet som utfördes i tre kommuner under 2011 till 2012. Försöksverksamheten syftade till att både handläggare och utförare skulle testa modellen för äldre personer i ordinärt och särskilt boende. Utvärderingen av försöksverksamheten visade att personalen var positiv till att använda modellen men påtalade att det fanns saker som behövde utvecklas. Personalen ansåg även att ÄBIC bidrog till nytta för den äldre, handläggare och utförare. I utvärderingen framkom det att språket både i

dokumentation och kommunikation kring modellen behövde förenklas och bli tydligare. Ytterligare framkom det att handläggare och utförare behövde utbildning och stöd i arbetet med ÄBIC (Socialstyrelsen 2013). År 2013 lämnade Socialstyrelsen på uppdrag av riksdagen stöd till myndigheter, i form av vägledning, nationella utbildningsinsatser och webbintroduktion, för implementering av ÄBIC inom äldreomsorgen (Socialstyrelsen 2016b). ÄBIC utgick från att vara ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt och gav handläggare möjlighet till strukturerad dokumentation. Stödet som beviljades till individer utgick från personens individuella behov och inte utifrån de aktuella insatserna i kommunen. För att beskriva funktionstillstånd implementerades WHO:s klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF) (Socialstyrelsen 2016a).

Regeringen gav år 2015 Socialstyrelsen ett nytt uppdrag att vidareutveckla ÄBIC till IBIC, för att arbetsmodellen skulle kunna vara applicerbar på samtliga vuxna, oavsett ålder och funktionsnedsättning (Socialstyrelsen 2016b).

3.4 IBIC

Socialstyrelsen beskriver IBIC:s syfte på följande sätt: ”Syftet [...] är att vara ett stöd för handläggaren och utföraren när de ska identifiera och beskriva individens behov, resurser, mål och resultat.” (Socialstyrelsen 2016b, s.11). IBIC omfattar samtliga vuxna oavsett ålder samt funktionstillstånd och handläggningen kan ske utifrån både SoL och LSS. Vidare menar Socialstyrelsen att insatser ska styras och utformas efter individens individuella behov och den beskrivning handläggaren gör ska ligga till grund för bedömning av beslut, vilket sedan ska utmynnas i insatser vilka utförarna bestämmer och ansvarar för. IBIC ger handläggare stöd att arbeta systematiskt och behovsinriktat med strukturerad dokumentation i ärenden utifrån ICF för att beskriva den enskildes individens behov och svårigheter. Vidare har handläggaren ansvar för att följa upp det beslut som den enskilde beviljats. Syftet med uppföljningen är att säkerställa att den enskilde får sina behov tillgodosedda. Socialstyrelsen betonar att det för individens rättssäkerhet är viktigt att insatsen följs upp så länge den pågår. IBIC utgår från SOSFS 2014:5 om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS som regelverk vid

handläggning och dokumentation. Det systematiska arbetssättet i IBIC utgår delvis från att handläggaren beskriver och strukturerat dokumenterar individens behov, resurser, mål och resultat utifrån nationellt fackspråk. Genom att göra detta skapas förutsättningar för likvärdig handläggning och förståelse inom vård och omsorg (Socialstyrelsen 2016b).

Vid användning av IBIC är det viktigt att vara medveten om att den till viss del är avgränsad. Den är inte en heltäckande arbetsmodell och omfattar därmed inte allt som är nödvändigt i utredning, beslut eller beställning. Mallar för utredning eller arbetssätt och metoder för bedömning ingår inte i IBIC. Dessutom ställer ledningssystemföreskriften från SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete krav på att det finns rutiner som beskriver ett bestämt tillvägagångssätt för handläggning (Socialstyrelsen 2016b).

Socialstyrelsen (2016b) påtalar att det för ett framgångsrikt arbete med IBIC krävs politiskt, ekonomiskt och organisatoriskt stöd. Det krävs att handläggarna har kunskap om exempelvis det betydelsefulla mötet med människan, hur man kan förstå människan, ICF som tankemodell för att beskriva individens livssituation, ICF för att föra strukturerad dokumentation och olika sätt för uppföljning. Ledningen inom organisationen som utför handläggning enligt IBIC behöver stötta handläggarna i detta och långsiktigt stödja arbetet.

Enligt Socialstyrelsen (2016b) bidrar arbetet med IBIC till bland annat transparens i handläggningen, bättre delaktighetsmöjligheter för individer, likvärdig hantering av ansökningar, utredningar, planering och uppföljning i hela landet. Vidare ska modellen bidra till ökad rättssäkerhet, bättre möjlighet att beskriva individens behov, organisering och resursplanering utifrån behov samt utveckling av evidensbaserad praktik.

3.5 Lifecare

Lifecare är ett IT-system skapat av Tieto som används av handläggare och utförare inom vård och omsorg. Enligt Tieto stödjer Lifecare biståndshandläggarna i handläggningen och bidrar till att rätt information hamnar på rätt ställe (Tieto 2017).

Tieto har vidareutvecklat sitt system från att ha varit anpassat efter ÄBIC till att nu vara anpassat till IBIC. Systemet gör det möjligt att utreda samtliga vuxna som är i behov av stöd och insatser utifrån både SoL och LSS. Handläggningen i Lifecare är uppbyggd i livsområden utifrån ICF för att skapa en helhetsbild av individens funktionstillstånd (Tieto 2017).

3.6 ICF

Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF) utgår från WHO:s definition av hälsa vilken lyder: "Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity." (WHO 1948). ICF utvecklades som ett komplement till, Internationell statistisk klassifikation av sjukdomar och relaterade hälsoproblem (ICD-10) vilken diagnostiserar olika skador, sjukdomar och störningar (Socialstyrelsen 2016b).

Syftet med ICF är att olika verksamheter ska strukturera och beskriva individer utifrån ett nationellt fackspråk vilket huvudsakligen är klassifikationen ICF i IBIC (Socialstyrelsen 2016b). Det gemensamma tankesätt ICF-modellen medför kring hur individens hälsa kan förstås samt hur det vardagliga språket länkas till begrepp i ICF leder till en enhetlig och entydig dokumentation. Detta resulterar i att dokumentation om den enskilde kan återanvändas mellan olika aktörer med bibehållen innebörd och därmed ökar rättssäkerheten och patientsäkerheten (SOSFS 2014:5).

ICF används som modell och klassifikation för att beskriva individens behov, resurser, mål och resultat i IBIC. ICF modellen är ett stöd för den professionella i

handläggningen vilken gör det möjligt att beskriva individens situation både fysiskt, psykiskt och socialt utifrån komponenterna: hälsotillstånd kroppsfunktioner, kroppsstrukturer, aktivitet, delaktighet, omgivningsfaktorer, personliga faktorer (Socialstyrelsen 2016b). ICF är även en klassifikation för de olika komponenterna. Personliga faktorer är en komponent som inte har klassificerats och komponenten hälsotillstånd hanteras av den internationella klassifikationen ICD-10, dessa ingår därmed inte i ICF klassifikationen. ICF klassifikationen utgår från en bedömningsskala för att bedöma individens svårighetsgrad inom olika livsområden för att bedöma grad av nedsättning i kroppsfunktioner, avvikelser i kroppsstrukturer samt positiva eller negativa aspekter i omgivningen. Detta bidrar till en helhetsbild av hur individen fungerar i sin livssituation (Socialstyrelsen 2016b).

Madden och Baundy (2017) har tittat på om användandet av ICF stämmer överens med ICF:s innehåll, principer och mål i länder världen över vilka använder ICF i olika utsträckning. Resultatet visade på att ICF gjort skillnad gällande hur användarna tänker på, mäter, utformar, samlar in och analyserar data om funktionstillstånd. ICF har bidragit till ett gemensamt språk i dokumentationen och vidare bidragit till en mer enhetlig mätning om funktionstillstånd vilket resulterat i jämförbar statistik.

Författarna menar att klassificeringar som ICF kan användas för att representera och bearbeta information. De menar också att ICF har potential att bidra till att skapa ny kunskap om vikten av att samtliga komponenter beskrivs i bedömningen utifrån ICF, betydelsen av individens delaktighet vid handläggning samt att bedöma funktionstillstånd och funktionsnedsättning. Utifrån den genomförda studien drar författarna slutsatsen att ICF hittills har uppnått det syfte som fanns vid implementeringen (Madden & Baundy 2017).

3.7 Biståndshandläggare och handlingsutrymme

I sin artikel beskriver Evans och Harris (2004) att de har studerat socialarbetares handlingsutrymme och de utgår från Lipskys teori om att gräsrotsbyråkrater har ett handlingsutrymme som skapas av deras professionella kunskap. Enligt Lipsky

(1980/2010) är gräsrotsbyråkrater yrkesverksamma personer inom socialt arbete. Evan och Harris (2004) beskriver att socialarbetare inte enbart är styrda av de regler och lagar som finns, de hävdar att Lipsky menar att socialarbetare utgår från de riktlinjer och lagar som råder men att de anpassar sitt beslut efter individen.

Evans och Harris (2004) diskuterar Lipskys teori i förhållande till Howes kritik mot den. Howes menar i motsats till Lipsky att gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme inte längre existerar. Anledningen till detta är att det inte finns utrymme till handlingsfrihet till följd av lagstiftning, regler, organisationens riktlinjer samt chefer och politikerns strikta kontroll över arbetet. Howe utgår från att gräsrotsbyråkrater inte besitter någon makt utan måste underkasta sig det som bestäms på högre nivå.

Enligt Evans och Harris (2004) har socialarbetare fortfarande ett handlingsutrymme, som Lipsky gör gällande. De menar att gräsrotsbyråkrater inte begränsas av regler och lagar utan har möjlighet att fatta beslut utifrån sitt eget omdöme och professionella kunskap. Vidare gör författarna gällande att handlingsutrymmet kan vara neutralt. Lagar och regler behöver inte begränsa handlingsutrymmet, utan de krävs för att skapa handlingsfrihet för socialarbetare.

Evans (2013) har utfört en studie utifrån en större fallstudie där han har analyserat utbildade socialarbeters syn på handlingsutrymme och hur de förhåller sig till lagar och riktlinjer samt om de känner sig bundna av dessa. Samtliga socialarbetare som deltog i studien angav att de kände sig bundna av att följa lagen. De hade dock delade åsikter om i vilken utsträckning de behövde förhålla sig till organisationens regler. Vissa socialarbetare menade att det var viktigt att följa lagar och regler och därmed reduceras behovet av handlingsutrymme. Andra socialarbetare hävdade istället att det krävs ett stort handlingsutrymme i arbetet och därmed måste det finnas utrymme att tolka organisationens regelverk. Evans (2013) drar slutsatsen att handlingsutrymme finns för socialarbetare men användandet av det beror till stor del på den professionelles inställning.

Taylor (2014) har genom observationer och intervjuer tittat på socialarbeters handlingsutrymme på landsbygden i Smithgrove County, North Carolina i USA.

