



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

“Om man inte följer upp det... då vet du ju inte... och vad är då poängen?”

En kvalitativ studie om socialsekreterares
upplevelser av uppföljningsarbete inom
öppenvården.

Ella Hedin och Frida Hovemyr

Kandidatuppsats (SOPA 63)

HT 2018

Handledare: Tabitha Wright Nielsen

Abstract

Authors: Ella Hedin and Frida Hovemyr

Title: "If you don't follow up... then you don't know... and what's the point then?" A qualitative study of social workers perspective on follow-ups of outpatient cases. [translated title]

Supervisor: Tabitha Wright Nielsen

Assessor: Anders Östnäs

The investigation of children's and young people's need for protection and safety is carried out by social services and is regulated by Socialtjänstlagen chapter 1, § 2. In a case where a child is granted outpatient care, the necessity of follow-ups to ensure that progress is being made is specified in the law. The law does not however define the frequency of these follow-ups. The aim was therefore to examine the experiences of investigating social workers at a children and youth centre in Malmö in regards to the follow-up procedure in outpatient care, focusing on the use of framework for assessment Looking After Children System (LACS) as support in this procedure, as well as the feelings of insecurity of the individual social worker. In order to achieve this objective, we chose a qualitative perspective as method for this study. This means that we collected the experiences of four social workers as empirical evidence through four interviews, using a convenience sample. The results of the study showed that the use of LACS improved social workers sense of quality of the follow-ups, and feelings of insecurity of the individual social worker affected how social workers experience that they prepare for follow-ups and act during follow-ups of outpatient care. Within the conclusive section, we also addressed the discrepancy found between our previous research and final results.

Nyckelord: follow-up, outpatient care, framework for assessment, uncertainty.

Innehållsförteckning

1. Problemformulering	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	2
1.2 Arbetsfördelning.....	2
2. BBIC som metodstöd	4
2.1 Barns behov i centrum.....	4
2.2 Vad innebär uppföljning.....	4
2.3 Dokumentationsstöd för uppföljning av insats.....	5
3. Kunskapsläge	6
3.1 Insamling av tidigare forskning.....	6
3.2 Användningen av BBIC som dokumentationsstöd.....	6
3.3 Standardiserade bedömningsinstrument är för otympliga.....	7
3.4 Vad främjar användningen av metodstöd.....	8
3.5 Osäkerhet inför uppföljning.....	9
3.6 Sammanfattning av kunskapsläget.....	10
4. Teoretiska utgångspunkter	11
4.1 Organisationsteori.....	11
4.1.1 Formell struktur.....	12
4.1.2 Informell struktur.....	12
4.2 Handlingsutrymme.....	13
4.3 Osäkerhet.....	14
5. Metod och metodologiska överväganden	16
5.1 Val av metod.....	16
5.2 Kvalitativa intervjuer.....	16
5.3 Urvalsprocess.....	17
5.3.1 Val av intervjupersoner.....	18
5.4 Genomförandet av intervjuer.....	18
5.5 Bearbetning av analys.....	19
5.6 Metodens tillförlitlighet.....	20
5.7 Vår position.....	21
6. Forskningsetiska överväganden	23
6.1 Forskningsetiska krav.....	23
7. Resultat och analys	25
7.1 BBIC som metodstöd.....	25
7.2 Osäkerhet inför uppföljningar.....	30
8. Avslutande diskussion	35
8.1 Sammanfattande resultat.....	35
8.2 Sammanfattande diskussion.....	36
9. Referenser	38
Bilaga 1: Intervjuguide	41
Bilaga 2: Informationsbrev	43