Tidigare forskning tyder på att socialarbetare vilka bryter mot regler gör det i syfte för antingen egen vinning eller i syfte att hjälpa klienter. Studiens resultat visade på att samtliga socialarbetare använde sitt handlingsutrymme på ett sådant sätt att det gynnade staten och inte klienterna. Det finns organisatoriska och personalrelaterade faktorer vilka kan förklara varför socialarbetarna använde sitt handlingsutrymme på ett sådant sätt att det gynnade staten. I denna ort kommer samtliga socialarbetare från arbetarklassbakgrunder och ett antal av socialarbetarna har själv mottagit välfärdsförmåner. I denna ort är merparten av socialarbetarna inte yrkesutbildade socialarbetare utan de flesta av socialarbetarna har endast gymnasieutbildning eller en associerad utbildning från ett community college. Faktum är att socialarbetarna på många sätt inte är så annorlunda än de klienter som kommer genom dörrarna. Dessa strukturella och organisatoriska förhållanden samt avsaknad av professionalism begränsar socialarbetarnas handlingsutrymme. Socialarbetarna i Smithgrove County fokuserar främst på kontroll och att leverera bra siffror till arbetsgivaren, vilket gynnar orten och kan antas resultera i negativa effekter för klienterna.

Dunér och Nordström (2006) har genomfört en studie om hur biståndshandläggare inom kommunal äldreomsorg använder sitt handlingsutrymme och makt i beslutsprocessen. Studien baseras på observation samt djupintervjuer med åtta biståndshandläggare från fyra kommuner i Sverige. Biståndshandläggarna beskrivs som individer vilka har rätt att fatta beslut om bistånd utifrån individuella behov utifrån lagar, riktlinjer och moraliska överväganden i äldrevårdssystemet. Studien visar på att biståndshandläggarna har utvecklat olika tekniker för att fatta beslut utifrån sitt handlingsutrymme i beslutsprocesser. Trots att biståndshandläggarna i studien beskriver att handlingsutrymmet i svensk äldreomsorg kan beskrivas som relativt stort menar författarna att de endast använder de handlingsutrymmet i begränsad utsträckning. I beslutsprocessen balanserar biståndshandläggarna de begränsade organisatoriska resurserna mot de sökandes krav och önskemål. Istället för att använda sitt handlingsutrymme tillåter biståndshandläggarna sig att styras av organisatoriska riktlinjer när de fattar beslut huruvida de ska ge bifall eller avslag. Detta kan uppfattas som att biståndshandläggarna använder sitt handlingsutrymme i den riktning som gynnar organisationen. Författarna påtalar även att biståndshandläggarna använder sin juridiska kunskap samt de organisatoriska

riktlinjerna för att på så sätt anpassa de äldres behov till lämpliga insatser vilka är tillgängliga för organisationen istället för att individanpassa.

Det framgår även i artikeln att biståndshandläggarna använder sitt handlingsutrymme för att fördela resurserna rättvist. Biståndshandläggarna jämför de sökande med varandra så att ingen sökande får mer hjälp än någon annan med samma behov. Från ett socialt perspektiv kan detta uppfattas som rättvist, men på individnivå kan detta innebära att äldre inte får den hjälp de är i behov av. Författarna menar vidare att biståndshandläggarna använder sig av olika strategier när de nekar hjälp till sökande som inte är berättigade hjälp. Detta gör de bland annat genom att avleda förfrågningar så att formella ansökningar aldrig görs. När de nekar sökande kan det tolkas som att deras handlingsutrymme används för att hävda att en särskild insats inte kan beviljas inom ramen för organisationens riktlinjer eller att den äldres behov kan tillgodoses på annat sätt. Detta kan resultera i att äldre väljer att inte göra en formell ansökan (Dunér & Nordström 2006).

Avslutningsvis framgår det att biståndshandläggarna vanligtvis personligen möter äldre sökande i hemmet vilket är ett möte som kännetecknas av stor informalitet. Författarna uppfattar det som att biståndshandläggarna förhandlar om en överenskommelse som alla kan acceptera vilket kan äventyra den äldre sökandes önskemål. Detta är en moralisk balansgång utifrån äldre människors rättigheter att bestämma över sina egna liv. Genom förhandlingar kan biståndshandläggare övertyga en del äldre att acceptera hjälp, devis mot deras vilja och undvika att avvisa ärenden vilka inte är formella ansökningar (Dunér & Nordström 2006).

3.8 Rättssäkerhet i socialt arbete

Rättssäkerheten säkrar att medborgare får sina rättigheter tillgodosedda. Dokumentation spelar en stor roll i rättssäkerheten. Utförlig dokumentation genom hela ärendet ger möjlighet att kontrollera handläggningen och rättssäkerheten. Det innebär dock inte att dokumentationen kan garantera att ett ärende handläggs

rättssäkert men om det finns god kunskap om reglerna kring dokumentation kan en mer rättssäker handläggning ske (Mellström 2006).

För att ge den enskilde stor rättssäkerhet i handläggningen är det av vikt att pröva, besluta om och genomföra insatser i samarbete med den enskilde. Den enskilde har rätt till en individuell prövning av sina behov, om insatser ges utifrån vad kommunen erbjuder åsidosätts rättssäkerheten (Mellström 2006).

Både Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) och Förvaltningslagen (SFS 1986:223) kräver att det finns rättssäkerhet inom äldreomsorgen. De två lagarna ställer krav på saklighet, opartiskhet, noggrann handläggning samt den äldres möjlighet till insyn och inflytande. De krav som lagen ställer innebär i praktiken att ansökningar måste utredas, utredningar ska dokumenteras, den enskilde ska ha insyn i utredningen och ges möjlighet till inflytande, beslut som fattas ska vara tydliga och genomförande av insatser ska dokumenteras. Målet med att handläggningen ska vara rättssäker är att samtliga utredningar ska göras och att beslut ska fattas på ett formellt och riktigt sätt (Socialstyrelsen u.å).

I 13:1 SoL framgår det att inspektionen för vård och omsorg (IVO) utövar tillsyn över socialtjänsten och verksamheter som avses i 6 :3 SoL. IVO syftar huvudsakligen till att beröra frågor om laglighet och rättssäkerhet samt kvalitet och kompetens i vård och omsorg. Syftet med IVO:s tillsyner är att kvalitetsförbättra verksamheter och resultaten av IVO:s tillsyn bör återkopplas till berörd personal för att bidra till kunskapsutveckling (Staafl 2017). Om den enskilde upplever sig blivit felaktigt behandlad i handläggning av sitt ärende kan denne vända sig till Justitieombudsmannen, vars uppgift är att övervaka att myndigheter och tjänstemän följer gällande lag (JO, Riksdagens ombudsmän 2015).

4. Teori och begrepp

I detta avsnitt kommer vi att beskriva Lipskys teori om handlingsutrymme. Begreppet handlingsutrymme har tidigare tagits upp under avsnittet kunskapsorientering. Nedan kommer endast handlingsutrymme som teori att beröras. Därefter kommer vi att redogöra för Peczniks förklaring av begreppen formell rättssäkerhet och materiell rättssäkerhet. Teorin och begreppen har valts utifrån att vi i studien fördjupar oss i biståndshandläggares handlingsutrymme samt deras upplevelser av rättssäkerhet i förhållande till IBIC. Den valda teorin och begreppen kommer användas för att analysera och skapa en förståelse för den insamlade empirin. Vår förhoppning är att teorin och begreppen ska bidra till en ökad förståelse utifrån det vi vill undersöka.

4.1 Handlingsutrymme

Lipsky (1980/2010) utvecklade en teori för att förstå gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme. Han benämner gräsrotsbyråkrater som yrkesverksamma personer inom socialt arbete, exempelvis socialarbetare, poliser och lärare. Enligt Lipsky (1980/2010) formas handlingsutrymmet av politiska beslut i form av lagar, regler, förordningar och riktlinjer i kombination med gräsrotsbyråkraters professionella kunskap. Gräsrotsbyråkrater utgår från de lagar och regler som finns men anpassar sina beslut efter situation och individ och förväntas handla utifrån sitt handlingsutrymme. Lipsky (1980/2010) menar å ena sidan att avsaknad av handlingsutrymme för gräsrotsbyråkrater hade inneburit att många dilemman eliminerats, å andra sidan att handlingsutrymme främjar gräsrotsbyråkraternas självförtroende och skapar förtroende hos klienterna, vilket bidrar till att legitimera välfärdsstaten och dess tjänster.

Lipsky (1980/2010) menar att olika individer har olika behov, vilket resulterar i ett krav på individuell bedömning. Gräsrotsbyråkrater möter ofta individer i unika, komplexa situationer vilka inte alltid går att lösa på ett givet sätt och måste göra en egen bedömning av hur de ska agera. Syftet med användandet av handlingsutrymme är att göra det möjligt för gräsrotsbyråkrater att kunna göra

individuella bedömningar. Om gräsrotsbyråkrater förnekar att de har ett handlingsutrymme och endast handlar utifrån lagar, regler och riktlinjer kan det innebära att medborgarna inte får den individuella hjälp de behöver.

4.2 Rättssäkerhet

Enligt Peczenik (1995) utövas den offentliga makten inom en rättslig ram. Rättsstaten skapar rättssäkerhet i syfte att medborgare ska ha rättsligt skydd mot enskilda och staten. Peczenik (1995) utgår från att det finns både formell och materiell rättssäkerhet. Formell rättssäkerhet tar inte hänsyn till etiska aspekter och utgår från följande:

- Vid i övrigt oförändrade omständigheter är rättssäkerheten desto bättre
- ju exaktare rättsreglerna är;
 - ju bättre dessa regler återspeglar idealet om likhet inför lagen;
 - ju långsammare reglernas förändringstakt är;
 - ju fler statliga beslut som bestäms av sådana regler;
 - ju öppnare rättsreglernas innehåll och rättstillämpningspraxis är för allmänhetens insyn;
 - ju större den oavhängighet är som domstolarna åtnjuter;
 - ju effektivare det ansvar är som åvilar makthavarna; och till sist
 - ju bättre den juridiska argumentation som stöder rättsreglernas tolkning och tillämpning är.
- (Peczenik 1995, s.11)

Materiell rättssäkerhet är resultatet av förutsägbarheten i den formella rättssäkerheten och avvägningen mot etiska värden. Det måste finnas en balans mellan lagen och etiska hänsynstaganden för att beslut ska anses vara rättvisa. Inom materiell rättssäkerhet bör beslut inom myndighetsutövning och rättsskipning ske med stöd av lagen samt utifrån etiska värden (Peczenik 1995).

5. Metod

I följande avsnitt redogör vi för metodval, alternativ metod, den valda metodens förtjänster och begränsningar, urval, tillvägagångssätt vid intervjuer, metodens tillförlitlighet, bearbetning av analys och data samt diskussion kring etiska överväganden. Vi avslutar avsnittet med att redovisa vår arbetsfördelning.

5.1 Förförståelse

Vi som ska genomföra denna studie besitter en viss förförståelse om arbetet som biståndshandläggare inom vård och omsorg. Vidare har vi även en förförståelse om begreppen handlingsutrymme och rättssäkerhet. Denna förförståelse har vi erhållit under vår socionomutbildning samt genom våra extrajobb som biståndshandläggare och utförare. En av oss har sedan tidigare viss kunskap om arbetsmodellen IBIC från den verksamhetsförlagda utbildningen hos en enhetschef för socialpsykiatri samt hos biståndshandläggare. De erfarenheter vi tar med oss in i arbetet med denna studie ser vi inte som begränsande. Vi lägger dock stor vikt vid att lägga våra förutfattade meningar åt sidan samt försöka vara öppensinnade under samtliga delar i den aktuella studien.

5.2 Val av metod

Vi har valt att göra en kvalitativ studie för att undersöka vårt syfte och besvara våra frågeställningar. Den data som samlas in i kvalitativ forskning kan utgöras av personers känslor, upplevelser och tankar och syftar till att kunna konstatera hur fenomen fungerar och förekommer (Ahrne & Svensson 2015). I vår studie önskade vi få en fördjupad förståelse för biståndshandläggarnas upplevelser och ansåg därför att en kvalitativ ansats var mest lämplig för att besvara våra frågeställningar. I denna studie har vi valt att utföra semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att vi har utgått från en intervjuguide (se bilaga 2) vilken utgörs av olika teman som vi har berört under intervjuerna. Enligt (Bryman 2011) gör semistrukturerade intervjuer det möjligt för respondenterna att svara fritt på frågorna samt att svaren kan utvecklas utifrån intervjuarens följdfrågor.

Ett alternativ till den valda metoden skulle vara att utföra en kvantitativ studie. Enligt Bryman (2011) är syftet med en kvantitativ studie att kunna utföra mätningar. Forskare vill inte beskriva hur saker är utan varför de är på det viset och hitta samband. Vidare är det inom kvantitativ forskning vanligt att forskare vill generalisera resultatet till en större population. Hade vi utgått från kvantitativ metod hade vi kunnat skicka ut enkäter till biståndshandläggare i ett antal kommuner som arbetar utifrån IBIC för att mäta i vilken utsträckning och på vilket sätt de arbetar med modellen samt hur de ser på handlingsutrymme och rättssäkerhet i förhållande till IBIC. Vårt syfte med studien är inte att mäta och generalisera utan att beskriva och analysera biståndshandläggare inom äldreomsorgens perspektiv. Därför anser vi att kvalitativ metod är mest lämplig för denna studie.

5.3 Metodens förtjänster och begränsningar

Att använda sig av kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer har både sina förtjänster och begränsningar.

Insamling av kvalitativ data i form av semistrukturerade intervjuer är ett mycket tidskrävande tillvägagångssätt då transkriberingen ofta resulterar i en stor mängd data. Datan måste därefter kodas för att kunna analyseras vilket beskrivs som en tidsödande process (Bryman 2011). Vi har utifrån vårt mål med studien valt denna metod för att vi bedömer att den ger oss bäst förutsättning att besvara vårt syfte och våra frågeställningar. Bryman (2011) beskriver att det vid kodning samt analys av kvalitativ data finns en risk att svar kan förvrängas samt att det kan ske feltolkningar av respondenternas åsikter. För att minimera dessa risker har vi låtit respondenterna läsa sin transkriberade intervju samt komma med synpunkter om det har uppkommit något missförstånd eller felhörningar.

Ytterligare en begränsning med kvalitativ metod är att resultatet ofta inte går att generalisera till andra populationer. Resultat av kvalitativa studier bygger ofta på respondenternas subjektiva uppfattningar gällande vad som är mindre viktigt och

kan ses som en begränsning (Bryman 2011). I denna studie är vårt syfte inte att generalisera utan att beskriva och analysera utifrån biståndshandläggarnas subjektiva uppfattningar.

Det kan även ses som en begränsning att vi i studien framförallt hänvisar till svenska källor gällande det rådande kunskapsläget om BBIC, ÄBIC och IBIC. Vi har valt att göra på detta sätt eftersom IBIC är en svensk modell vilken utgår från svenska lagar och föreskrifter. Socialstyrelsen (2016b) har utvecklat och ansvarar för modellen IBIC, dess implementering samt utvärdering. Socialstyrelsen (u.å) är en statlig myndighet under Socialdepartementet och det är riksdag och regering som bestämmer vilken inriktning Socialstyrelsen ska ha genom ett årligt regleringsbrev som innehåller regeringsuppdrag. Vi har även i vår analys valt att lyfta in Socialstyrelsen för att analysera respondenternas utsagor. Detta kan ses som en begränsning då den vetenskapliga relevansen kan påverkas negativt eftersom att analysen då inte enbart grundar sig i tidigare forskning samt teori och teoretiska begrepp.

Utifrån ett kvalitativt synsätt menar man att det bästa sättet att få svar på frågor om människors åsikter, attityder, normer och värderingar, är att fråga dem. En förtjänst med kvalitativ forskning är att den rymmer ett stort mått av flexibilitet med hänvisning till dess mindre strukturerade inslag. Flexibiliteten är av vikt vid semistrukturerade intervjuer då intervjuaren bör följa den riktning intervjupersonernas svar går i. Vidare är flexibiliteten av vikt för uppföljning av svar samt då intervjuaren behöver reda ut oklarheter eller motsägelser i respondenternas svar. Ytterligare en fördel med att genomföra semistrukturerade intervjuer är att det ger forskaren möjlighet att få mycket information och data under en relativt kort tid (Bryman 2011).

5.4 Urval

I denna studie har vi gjort vad Bryman (2011) benämner som ett målstyrt urval. Denna typ av strategiska urval syftar till att forskarna har ett mål att intervjua individer vilka är relevanta utifrån studien forskningsfrågor. Detta är ett icke-

sannolikhetsurval vilket innebär att vissa individer i populationen har större möjlighet att väljas ut än andra vilket innebär att det inte är sannolikt att vårt urval är representativt för populationen (Bryman 2011). Vi kommer därmed inte att kunna generalisera studiens resultat. Enligt Bryman (2011) är det vanligt att icke-sannolikhetsurval används inom kvalitativa intervjustudier då målet med urvalet och intervjuerna inte är att generalisera utan att visa på ett resultat utifrån en ingående analys. Vi valde denna typ av urval då vi hade kännedom om att biståndshandläggare inom äldreomsorgen i den valda kommunen låg i framkant i arbetet med IBIC. En av oss hade sedan tidigare kontakt med en medarbetare på den valda arbetsplatsen och denna medarbetare introducerade oss för biståndshandläggarna. Vi kontaktade samtliga åtta biståndshandläggare inom äldreomsorgen i kommunen och fick svar från sex personer som ville delta i studien. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) påtalar att genom att intervjua mellan sex till åtta personer ur en särskild population kan man få in material vilket kan anses vara relativt oberoende av enskilda individers personliga uppfattningar utifrån studiens syfte och frågeställningar. Genom detta urval har vi fått svar på våra frågeställningar och uppnå syftet med studien.

Nedan följer en kortare presentation av studiens respondenter:

Respondent 1: Kvinna, 33 år, socionomexamen, arbetat som biståndshandläggare i åtta år. Har arbetat på arbetsplatsen i ett och ett halvt år.

Respondent 2: Kvinna, 47 år, sociala omsorgslinjen, arbetat som biståndshandläggare i 24 år. Har arbetat på arbetsplatsen i 19 år.

Respondent 3: Kvinna, 39 år, sociala omsorgsprogrammet, arbetat som biståndshandläggare i sju år. Har arbetat på arbetsplatsen i ett och ett halvt år.

Respondent 4: Kvinna 47 år, socionomexamen, arbetat som biståndshandläggare, LSS-handläggare samt rekryterat kontaktpersoner, avlösare och ledsagare i 13 år. Har arbetat på arbetsplatsen i fyra år.

Respondent 5: Kvinna, 51 år, socionomexamen, arbetat som biståndshandläggare, LSS-handläggare samt chef i tio år. Har arbetat på arbetsplatsen i ett år.

Respondent 6: Kvinna, 50 år, socionomexamen, arbetat som biståndshandläggare i ett år. Har arbetat på arbetsplatsen i ett år.

5.5 Tillvägagångssätt vid intervjuer

Vi har genomfört sex stycken intervjuer med biståndshandläggare i en mindre kommun i Skåne vilka arbetar med modellen IBIC. Den inledande kontakten med respondenterna gjordes per mail då en av oss hade kontakt med personal på den aktuella arbetsplatsen. Efter att respondenterna samtyckt till att delta i studien startade genomförandet av intervjuerna. Respondenterna fick innan intervjuerna ett informationsbrev om studien och intervjun (se bilaga 1). Både i informationsbrevet och vid intervjuerna informerades intervjupersonerna om studiens syfte och syftet med respondenternas deltagande i studien. Intervjuerna har genomförts på biståndshandläggarnas arbetsplats vid tre olika tillfällen. Respondenterna har själva valt tid och plats för intervjun. Genomförandet av intervjuerna tog i genomsnitt 30 till 40 minuter. Samtliga intervjuer spelades in vilket resulterade i att vi som intervjuare kunde fokusera på att ställa frågor och följdfrågor och behövde därmed inte lägga fokus på att anteckna det som sades. Vi valde att dela upp intervjuerna mellan oss för att effektivisera arbetet.

5.6 Metodens tillförlitlighet

Metodens tillförlitlighet utgår bland annat från begreppet trovärdighet. För att forskning ska accepteras av forskarvärlden och samhället måste den vara trovärdig. Läsaren måste förlita sig på att det som står i studien är sanningsenligt och gör läsaren detta kan forskningen ses som trovärdig och lyckad. Vid bedömning av forskningens trovärdighet används olika begrepp beroende på om forskningen har en kvalitativ eller kvantitativ ansats (Ahrne & Svensson 2015). I denna studie har vi utgått från en kvalitativ ansats vilket innebär att trovärdighet skapas på andra sätt än i en kvantitativ metod. Enligt Bryman (2011) används vid kvantitativa studier begreppen validitet och reliabilitet för att mäta studiens kvalitet. Dessa begrepp är enligt Bryman (2011) svårare att applicera på kvalitativ forskning och vi har därför valt att utgå från Ahrne och Svenssons (2015) begrepp trovärdighet, transparens och generaliserbarhet som är anpassade för att bedöma kvalitativa studiers tillförlitlighet. Enligt Ahrne och Svensson (2015) skapas trovärdighet i en kvalitativ studie bland annat genom transparens. Transparens skapas genom att det finns

tydlig redogörelse för forskningsprocessen samt att forskarna för resonemang kring metodvalet, vilket ger läsaren möjlighet att kritisera och diskutera texten. I denna studie har vi strävat efter att genomgående beskriva hur vi gått tillväga under metodavsnittet för att upprätthålla transparens i forskningen.