1. Problemformulering

Eva Harström (2017) skriver i en artikel publicerad på *Svt nyheter* att socialtjänstens uppföljningsarbete med placerade barn har stora brister. Artikeln väckte vårt intresse för hur socialtjänstens uppföljningsarbete med ungdomar fungerar inom fler områden. Att utreda barn och ungas behov av stöd och skydd ska alltid utgå ifrån barnets bästa vilket regleras i Socialtjänstlagen 1 kap. 2§. Den beviljade vården ska även följas upp av socialtjänsten, men SoL ger inga tydliga anvisningar kring hur ofta en öppenvårdsinsats bör följas upp. Dock finns hos socialnämnden en skyldighet att följa upp öppenvårdsinsatser, vilket regleras i SoL 3 kap. 3 och 5 §§ SoL. Insatserna kontaktperson och kontaktfamilj är dock tydligare reglerat angående hur ofta ett ärende bör följas upp (socialstyrelsen 2015 s 129ff). Barns behov i centrum (BBIC) är det metodstöd som socialsekreterare kan använda som utredning och uppföljningsstöd inom öppenvården för barn och unga. Syftet med uppföljning är enligt BBIC (Socialstyrelsen 2018a s. 95) att försäkra sig om att insatsen som den unge har tagit emot håller en god kvalitet, samt att synliggöra hur arbetet med att uppnå målen går för den unge.

År 2014 följdes endast 17 % av barn- och ungdomsärenden i Stockholms stad upp m.h.a BBIC-formulärets dokumentationsstöd för uppföljning av insats. År 2014 hade endast 60 % av insatserna dokumenterats i någon form som visade att ärendena faktiskt hade följts upp av socialsekreterare (Svendsen 2016 s. 241). Enligt Tore Svendsen (2016 s. 135ff) kan en bristande användning av metodstöd vid uppföljningar bero på att det finns en osäkerhet hos utredande socialsekreterare kring hur målen för insatsen ska formuleras. Alexander Björk menar att de metodstöd som används inom socialtjänstens olika enheter för utredning och uppföljning är för omfattande och otympliga. Därför används de inte i den utsträckning som var tänkt, och underlättar i förlängningen inte uppföljningsarbetet (2017 s. 305). Även en känsla av osäkerhet hos den enskilde socialsekreteraren kan bidra till att uppföljningsarbetet brister. Dels kan osäkerhet uppstå kring användning av ett metodstöd som är nytt för personalen, och dels kan osäkerhet eller motstånd inför att följa upp ett ärende uppstå när det uppfattas som komplicerat eller obehagligt att genomföra (Alexandersson 2006 s. 278ff)

Forskningen visar att uppföljningen av barn och ungdomsärenden kan ha brister, detta då det finns oklarheter kring i vilken utsträckning de har genomförts, samt att metodstödet riktlinjer vid uppföljning inte alltid används. Känslor av osäkerhet hos socialsekreteraren kan påverka både användningen av metodstödet samt utförandet av uppföljningar. Eftersom forskningen

visar att brister kan förekomma vill vi undersöka socialsekreterares upplevelser av uppföljningsarbete med barn och unga. Eftersom uppföljning syftar till att säkerställa att vården som ges till den unge är lämplig (socialstyrelsen 2018a s. 95), samt att dokumentationen som bör göras i BBIC vid uppföljning syftar till att säkerställa en god översikt över ärendets utveckling (socialstyrelsen 2018b s. 63), anser vi att ämnet är viktigt att undersöka. Ämnet är relevant för socialt arbete då vi menar att ett bristande uppföljningsarbete kan innebära att barnets bästa förbises, vilket står i motsats till vad paragrafen om barnets bästa i SoL syftar till. Problemet med ett bristande uppföljningsarbete är att det kan bli svårare att säkerställa om barnet får rätt insats. För att avgränsa studien har vi valt att enbart fokusera på det uppföljningsarbete som utförs av barn- och ungdomsutredare inom öppenvården på en sektion i Malmö stad.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka hur utredande socialsekreterare på en barn- och ungdomssektion i Malmö upplever sitt arbete med att följa upp beviljade insatser inom öppenvården.

- Hur upplever socialsekreterarna att metodstödet (BBIC) påverkar uppföljningsarbetet av öppenvårdsinsatser?
- Hur upplever samt hanterar socialsekreterarna känslor av osäkerhet i relation till uppföljningsarbetet av öppenvårdsinsatser?