Ytterligare en del i att bedöma forskningens tillförlitlighet är genom begreppet generaliserbarhet. Detta begrepp handlar om huruvida forskare kan uttala sig om en population utifrån sitt urval. Begreppet används på olika sätt beroende på om den metodologiska ansatsen är kvalitativ eller kvantitativ. I kvalitativ metod bedöms studiens generaliserbarhet utifrån forskningsresultatens överförbarhet till liknande studier med andra personer eller sociala sammanhang. Forskare kan utifrån diskussion och argumentation därför endast med försiktighet uttala sig om generaliserbarhet i kvalitativa studier (Ahrne & Svensson 2015). Utifrån vår studies metod och urval ser vi svårigheter i att kunna uttala oss om generaliserbarhet.

5.7 Bearbetning och analys av data

Enligt Svensson och Ahrne (2015) innebär bearbetning av material att sortera, ordna och kategorisera sitt material för att kunna besvara sina frågeställningar. Vi har valt att spela in samtliga intervjuer och transkriberat dem efterhand som de har genomförts. Därefter har vi läst och kodat materialet manuellt. Vi har valt att koda vårt material utifrån vad Bryman (2011) benämner som öppen kodning vilket innebär att vi har studerat, brutit ner och kategoriserat det transkriberade materialet. Bryman (2011) ser fördelar med att genomföra kodning i nära anslutning till intervjuerna då det kan bidra till ökad förståelse för materialet. Vi har därför valt att koda vårt material så fort som möjligt efter att intervjuerna har transkriberats.

Vi valde att inleda kodningsarbetet med att förutsättningslöst läsa det transkriberade materialet. Därefter diskuterade vi möjliga teman utifrån studiens syfte och frågeställningar. De kategorier vi ansåg vara lämpliga var: positivt och negativt om IBIC, positivt och negativt om handlingsutrymme samt positivt och negativt om rättssäkerhet. Därefter kodade vi först materialet enskilt och sedan gemensamt med hjälp av färgkoder utifrån de valda kategorierna. Förutom att använda våra

bestämda kategorier gjorde vi även anteckningar i materialet när det dök upp något vi fann intressant men som inte passade in i de valda kategorierna. Efter att samtligt material kodats har vi gemensamt diskuterat och tolkat respondenternas utsagor utifrån vald litteratur samt teori och begrepp.

I vårt resultat har vi valt att till största del omskriva det respondenterna har sagt under intervjuerna. När vi presenterar deras utsagor har vi utgått från de ordval de själva använt under intervjun för att det tydligt ska framgå hur de har uttryckt sig. För att lyfta fram respondenterna som personer har vi till viss del valt att citera en del av svaren. Resultatet hade kunnat bli mer transparent om vi hade valt att endast citera intervjupersonerna eftersom det då hade framgått exakt vad de sagt under intervjuerna. Vi såg dock större fördelar med att sammanfatta deras utsagor i löpande text i kombination med citat då vi anser att det underlättar läsningen

5.8 Etiska överväganden

Enligt Vetenskapsrådet (u.å.) finns det fyra etiska principer att ta hänsyn till inom all forskning vilka är informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet.

Informationskravet syftar till att forskarna ska informera respondenterna om studiens syfte, villkor och att det är frivilligt att delta i studien. Respondenterna ska även informeras om att det insamlade materialet endast kommer att användas i studien (Vetenskapsrådet u.å.). Vi har både muntligt och skriftligt informerat respondenterna om studiens syfte, villkor och att de när som helst under studiens genomförande kan avbryta sin medverkan.

Samtyckeskravet beskriver det krav som ställs på att forskarna ska inhämta samtycke från respondenterna till att delta i studien. Syftet med detta är att respondenterna själva har rätt till att bestämma över sin medverkan (Vetenskapsrådet u.å.). Denna information har respondenterna i den aktuella studien fått i informationsbrevet samt har samtyckt per mail innan intervjuerna och muntligt vid intervjuerna.

Nyttjandekravet innebär att den insamlade datan och övrig information från respondenterna endast får användas i den aktuella studien (Vetenskapsrådet u.å.). Respondenterna i den aktuella studien har fått information om att den insamlade datan och övrig information kommer att förstöras efter att studien är slutförd.

Konfidentialitetskravet syftar till att insamlad data och övrig information, vilken kan innehålla personliga uppgifter, ska samlas in och förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av den. Vidare ska respondenterna avidentifieras i studien för att deras anonymitet ska säkerställas (Vetenskapsrådet u.å.). Respondenterna har fått information både muntligt och skriftligt om att det endast är vi som utför studien som kommer att ha tillgång till samtligt material från intervjuerna. Vi har även informerat muntligt om att de kommer att benämnas som respondent 1-6 i studien för att de ska vara avidentifierade.

Enligt Kvale (2009) ska forskare innan genomförandet av en kvalitativ studie bedöma möjliga negativa konsekvenser för respondenterna i förhållande till studiens mål. Fördelarna för en deltagare och kunskapen som studien kan generera ska väga upp de möjliga negativa konsekvenserna för respondenterna för att studien ska anses vara rättfärdigad att genomföra. Det är komplext att överväga konsekvenser inom kvalitativ forskning eftersom möjliga konsekvenser är svåra att förutspå. Före genomförandet av vår studie har vi övervägt möjliga konsekvenser för respondenterna. Vi ansåg att den aktuella studien utgjorde en liten risk för att respondenterna skulle påverkas negativt, med motiveringen att det som ska undersökas i studien inte i sig utgör känsliga ämnen. I studien har respondenterna, efter att ha samtyckt, blivit intervjuade om ett arbetssätt och de har själv valt hur mycket de velat dela med sig av sina personliga erfarenheter. Vi kan inte utesluta att det finns en risk för negativ påverkan hos respondenterna och därför har vi påtalat att de under intervjuerna kunnat välja att avstå från att svara på frågor samt att de under studiens gång har haft rätt att avbryta sin medverkan. Utifrån ovanstående resonemang anser vi att nyttan med att utföra studien överväger de eventuella negativa konsekvenser den kan resultera i för respondenterna.

5.9 Arbetsfördelning

Vi har till största del haft delat ansvar för insamling av referenser och textproduktion till problemformulering, kunskapsorientering, teori och metod. Genomförandet av intervjuer och transkribering valde vi att fördela jämt mellan oss, vi ansvarade för tre var. Därefter kodade vi gemensamt den insamlade datan. Resultat, analys och avslutande diskussion har vi genomfört tillsammans med undantag för mindre ändringar och tillägg.

6. Resultat och Analys

I detta avsnitt kommer vi att presentera och analysera vår insamlade empiri utifrån teoretiska utgångspunkter, begrepp och kunskapsorientering. Vi har valt att dela in detta avsnitt i olika kategorier. Inledningsvis kommer vi att presentera och analysera biståndshandläggarnas uppfattningar om arbetsmodellen IBIC samt deras syn på IT-systemet Lifecare, som är anpassat efter IBIC. Därefter kommer vi in på biståndshandläggarnas beskrivningar av deras handlingsutrymme i arbetet med IBIC. Avslutningsvis tar vi upp biståndshandläggarnas upplevelser av rättssäkerhet i handläggning utifrån IBIC.

Som tidigare nämnts under metodavsnittet kommer vi i detta avsnitt att benämna intervjupersonerna som respondent 1-6. Vi vill även poängtera att det i viss mån skiljer sig hur mycket utrymme varje respondent har när vi presenterar resultat och analys. Detta beror på att respondenterna har besvarat frågorna under intervjun olika utförligt. Kvale och Steinar (2009) påtalar att den ideala intervjupersonen inte existerar. Vidare menar de att vissa personer är svårare att intervjua än andra och olika personer är lämpliga för olika typer av intervjuer. En del intervjupersoner är mer talföra än andra och ger precisa svar på intervjufrågorna. Det innebär dock inte att uttömmande svar nödvändigtvis bidrar till den mest värdefulla kunskapen inom den aktuella studien. Som tidigare nämnt har vi valt både att sammanfatta respondenternas utsagor och citera dem.

6.1 Biståndshandläggarnas upplevelser av arbetet med arbetsmodellen IBIC

Samtliga respondenter påtalar i intervjuerna att de är positivt inställda till IBIC som arbetsmodell och ser fördelar med att använda den i sitt arbete med att handlägga ansökningar från enskilda.

Respondent 1 menar att IBIC är ett steg i rätt riktning. Hon uttrycker att: ”Jag tyckte att det var ett jättesteg framåt när IBIC kom och fick en känsla av att så har jag velat

jobba länge.”. Hon säger att hon länge har velat arbeta på ett mer utredande sätt, vilket modellen möjliggör. Respondent 1 tycker att det är solklart att individens behov ska stå i centrum och att biståndshandläggarna inte ska vara styrda av de insatser som finns tillgängliga i kommunen. Respondent 1 uppger att hon överlag tycker om arbetssättet och att det är ett steg i rätt riktning men att det finns många fler steg att ta innan arbetet med IBIC fungerar optimalt.

Respondent 2 påtalar att det är positivt att det finns mål för varje del i livsområdena. Hon säger att: ”Här finns det ett mål för varje del i livsområdena, innan blev det ett stort övergripande mål bara. Det var inte på detaljnivå som det är nu.”. Respondent 2 uppger att det finns mycket att utgå från vid uppföljning då individens funktionstillstånd bedöms. Hon säger att när kommunen väl kommer att arbeta fullt ut med IBIC, ser hon det som en fördel att kunna titta på individers svårigheter för att kunna bedöma deras behov istället för att besluta om insatser. Respondent 2 påtalar även att IBIC kan bidra till att det blir lättare för utförarna att förstå de beslut som biståndshandläggarna fattar. Detta till följd av att det utifrån modellen blir tydligare för utförarna att förstå individens behov.

Respondent 3 anser att IBIC är ett gott tankesätt och att det skulle varit jättebra och intressant att jobba med modellen fullt ut. Hon uppger att: ”Med IBIC, fördelarna är ju att man verkligen jobbar fullt ut, man bedömer ett behov.”. Hon påtalar att modellen gör det möjligt för hennes som biståndshandläggare att bedöma och titta på vad de faktiskt behovet är hos individer som inkommer med ansökningar.

Respondent 4 säger att det är positivt att biståndshandläggare kan välja och välja bort livsområden beroende på ansökan då IBIC endast ska utreda de behov som är aktuellt för ansökan. Hon uttrycker att: ”Fördelen är att jag tror att man faktiskt inte ska gå igenom alla livsområden om det till exempel gäller städning.”. Respondent 4 säger vidare att man kan få fram vad den enskilde har för behov med hjälp av arbetsmodellen och utifrån livsområden. Enligt henne skapas det genom detta en annan helhetsbild än tidigare.

Respondent 5 menar att IBIC är ett mycket bra hjälpmedel och att man som handläggare inte är så styrd i handläggning eller beslutsfattande. Hon anser att det

genom att beskriva utifrån livsområden skapas en bra helhetssyn och hon påtalar att modellen är mycket tydlig. Respondent 5 uppger att: ”Jag känner mig jättebekvämt med att använda IBIC. För att man kan följa modellen och den är så tydlig så man vet vad som ska finnas med.”. Hon anser vidare att det resulterar i att man inte missar viktiga delar i utredning och bedömning.

Respondent 6 tycker att modellen fungerar bra och anser att det är intressant att modellen utgår från att det ska vara behovsstyrt utifrån den enskilde. Hon påtalar även att: ”Man tittar på helheten, det handlar inte bara om hur mycket insatser personen har, utan det är behovet som styr. IBIC är ju ett fantastiskt instrument egentligen och har en fantastisk människosyn För det är ju fokuserat på hela människan.”.

Socialstyrelsen (2016b) skriver att syftet med IBIC är att modellen ska vara ett stöd för handläggare när de ska beskriva individens behov, resurser, mål och resultat. Insatser ska styras och utformas efter individens individuella behov. Det kan tolkas som att respondent 2, 4, 5 och 6 upplever att modellen är ett bra stöd för dem i handläggningen. Respondent 1, 2, 3, 4, och 6 uppger att en fördel med IBIC är att biståndshandläggarna ska beskriva individens behov som sedan ska leda till lämplig insats. Det kan även tolkas som att respondent 2 anser att IBIC som modell ger henne möjlighet att beskriva individens mål i förhållande till behov och insats. Ingen av respondenterna tar upp något om begreppen resurser och resultat, vilka finns beskrivna i IBIC:s syfte. Vi kan därmed inte uttala oss huruvida IBIC uppfyller samtliga delar i syftet. Utifrån vad respondenterna beskrivit tolkar vi det som att modellen uppfyller vissa delar av Socialstyrelsens syfte med IBIC.

Respondenterna är överens om att IBIC är en bra arbetsmodell men alla utom respondent 5 påtalar svårigheter och begränsningar med modellen. Samtliga respondenter säger att de ännu inte fullt ut kan använda IBIC som det är tänkt.

Respondent 1 tar upp att det är svårt att jobba utifrån IBIC när inte både handläggare och utförare gör det. Hon ställer sig frågande till om politikerna förstår vad de har beslutat och säger att: ”För har man bestämt att vi ska jobba med IBIC på politisk nivå kan man ju verkligen undra om de vet vad de har beslutet om, förstår de?”.

Socialstyrelsen (2016b) anser att det bland annat krävs politiskt stöd för ett framgångsrikt arbete med IBIC. Detta är något respondent 1 inte upplever finns i kommunen. Hon anser att de på grund av att utförarna fortfarande är styrda av insatser inte endast kan beskriva och bedöma behov. Respondent 1 påtalar även att utförarna inte anpassar sig efter det som står beskrivet i utredningen utan har bestämda insatser, vilket resulterar i att biståndshandläggarna tvingas in i att det blir insatsstyr.

Något som även respondent 2 och 3 påtalar begränsar dem i användandet av modellen är att de måste arbeta insatsstyr då kommunen är kvar i det gamla tänket, vilket innebär att handläggarna även bestämmer vad behovet ska resultera i för insats. Respondent 2 säger att de inte är där som tanken med IBIC är:

I min tanke så är vi inte där som tanken med IBIC är. Där är myndighets bit att beskriva den enskildes svårighet, sen är hur det görs utförarnas. Och då har man här varit insatsstyr i många år, man tänker insatser. Och det är ju en tankekurva som måste ändras.

Vidare säger respondent 2 att myndighetssidan inte kan arbeta fullt ut när inte utförarna gör det och då blir resultatet att man utgår från det gamla sättet. Respondent 3 påtalar att de bestämmer vad behoven leder till för insats, vilket blir resultatet när utförarna arbetar efter insatser och inte efter det beskrivna behovet. Hon uppger att: "Risken är ju att jag bedömer ett behov och så sätter utförarna in en insats bara och då blir det ändå som det alltid har varit.". Något Socialstyrelsen (2016b) påtalar kring behovsbedömning i IBIC är att handläggarnas beskrivningar av individuella behov ska ligga till grund för den insats som utföraren beslutar att utföra. Till följd av att handläggarna i studien inte upplever att det är möjligt att endast beskriva individers behov kan de i dagsläget inte efterleva det som IBIC eftersträvar gällande behovsbedömning.

Både respondent 1 och 2 uppger att arbetsplatsen har fått skapa och lägga till vissa delar i systemet för att arbetet med handläggning utifrån IBIC ska fungera. Socialstyrelsen (2016b) påtalar att IBIC inte är en heltäckande arbetsmodell. IBIC är till viss del avgränsad och innefattar inte allt som är nödvändigt i utredning,

beslut eller beställning. Således kan det indikera att respondenterna har fått uppfattningen om att IBIC ska vara en heltäckande modell, något som Socialstyrelsen (2016b) är tydliga med att påtala att den inte är.

Något som respondent 4 beskriver som en nackdel med IBIC är att modellen inte ser till individens historia, vilket hon menar kan vara viktigt att ha som underlag i en utredning. Hon säger att: "IBIC säger att man bara ska utreda det som är aktuellt för ansökan. Samtidigt har man jobbat lite längre så vet man också att en historia kan vara viktig att få fram i en utredning och det är kanske nackdelen med IBIC.". Respondent 6 påtalar, i likhet med respondent 4, att IBIC utgår från att endast se till den aktuella svårigheten för individen men att hon tycker att man ibland behöver se till människors historia. Hon uppger att: "Jag kan sakna att man inte ska beskriva lite mer historia, alltså att man bara ska se till behovet.". Ytterligare upplever respondent 6 att en svårighet med modellen är att hon har en viss tidsbrist i sitt arbete, vilket leder till att hon ibland slarvar i användningen av modellen:

Jag upplever att det finns en tidsbrist. Jag slarvar, försöker slå ihop livsområdena som är liknande för att jag så fort som möjligt vill få ett beslut till stånd. Samtidigt vill jag vara noggrann men när något måste gå snabbt så slår jag ihop lite och går inte så specifikt in i detalj.

Gemensamt för samtliga intervjuer är att respondenterna har en positiv inställning till det framtida arbetet med IBIC. Respondent 1 ser att IBIC är ett steg i rätt riktning. Respondent 2 menar att arbetet med IBIC är en fortsatt utvecklingsprocess och att det kommer att bli en fördel när handläggarna endast kan fokusera på att beskriva individens svårigheter och behov. Respondent 3 tror att arbetet med IBIC kommer att bli bra och intressant när både handläggare och utförare jobbar med modellen fullt ut. Respondent 4 påtalar att det går att få fram den enskildes behov när man jobbar fullt ut med IBIC. Respondent 5 är i dagsläget mycket nöjd med IBIC och ser fram emot det fortsatta arbetet.

6.1.1 Biståndshandläggarnas uppfattning om IT-systemet Lifecare

Samtliga respondenter påtalar under intervjuerna att IT-systemet Lifecare, som kommunen använder sig av, är helt anpassat efter IBIC. Samtliga respondenter framför att det finns både positiva och negativa sidor med systemet.

Respondent 1 säger att systemet inte alltid samarbetar med allt hon vill ta med i bedömningen och upplever att systemet är uppbyggt på ett sätt som gör att handläggningen utifrån IBIC blir tidskrävande. Respondent 2 uppger att det är positivt att systemet kontinuerligt utvecklas utifrån IBIC. Hon upplever dock att systemet ibland är tungarbetat och tidskrävande för att livsområdena är uppdelade i underrubriker och under dessa måste både behov och bedömt funktionstillstånd beskrivas. Respondent 3 påtalar att systemet är modernt och uppbyggt på ett sätt som ser ut som appar. Hon tror att Lifecare kunnat underlätta arbetet om de hade använt systemet fullt ut, idag gör varken handläggarna eller utförare det. Respondent 4 säger att Lifecare är ett mer lättarbetat system men att det även har sina brister. Hon uppger att handläggningen i dagsläget tar längre tid, vilket hon delvis tror beror på att systemet är uppbyggt i många olika steg som man måste ta sig igenom och att det i vissa delar inte går att ångra det man redan har gjort. Respondent 4 tror att handläggningen möjligtvis kommer att vara mindre tidskrävande när man är mer bekväm med att arbeta i systemet. Hon upplever det som positivt att utvecklarna av systemet kontinuerligt utvecklar det och är uppmärksamma på när handläggarna påtalar brister i systemet. Respondent 5 uppger att hon kan arbeta med IBIC på ett väl fungerande sätt utifrån systemet. Hon säger dock att systemet inte alltid fungerar optimalt, vilket resulterar i att handläggningen tar längre tid. Respondent 6 anser att Lifecare fungerar väl och är uppbyggt på ett bra sätt utifrån IBIC-modellen. Något hon upplever som negativt är att det i systemet inte ges möjlighet att beskriva individers bakgrundshistoria.

Enligt Tieto (2017) är systemet anpassat efter IBIC och uppbyggt i livsområden utifrån ICF. Utifrån respondenternas svar ovan tyder det på att Tieto har skapat ett system som möjliggör handläggning enligt IBIC. Det respondenterna påtalar är att systemet måste fortsätta att vidareutvecklas för att kunna fungera optimalt.

Respondent 4 har uppfattningen att Tieto är måna om att förbättra de brister handläggarna rapporterar till dem.

6.2 Biståndshandläggarnas beskrivningar av sitt handlingsutrymme i arbetet med IBIC

I vår studie framkommer det att respondenterna har olika uppfattningar om deras handlingsutrymme i arbetet med IBIC.

Respondent 1 anser att hennes handlingsutrymme är större idag än vad det var tidigare. Hon har även en förhoppning om att det ska fortsätta att öka i takt med det fortsatta arbetet med IBIC. Hon påtalar att hon i sitt handläggningsarbete i större utsträckning än tidigare tänker längre än insatser och utgår mer från individens behov. Trots att respondent 1 anser att handlingsutrymmet är större idag påtalar hon att hon känner sig mycket begränsad i sitt arbete. Respondent 1 uppger att hon känner sig bakbunden när hon inte kan använda sitt handlingsutrymme fullt ut och måste besluta om insatser och inte endast beskriva behov. Hon uttrycker att: ”Självklart känner man sig som handläggare bakbunden när man måste besluta om insatser. För här skulle man kunna göra något men vi säger att så jobbar inte vi och det är ett konstigt sätt tycker jag.”. Ytterligare en aspekt som respondent 1 tar upp är kommunens riktlinjer. Hon säger att de till viss del begränsar henne men att de ändå anger vad som ska anses som skäligt i kommunen. Samtidigt försöker hon att utgå från individuella bedömningar och vara noga med att poängtera att individen har rätt att ansöka om allt. Utifrån Lipskys (1980/2010) teori skapas gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme utifrån lagar, regler, förordningar och riktlinjer i kombination med den professionellas kunskap. Gräsrotsbyråkrater anpassar sina beslut efter både lagar och regler samt efter individens behov utifrån sitt handlingsutrymme och han menar att det krävs en individuell bedömning för olika individer har olika behov. Utifrån det Lipsky (1980/2010) beskriver, kan det tolkas som att respondent 1 upplever sig kunna utföra individuella bedömningar till följd av att hon både utgår från lagar och regler samt individens behov.