1.2 Arbetsfördelning

Vi har strävat efter en jämn arbetsfördelning under vår skrivprocess. För att underlätta vårt skrivande valde vi bl.a. att dela upp ansvaret för olika kapitel mellan oss, så gjorde vi med avsnitten problemformulering och metod. Att söka efter tidigare forskning gjorde vi gemensamt. Teoriavsnittet har skrivits av båda författare, en av oss skrev om organisationsteori och den andra av oss skrev om osäkerhet och handlingsutrymme. Även analys och transkribering delades sinsemellan av båda författarna. En av oss transkriberade två av de längre intervjuerna, och den andra av oss transkriberade tre av de kortare. Analysens

två delar delades upp oss emellan, men gemensamma diskussioner fördes parallellt under skrivandets gång. Den avslutande diskussionen har skrivits av båda författarna.

2. BBIC som metodstöd

2.1 Barns behov i centrum

Metodstödet Barns behov i centrum (BBIC) syftar till att ge den enskilde socialsekreteraren riktlinjer för utredning och uppföljning av ärenden hos socialtjänsten (socialstyrelsen 2018b s. 8). BBIC i sin tur grundar sig på FNs barnkonvention om barnets rättigheter. Syftet med BBIC är att stärka barnets position genom att lyfta fram dess perspektiv samt position i handläggningen av ärendet. Utgångspunkten för BBIC är att barnets behov är i centrum under utredning och uppföljning av insats. Som metodstöd ska BBIC bidra till att skapa struktur och likriktning i handläggningen, detta för att arbetet ska utföras på ett enhetligt sätt oavsett vilken socialtjänst som utför det, samt för att i slutändan underlätta uppföljningen av insatser (socialstyrelsen 2018a s. 8).

2.2 Vad innebär uppföljning

Insatser inom öppenvården ska följas upp av socialtjänsten för att kunna avgöra om insatsen som barnet eller ungdomen har tagit emot uppfyller en god kvalitet. Uppföljning ska genomföras kontinuerligt under perioden som den unge är i behandling. Uppföljningsmöten ska initieras av socialtjänsten där den unge, utredande socialsekreterare, behandlaren och vårdnadshavaren medverkar. Syftet med mötet är att ta reda på om insatsen är rätt för den unge samt hur arbetet med att uppnå målen går. Under uppföljningsmötet diskuterar man hur situationen för klienten har varit, hur den är nu, samt hur man vill att framtiden ska se ut. Uppföljningsmötet är målinriktat, vilken innebär samtalen under mötet ska fokusera kring de mål och delmål som den unge har med sin behandling (socialstyrelsen 2018a s. 95). Uppföljningsmötet är ett tillfälle för den unge, vårdnadshavaren eller behandlaren att uttrycka sina åsikter, bli informerade eller diskutera önskemål om förändringar i behandlingen. Personer i den unges omgivning som kan ha relevant information att tillägga får bjudas med om den unge, beroende på ålder och mognad, och vårdnadshavaren samtycker. Uppföljning av hur behandlingen framskrider ska kontrolleras löpande av utredande socialsekreterare mellan de uppföljningsmöten som genomförs. Det kan ske via kontakt med den unge, vårdnadshavaren eller behandlaren (ibid s. 96).

2.3 Dokumentationsstöd för uppföljning av insats

Hur behandlingen framskrider bör dokumenteras löpande och kan med fördel göras i dokumentationsstödet som tillhör BBIC, *Uppföljning av öppenvårdsinsats*, även om det inte är ett krav enligt lag. Syftet med dokumentationsstödet är att skapa förutsättningar för en mer strukturerad dokumentation av uppföljningen, då risken med att dokumentera i den vanliga journalen kan vara att informationen förbises. Genom att samla all information från uppföljningarna på ett ställe skapas ett strukturerat underlag för utredande socialsekreterare att utgå ifrån i framtida bedömningar (socialstyrelsen 2018b s. 63). Det som ska dokumenteras är de övergripande målen med behandlingen samt resultaten av dem, d.v.s. om något delmål eller mål har uppnåtts, eller hur insatsen har fungerat. Även mål inför framtiden skall dokumenteras. En beskrivning av vilken insats den unge har beviljats, samt hur den har följts upp och vilka som har medverkat under uppföljningarna kan också antecknas. Om socialsekreteraren bedömer att det finns ytterligare eller annorlunda behov efter en uppföljning, kan hen använda de anteckningar i dokumentationsstödet *Uppföljning av öppenvårdsinsatser* för att motivera behovet av en förändring i den unges ärende. Om insatser behöver ändras kan detta behöva föregås av en ny utredning, och dokumentationsstödet blir då ett viktigt beslutsunderlag under den processen (ibid s. 63).