Respondent 2 upplever inte att hennes handlingsutrymme har påverkats i varken positiv eller negativ bemärkelse efter införandet av arbetet med IBIC. Hon påtalar

att det inte har påverkat vad hon fattar för beslut utifrån individens behov samt att hon alltid måste förhålla sig till lagen och sin delegation. Respondent 2 säger att: ”Modellen har inte påverkat mitt handlingsutrymme utifrån vad jag fattar för beslut och vad jag har delegation på.”. Evan och Harris (2004) uttrycker att lagar och regler inte behöver begränsa handlingsutrymmet utan krävs för att skapa handlingsfrihet. Något respondent 2 dock kan se som problematiskt är att de fortfarande arbetar efter bestämda insatser, arbetet blir insatsstyrkt och därmed inte utifrån IBICs tankesätt. Lipsky (1980/2010) påtalar att gräsrotsbyråkrater måste göra egna bedömningar då de ofta möter individer i unika och komplexa situationer. Utifrån vad respondent 2 framför om det insatsstyrda arbetet kan denna typ av bedömning vara svår i dagsläget.

Respondent 3 säger att handlingsutrymmet kan bli större när hon endast behöver koncentrera sig på att beskriva behov och inte behöva fatta beslut utifrån schablontider och de insatser som finns att tillgå i kommunen. Hon påtalar att hennes handlingsutrymme inte har ökat med IBIC i dagsläget utifrån att hon inte kan använda det fullt ut:

Som det är nu så kan jag inte använda mitt handlingsutrymme fullt ut eftersom att jag inte jobbar med IBIC fullt ut men jag skulle ju kunna se att det skulle kunna bli större om jag koncentrerade mig på behovet bara och inte sitta och klura ut vilka insatser det ska vara

Respondent 3 anser dock att man kan göra sitt handlingsutrymme så stort man vill men i slutändan blir man i dagsläget begränsad av utförarna. Evans (2013) beskriver att socialarbetare har ett handlingsutrymme men hur de använder det beror till stor del på deras inställning. Respondents 3 inställning är att hon har ett handlingsutrymme att förfoga över men upplever sig begränsad i att kunna använda det till fullo.

Respondent 4 uttalar att hon upplever att hennes handlingsutrymme inte har påverkats efter införandet av IBIC. Hon säger att man som handläggare alltid har möjlighet att gå utanför ramarna eller göra mindre om man kan motivera sitt beslut:

Det är en individuell bedömning och det måste man hela tiden ha med sig. Sedan finns det ju lagen att ta ställning till och vi har riktlinjer i kommunen. Det man ska komma ihåg är att kommunpolitikerna har tittat på vad som ska anses som skälig levnadsnivå, detta är ett riktmärke. Man har alltid möjlighet som handläggare att både gå utanför och göra mindre om man kan motivera sitt beslut.

Lipsky (1980/2010) beskriver att gräsrotsbyråkrater förväntas handla utifrån sitt handlingsutrymme samt de lagar och regler som finns för att kunna anpassa sina beslut efter individen. Det är möjligt att tolka att respondent 4 menar att det är möjligt att använda sitt handlingsutrymme på det sätt som Lipsky (1980/2010) ovan beskriver. Hon menar dock att handläggarna idag begränsas i att behöva besluta om insatser. Hon påtalar att biståndshandläggarna ska utreda individens behov och inte hur hjälpen ska verkställas.

Respondent 5 säger att hon upplever att handlingsutrymmet har ökat jämfört med innan införandet av IBIC. Hon känner sig mindre begränsad i handläggningen. Hon uttrycker att: ”Ja handlingsutrymmet har ju ökat. Modellerna som funnits tidigare har varit dåligt uttömmande. Det var mer begränsat innan.”. Respondent 5 påtalar dock att handlingsutrymmet påverkas negativt av riktlinjer i kommunen, de anger vad man helst ska göra samt får och inte får göra. Dunér och Nordströms (2006) studie om biståndshandläggares handlingsutrymme visar på ett liknande resultat gällande riktlinjer då de kommer fram till att deras respondenter styrs av organisatoriska riktlinjer när de fattar beslut istället för att använda sig av sitt handlingsutrymme.

Respondent 6 upplever att hon har ett handlingsutrymme men att det i vissa fall har begränsats av kommunens riktlinjer. Hon känner sig ändå fri att fatta beslut som utgår från individens behov så länge hon kan motivera det. Respondent 6 uttrycker: ”Bara jag kan stå för det har jag ju delegation, sen måste det ju vara i förhållande till skälig levnadsnivå. Men om jag kan beskriva varför den här personen har ett

behov utöver skälig levnadsnivå så kan jag använda mig av den friheten.”. Respondent 6 säger att hon kan gå utanför vad kommunens riktlinjer om skälig levnadsnivå säger om det finns skäl för det. Hon upplever sig därför ha handlingsutrymme i sitt arbete. Det finns vissa likheter mellan det respondent 4 och 6 säger om handlingsutrymme. Därför skulle Lipskys (1980/2010) beskrivning om att gräsrotsbyråkrater förväntas anpassa sina beslut utifrån sitt handlingsutrymme samt de lagar och regler som finns även kunna appliceras på respondent 6 utsaga.

6.3 Biståndshandläggarnas upplevelser av rättssäkerhet i sitt arbete utifrån IBIC

Studien visar att respondenterna har olika uppfattningar kring rättssäkerhet i förhållande till IBIC.

Respondent 1, 2 och 3 anser att rättssäkerheten inte påverkats i varken negativ eller positiv riktning efter införandet av IBIC.

Respondent 1 framför att hon inte vågar uttala sig om IBIC har bidragit till ökad rättssäkerhet då hon menar att det alltid har funnits krav på rättssäkerhet och individuella bedömningar inom biståndshandläggning. Hon uttrycker att: ”Jag vågar inte riktigt säga att IBIC har gjort så mycket för rättssäkerheten för alltså de kraven på rättssäkerhet har alltid funnits.”. Vidare tror hon att rättssäkerhet påverkas av arbetsplatsens kultur och den individuella handläggaren genom hur ansökningar hanteras och bedöms. Hon beskriver att hon har varit med om att medarbetare berättat om att de pratat bort ansökningar för att man inte har tid att handlägga dem vilket har resulterat i att det aldrig skett någon formell ansökan. Dunér och Nordström (2006) kom i sin studie fram till att biståndshandläggare i vissa fall valde att avleda förfrågningar från enskilda vilket resulterade i att de aldrig kom in med en formell ansökan. Vi ser att det utifrån detta kan finnas en risk att denna typ av handlande förekommer hos biståndshandläggare och resultatet kan bli att den enskildes rättssäkerhet påverkas negativt. Respondent 1 säger också att hon anser att chefen har ansvar för att leda ett rättssäkert arbete på arbetsplatsen. Socialstyrelsen (2016b) beskriver att ledningen inom organisationen för handläggning enligt IBIC behöver stödja handläggarna och det långsiktiga arbetet

med IBIC. Respondent 1 anser även att det är viktigt att man tar sig tid för att utreda och fatta beslut för att det ska bli rättssäkert. Hon säger att man aldrig får ta tid från dokumentation och att göra sitt arbete rättssäkert och begripligt. Enligt Mellström (2006) är dokumentation en viktig del i rättssäkerheten vid handläggning. Genom att dokumentera utförligt skapas möjlighet att kontrollera handläggningen och rättssäkerheten i ärendet. God dokumentation är dock ingen garanti för rättssäkerhet men en mer rättssäker handläggning kan ske.

Respondent 2 beskriver att det inte är någon skillnad i rättssäkerheten efter införandet av IBIC då individen alltid har haft rätt att ansöka om insatser och få sin ansökan prövad. Hon ser därför inte att IBIC i sig kan bidra till att hennes arbete blir mer rättssäkert. Hon påtalar att hon tror att språket som används utifrån modellen kan göra beslut svårförståeliga för den som ansöker, vilket kan påverka rättssäkerheten negativt. Hon säger att: ”Jag kan känna att begripligheten för den enskilde inte är enkel. Det blir mängder av sidor med upprepning och det är ju inte så lätt svenska som används.”. Enligt respondent 2 var det tidigare lättare att förstå utredning och beslut då ett enklare språk användes och modellen var uppbyggd på ett, för individen, tydligare sätt. Socialstyrelsen (2016b) beskriver att IBIC bland annat utgår från ett nationellt fackspråk för att skapa förutsättningar för likvärdig handläggning och förståelse inom vård och omsorg. Det skulle kunna tolkas som att rättssäkerheten ökar i den mening att handläggarna blir mer lika i sina behovsbedömningar när de använder samma fackspråk i handläggningen. Samtidigt påtalar respondent 2 att rättssäkerheten för den enskilde kan minska om denne inte kan förstå det språk som används av handläggarna. Detta kan tolkas som att Socialstyrelsens mål med att IBIC ska bidra till ökad rättssäkerhet för den enskilde till viss del går förlorad om de som ansöker inte förstår innebörden av de beslut som fattas.

Respondent 3 säger att hon inte tror att rättssäkerheten har påverkats i handläggningen efter införandet av IBIC. Hon menar dock att om man skulle arbeta fullt ut efter IBIC och behovsbedömning tror hon inte att det skulle påverka rättssäkerheten i negativ bemärkelse. Hon uttrycker att: ”Jag tror inte att IBIC skulle påverka rättssäkerheten negativt. Jag tror att det skulle bli mer att människor faktiskt fick det de verkligen behöver och få hjälp med den biten de behöver.”.

Respondent 3 tror att detta skulle kunna leda till att individer får sina behov tillgodosedda, inte för mycket och inte för lite. Vidare påtalar hon att hon har en föreställning om att det kommer bli svårt för rättsväsendet att besluta om skäligen levnadsnivå utifrån IBIC:s behovsbedömning då det kan bli problematiskt att bedöma det faktiska behovet istället för insatsen. Peczeniks (1995) teori om begreppet rättssäkerhet utgår bland annat från det han benämner som materiell rättssäkerhet. Den materiella rättssäkerheten betonar att rättssäkerheten ökar ju mer exakta rättsreglerna är, ju bättre de återspeglar likhet inför lagen och desto bättre den juridiska argumentationen som stöder rättsreglernas tolkning och tillämpning är. Det måste dock finnas en balans mellan lagen och etiska hänsynstaganden för att beslut ska anses vara rättvisa. Respondent 3 beskriver att hon ser svårigheter för rättsväsendet att bedöma om beslut svarar på den enskildes behov.

Enligt Socialstyrelsen (2016b) bidrar arbetet med IBIC bland annat till ökad rättssäkerhet. Respondent 4, 5 och 6 menar till skillnad från respondent 1, 2 och 3 att IBIC möjligen kan bidra till ökad rättssäkerhet utifrån att modellen är mer tydlig jämfört med tidigare modeller.

Respondent 4 kan tänka sig att handläggningen blir mer rättssäker utifrån IBIC:s modell då den utgår från tydlighet i livsområden. Hon tror att handläggningen blir mer lika när man gör behovsbedömning istället för att besluta om insatser. Detta bland annat på grund av att det erbjuds olika insatser i Sveriges kommuner. Respondent 4 påtalar även att det skulle kunna bli mer rättssäkert för den enskilde när handläggarna använder samma typ av språk i hela landet. Något hon påtalar kan påverka rättssäkerheten negativt är tidsbrist för uppföljningar, då tidsfristerna överskrids blir det inte rättssäkert för den enskilde. Hon uttrycker att:

Uppföljningar sker inte i den utsträckning det behövs vilket gör att det kan finnas kunder som har beslut de inte längre behöver och verkställigheten pågår. Det kan också finnas kunder som har blivit sämre där man skulle behöva sätta in fler insatser. Så ur den aspekten är det ju inte särskilt rättssäkert när det gäller uppföljningar.

Socialstyrelsen (2016b) anger att det är av vikt att handläggare följer upp de insatser som denne har beviljat så länge de pågår för att säkerställa individens rättssäkerhet. Om tidsfristerna överskrids finns det således en möjlig risk att den enskilda individens rättssäkerhet påverkas negativt.

Respondent 5 påtalar att IBIC gör det möjligt att skriva mer utförliga utredningar och beslut än vad man gjorde tidigare, det blir då möjligt att besluta mer likvärdigt. Hon säger att: ”Alltså man har ju möjlighet i IBIC att skriva väldigt utförligt så i jämförelse med andra modeller så ser jag det som att det är mer möjligt att besluta mer lika nu. Så det blir mer rättssäkert.”. Enligt respondent 5 bidrar tydlighet och utförlighet till mer välgrundade beslut vilket resulterar i ökad rättssäkerhet. Socialstyrelsen (2016b) påtalar att IBIC ska bidra till likvärdig hantering av ansökan, utredning, planering och uppföljning i hela landet samt att handläggarna ska ges bättre möjlighet att beskriva individens behov vilket ska bidra till ökad rättssäkerhet. Det kan utifrån detta tolkas som att respondent 5 upplever att IBIC kan leda till ökad rättssäkerhet i handläggning av ärenden och för den enskilde.

Respondent 6 anser att arbetet med IBIC är rättssäkert, annars tror hon inte att modellen hade använts. Hon uttrycker att: ”Man skulle inte tagit något som IBIC om det inte fanns en tyngd mot rättssäkerhet.”. Hon uppger att hon upplever att arbetet med IBIC bidrar till att handläggningen blir transparent vilket hon ser som en viktig del av ett rättssäkert arbete. Respondent 6 anser att det kan bli svårt att uppnå lika bedömning i hela landet då kommuner har olika folkvalda. Politikerna skapar riktlinjer utifrån vad de anser ska vara en skälig levnadsnivå i kommunen. Respondent 6 menar att man som handläggare till viss del utgår från de riktlinjer som finns i kommunen men väger detta mot sina etiska värderingar. Detta kan tolkas som att hon utövar rättssäkerhet på ett sådant sätt som Peczenik (1995) beskriver som materiell rättssäkerhet då hon försöker att finna en balans mellan riktlinjer och etiska värden för att komma fram till ett rättssäkert beslut för den enskilde. Enligt Peczenik (1995) måste det inom materiell rättssäkerhet finnas en balans mellan lagen och etiska hänsynstaganden för att ett beslut ska anses vara rättvist. I myndighetsutövning bör beslut ske med stöd av lagen samt utifrån etiska värden. Vidare tror respondent 6 att rättssäkerheten kan öka ytterligare när både handläggare och utförare använder ett gemensamt språk. Hon säger att “Har jag ett

gemensamt språk med mina kollegor och utförare så kan nog rättssäkerheten öka.”. Hon uppger att det skulle kunna bidra till att samtlig personal i ärendet förstår varandra. Detta kan uppfattas som att respondent 6, till skillnad från respondent 2, upplever att det gemensamma språket som ska användas utifrån IBIC leder till ökad rättssäkerhet.

7. Sammanfattning och avslutande diskussion

Detta avsnitt inleds med en sammanfattning av vår studie och de resultat vi kommit fram till. Därefter följer en diskussion kring våra tre frågeställningar. Avslutningsvis diskuterar vi möjlig framtida forskning inom ämnet.

7.1 Sammanfattning

Syftet med denna studie har varit att beskriva och analysera biståndshandläggare inom äldreomsorgens perspektiv på arbetet med IBIC i förhållande till handlingsutrymme och rättssäkerhet. De frågeställningar vi har utgått från har varit följande: hur upplever biståndshandläggare inom äldreomsorgen arbetet med IBIC, hur beskriver biståndshandläggare inom äldreomsorgen handlingsutrymme i arbetet med IBIC och hur upplever biståndshandläggare inom äldreomsorgen att rättssäkerheten påverkas av arbetet med IBIC. Vi har besvarat våra frågeställningar utifrån insamlad empiri, tidigare forskning samt teoretiska utgångspunkter och begrepp.

I denna studie har vi kommit fram till att biståndshandläggarna i den valda kommunen i stor utsträckning är positivt inställda till arbetet med arbetsmodellen IBIC. Biståndshandläggarna vill arbeta behovsriktat vilket de anser att IBIC bidrar till. Det behovsriktade arbetet blir begränsat av att handläggarna fortfarande är bundna till att i vissa fall bevilja insatser istället för behov. Detta beror på att utförare i kommunen ännu inte kommit tillräckligt långt i att arbetet ska utgå från IBIC. Kommunen utgår fortfarande från att det finns givna insatser istället för att endast titta på vad individen behöver för hjälp utifrån deras svårigheter. Ytterligare en sak nämner några biståndshandläggarna påtalar att det som underlättar arbetet med IBIC är att IT-systemet Lifecare, som de använder, är anpassat efter IBIC. Trots att det är väl anpassat ser biståndshandläggarna att det behöver fortsätta vidareutvecklas för att fungera optimalt då det idag finns vissa begränsningar.

Vidare har denna studie visat på att biståndshandläggarna har olika uppfattningar om deras handlingsutrymme i arbetet med IBIC. Samtliga biståndshandläggare

upplever att de har ett handlingsutrymme när de fattar beslut. Biståndshandläggarna har olika uppfattning om hur IBIC har påverkat deras handlingsutrymme. En del biståndshandläggare upplever att deras handlingsutrymme har ökat medan andra påtalar att det varken har påverkats i positiv eller negativ bemärkelse efter införandet av IBIC.

Denna studie har även visat att biståndshandläggarna har olika uppfattningar om rättssäkerhet i förhållande till IBIC. Hälften av handläggarna har uppgett att de inte anser att rättssäkerheten har påverkats varken positivt eller negativt efter införande av IBIC. Den andra hälften anser att det finns en möjlighet att IBIC kan bidra till ökad rättssäkerhet.

7.2 Avslutande diskussion

Som ovan nämnt är biståndshandläggarna positivt inställda till arbetet med IBIC, men känner sig begränsade av att de inte kan utföra en helt behovsstyrd handläggning. Socialstyrelsen (2016b) påtalar att handläggning utifrån IBIC ska ske utifrån den enskildes behov. Detta ser inte vi är möjligt i dagsläget om kommuner fortfarande arbetat insatsstyr. Syftet med IBIC och att människor ska bibehålla och/eller förbättra sitt funktionstillstånd tror vi inte går att uppfylla så länge bedömning och utförande av insatser inte endast baseras på individens behov. Ytterligare något vi ställer oss frågandes till är om politikerna är insatta i arbetet med IBIC samt på vilket sätt de stödjer arbetet. Beslutet att arbeta utifrån IBIC har tagits på politisk nivå i kommunen och Socialstyrelsen (2016b) påtalar att det krävs politiskt stöd för ett lyckat arbete med IBIC. Utifrån vad biståndshandläggarna har beskrivit finns det i dagsläget inget stöd för utförarna för att kunna arbeta utifrån IBIC vilket resulterar i att insatsen inte utformas efter individens individuella behov utan efter vilka insatser som finns tillgängliga i kommunen.

Som vi ovan nämner, i vår sammanfattning, upplever biståndshandläggarna att IT-systemet Lifecare både underlättar och begränsar deras arbete. Vi anser att det måste finnas ett system som är anpassat efter den arbetsmodell som handläggarna ska använda. Enligt vår åsikt skulle arbetet för biståndshandläggarna troligtvis

underlättats om systemet hade varit mer utvecklat vid införandet av IBIC. Samtidigt har vi en förståelse för att det är svårt att utveckla ett system utifrån en arbetsmodell som inte är helt fulländad innan biståndshandläggare börjat arbeta i det. Något vi finner positivt är att biståndshandläggare i studien uppger att utvecklarna av systemet är lyhörda för deras åsikter om vad som behöves utvecklas i systemet. Vi anser att det är av stor vikt att systemet fungerar fullt ut i förhållande till modellen för att IBIC ska kunna vara användbar i handläggningen.

Vad gäller biståndshandläggarnas handlingsutrymme hade de olika tankar om hur de upplever sitt handlingsutrymme i arbetet med IBIC. Något som samtliga påtalade var att de upplever att de har ett handlingsutrymme, vilket vi anser gör det möjligt att handlägga utifrån individens behov. Detta anser vi är positivt då biståndshandläggarna inte enbart är styrda av lagar och riktlinjer, utan gör professionella överväganden. Vi uppfattar inte att IBIC som arbetsmodell begränsar handlingsutrymmet utan studiens resultat har visat på att det kan öka till följd av modellens tydlighet.

En av de saker som Socialstyrelsen (2016b) påtalar är att arbetet med IBIC ska bidra till ökad rättssäkerhet. Studien visar på att biståndshandläggarna antingen upplever att rättssäkerheten är oförändrad eller har ökat efter införandet av IBIC. Utifrån vad som framkommit i studien ser vi att IBIC kan bidra till ökad rättssäkerhet för den enskilde, vilket är en viktig del i myndighetsutövning. Något vi dock anser är viktigt att betona är att biståndshandläggarna anger att de tycker att arbetet även innan införandet av IBIC var rättssäkert.

Genom denna studie har vi sett stora fördelar med att personal inom vård och omsorg utgår från IBIC som arbetsmodell. Enligt oss kan modellen resultera i att biståndshandläggning och utförande av insatser sker likartat på nationell nivå samt att denna typ av myndighetsutövning bidrar till rättssäkerhet för den enskilde. Socialstyrelsen har fått i uppdrag att verka för att Sveriges samtliga kommuner ska implementera och arbeta utifrån IBIC (Socialdepartementet 2017). Eftersom vi anser att modellen är ett steg mot att utveckla socialt arbete tycker vi att det är positivt att Socialstyrelsen ska arbeta för att den ska införas i hela landet. Något vi ser som en begränsning för införandet av IBIC i landets kommuner är att det inte

finns något krav på implementering i dagsläget. Vi anser att det skulle vara fördelaktigt om det funnits ett krav på att det skulle införas vid en viss tidpunkt. Detta tror vi skulle kunna resultera i att både handläggare och utförare i större utsträckning skulle arbeta fullt ut i systemet och därmed enhetligt arbeta mot att nå Socialstyrelsens syfte med IBIC.

Avslutningsvis har vi funnit det intressant att utföra denna studie till följd av att IBIC är ett relativt nytt arbetssätt för handläggare och utförare. Vidare finns det ingen nationell forskning om metodens utfall i kommunerna som idag använder sig av den. Vi tror därför att det skulle vara intressant att utföra en liknande studie i framtiden för att se vad biståndshandläggare har för tankar om IBIC när de arbetat utifrån modellen under en längre tid. Ytterligare något vi tror skulle vara intressant att studera är utförarnas upplevelser av arbetet med IBIC då de utgår från biståndshandläggarnas beslut, utför insatsen samt möter den enskilde.

Litteraturförteckning

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I. Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. (red.). Malmö: Liber.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Börjeson, Bengt, Martin Börjesson & Lars Svedberg (2006). Den tredje fasen: Kunskaps- och kompetensutveckling. I. *Socialt arbete en grundbok*. (red) Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård. Stockholm: Natur & Kultur

Dunér, Anna & Monica Nordstöm (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman – inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.

Dunér, Anna & Monica Nordström (2006). The discretion and power of street-level bureaucrats. An example from Swedish municipal eldercare. *European Journal Of Social Work*, 4, p. 425-444.

Eriksson-Zetterquist, Ulla och Göran Ahrne (2015). Intervjuer. I. Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Esbjörnson, Sara (2014). Herrljunga kommun. I. *Rätt till bistånd i äldreomsorgen - Etik, Juridik, Praktik och Profession* av Maria Wolmesjö & Annika Staaf. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Evans, Tony & John Harris (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British journal of social work*, 34/6. p. 871-895.

Evans, Tony (2013). Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work. *British Journal Of Social Work*, 43, 4, p. 739-758.

JO, riksdagens ombudsmän (2015). *Om JO*. [<https://www.jo.se/sv/Om-JO/> Hämtad: 2018-04-10]

Kvale, Steinar (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.

Lipsky, Michael. (1980/2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.

Madden, Helen R. & Anita C. Bundy (2018). The ICF has made a difference to functioning and disability measurement and statistics. *Disability and Rehabilitation*. p.1-13.

Meeuwisse, Anna & Hans Swärd (2016). Vad är socialt arbete? I. *Socialt arbete en grundbok*. (red) Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård. Stockholm: Natur & Kultur

Mellström, Marie (2006). *Dokumentation och rättssäkerhet inom äldreomsorgen*. Studentlitteratur.

Nationencyklopedin (u.å). *Rättssäkerhet*. [<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/r%C3%A4ttss%C3%A4kerhet> Hämtad: 2018-03-29].

Peczenik, Aleksander (1995). *Juridikens teori och metod*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Socialdepartementet (2017). *Regleringsbrev för budgetåret 2017 avseende Socialstyrelsen*. S2017/00673/FS.

Socialstyrelsen (2013). *Behov och insatser med nationellt fackspråk Försöksverksamhet inom äldreomsorg*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2016a). *Från Äldres behov i centrum till Individens behov i centrum Lägesrapport*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2015) *Grundbok i BBIC - barns behov i centrum*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2016b). *Individens behov i centrum. Behovsriktat och systematiskt arbetsätt med dokumentation av individens behov utifrån ICF*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (u.å) *Om Socialstyrelsen*.
[<https://www.socialstyrelsen.se/omsocialstyrelsen> Hämtad: 2018-06-01]

Socialstyrelsen (u.å). *Rättssäkerhet för äldre inom äldreomsorgen*.
[<http://www.socialstyrelsen.se/aldre/rattssakerhetforaldreinomaldreomsorgen>
Hämtad: 2018-03-29].

Socialstyrelsen (2018). *Vård och omsorg om äldre. Lägesrapport 2018*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Tieto (2017). *Lifecare vård och omsorg - en gemensam lösning för Socialtjänst*.
[[https://www.tieto.se/branscher/halsa-och-valfard/vard-och-omsorg-tieto/lifecare-ward-och-omsorg-tieto](https://www.tieto.se/branscher/halsa-och-valfard/vard-och-omsorg-tieto/lifecare-vard-och-omsorg-tieto) Hämtad 2018-05-07].

StAAF, Annika (2017). *Socialtjänstlagen 2017*. Helsingborg: Komlitt AB.

Statistiska Centralbyrån (2017) *Medellivslängd efter kön 1960-2016 och prognos 2017-2060*. [<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningsframskrivningar/befolkningsframskrivningar/pong/tabell-och-diagram/sveriges-framtida-befolkning-20162060/medellivslangd-efter-kon-och-prognos/> Hämtad 2018-04-24]

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leili Laanemets (2008). Att vara socialarbetare. I. Kerstin Svensson, Eva Johnsson & Leili Laanemets. *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I. Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. (red.). Malmö: Liber.

Taylor, Tiffany (2014). No discretion required? Caseworker autonomy and the rules of welfare reform. *Sociological Inquiry*, 84, 3, p. 412-434,

Vetenskapsrådet (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet.

Wolmesjö, Maria (2014a). Biståndshandläggarnas arbete och vardag. I. *Rätt till bistånd i äldreomsorgen - Etik, Juridik, Praktik och Profession* av Maria Wolmesjö & Annika Staaf. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Wolmesjö, Maria (2014b). Biståndshandläggarrollen. I. *Rätt till bistånd i äldreomsorgen - Etik, Juridik, Praktik och Profession* av Maria Wolmesjö & Annika Staaf. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Wolmesjö, Maria (2014c). Introduktion. I. *Rätt till bistånd i äldreomsorgen - Etik, Juridik, Praktik och Profession* av Maria Wolmesjö & Annika Staaf. Malmö: Gleerups utbildning AB.

World Health Organisation (1948). *Frequently asked questions*. World Health Organisation. [<http://www.who.int/suggestions/faq/en/> Hämtad 2018-04-11]

World Health Organisation (2015). *World report on Ageing and Health*. Geneva: World Health Organisation.

Bilaga 1

Informationsbrev till intervjupersoner - C-uppsats om IBIC

Vi är två socionomstudenter från Lunds Universitet som skriver vår C-uppsats. Studiens syfte är att beskriva och analysera biståndshandläggare inom äldreomsorgens upplevelser av arbetet med IBIC i förhållande till handlingsutrymme och rättssäkerhet. Vi önskar att intervju dig eftersom att kommunen du arbetar i ligger i framkant gällande användningen av arbetsmodellen IBIC.

Det är frivilligt att delta i studien och du som respondent har rätt att avstå från en eller flera frågor samt avbryta din medverkan när som helst under studiens genomförande. Intervjun beräknas ta mellan 30-40 minuter och vi önskar spela in denna. Om du inte vill att vi spelar intervjun önskar vi att föra anteckningar under samtalet. Inspelningen eller anteckningarna kommer endast att användas i denna studie och kommer förstöras efter att studien har slutförts. Intervjun kommer att vara semistrukturerad vilket innebär att vi kommer ställa frågor utifrån olika teman för att besvara studiens syfte och frågeställningar. All information från intervjun kommer att samlas in och lagras på ett sådant sätt att obehöriga inte kommer att kunna ta del av informationen. Informationen i studien kommer vara aidentifierad och du kommer vara anonym.

Vid eventuella frågor om studien kan ni kontakta oss eller vår handledare per mail.

Fredrika Lundgren, socionomstudent: fredrika.lundgen.358@student.lu.se

Emmy Karlsson, socionomstudent: emmy.karlsson.652@student.lu.se

Anders Östnäs, handledare, universitetslektor: ostnasanders@gmail.com

Vi ser fram emot att träffa dig för intervjun.

Med vänliga hälsningar,

Fredrika och Emmy

Bilaga 2

Intervjuguide

Introduktion till intervjun

Beskriv syftet med intervjun för respondenten: Syftet med studien är att beskriva och analysera biståndshandläggare inom äldreomsorgens upplevelser av arbetet med IBIC i förhållande till handlingsutrymme och rättssäkerhet.

Allmän information: Intervjun tar mellan 30-40 min och du kan när som helst avbryta eller välja att avstå att svara på frågor. Intervjun kommer att spelas in, om detta inte är möjligt kommer vi föra anteckningar. Intervjun eller anteckningarna kommer att förstöras efter studien slutförs. Vi kommer att samla in och lagra intervjun så att obehöriga inte kommer kunna ta del av informationen. I studien kommer dina svar avidentifieras och du kommer vara anonym.

Intervjufrågor

Bakgrundsfakta:

Ålder

Position

Tid på arbetsplatsen

Utbildning

Yrkeserfarenhet

IBIC som arbetsmodell

Hur arbetade ni innan IBIC?

Hur arbetar ni idag med IBIC? Exempel. System, handböcker, utbildning?

Hur upplever du arbetet med IBIC?

För- och nackdelar med IBIC?

Förtjänster och brister med IBIC?

IBIC och handlingsutrymme

Hur upplever du ditt handlingsutrymme i arbetet med IBIC?

Hur upplever du handlingsutrymme nu jämfört med innan införandet av IBIC? Mer fritt/mer styrt - tydligare/mindre tydligt. Hur har handlingsutrymmet påverkats?

Styrs handlingsutrymmet av ICF? I så fall hur?

IBIC och rättssäkerhet

Upplever du att rättssäkerheten i handläggningen påverkats efter införandet av IBIC? På vilket sätt?

Tar handläggningen mer tid nu jämfört med tidigare? Om ja: har du tillräckligt med tid? Hur tror du att detta påverkar rättssäkerheten?

Hur ser du på förhållandet mellan handlingsutrymme och rättssäkerhet? Möjligt resultat av detta?