3. Kunskapsläge

3.1 Insamling av tidigare forskning.

Den forskning som vi presenterar i detta avsnitt har hittats med hjälp av olika sökmotorer bl.a. socialvetenskaplig tidskrift, Lubsearch, och Libris. Vi har även använt oss av relevanta texters referenslistor, samt fått tips från vår handledare om relevanta källor. Sökord som vi har använt är bl.a. socialtjänsten, socialsekreterare, uppföljning, insatser, BBIC. Sökorden har även använts på engelska. All forskning som vi har använt oss av är peer reviewed. För att få bredare kunskap om forskningen kring uppföljningsarbete inom socialtjänsten har vi tittat både på den forskning som har bedrivits inom missbruk, individ och familj samt barn- och ungdomsvården. Anledningen till att vi sökte bredare grundar sig i att den forskning kring uppföljning av öppenvårdsinsatser inom barn- och ungdomsvården som fanns inte var särskilt omfattande, vilket innebar att vi behövde söka bredare. Vi har delat in kunskapsläget i fyra avsnitt. Det första stycket beskriver varför användningen av dokumentationsstödet som tillhör BBIC för uppföljning brister. Det andra stycket beskriver varför användningen av standardiserade uppföljningsinstrument kan vara otympliga att använda i det praktiska arbetet. Det tredje stycket presenterar vilka faktorer som främjar användningen av metodstöd inom socialtjänsten. Det fjärde stycket beskriver hur känslor av osäkerhet hos den enskilde socialsekreteraren kan påverka uppföljningsarbetet. Den forskning som vi har valt att presentera har som syfte att ge läsaren en fördjupad bild av den kontext som uppföljningsarbetet utförs inom, samt de upplevelser som socialsekreterare har av arbetsuppgiften. Uppföljningsarbetet inom socialtjänsten verkar inom ett sammanhang som omges av metodstöd, och vilken specifik metod som används beror på vilken enhet som är aktuell. En presentation av den forskning som beskriver hur arbetet med uppföljning i relation till olika metodstöd har fungerat tidigare blir därför relevant för oss att presentera. De känslor som socialsekreterare kan uppleva inför metodstödet eller inför att följa upp i ett ärende blir därmed också relevant att presentera.

3.2 Användningen av BBIC som dokumentationsstöd

Enligt Tore Svendsens (2016) forskningsrapport om den sociala barnvården i Stockholm användes år 2011 BBIC formulärets dokumentationsstöd endast i 10 % av socialtjänstens barn- och ungdomsärenden. Till år 2014 ökade användningen något till 17 %. År 2011 hade

endast 21 % av insatserna dokumenterats i någon form som visade att ärendena hade följts upp, och år 2014 var den siffran 60 %. Hur många informella uppföljningar som gjordes dessa år var oklart eftersom de inte hade dokumenterades i BBIC-systemet eller i journalen (Svendsen 2016 s. 241). Enligt Svendsen är en anledning till att dokumentationen av uppföljningarna brister, att målen för insatserna är otydligt skrivna i BBIC-systemets utredningsplan, utredningsdokumentet, eller i genomförandeplanen/vårdplanen. När målen är otydliga blir uppföljningen svår att genomföra, och orsaken till att målen är otydligt formulerade kan finnas i en osäkerhet hos utredande socialsekreterare kring hur målen skall formuleras (ibid s. 100f). Att BBIC-formuläret för dokumentation av uppföljning inte används i någon större utsträckning kan också bero på att behandlarna har formulerat egna mål i ärendet än vad som står skrivet i genomförandeplanen, eller på ett motstånd gentemot för många arbetsuppgifter som är administrativa (ibid s. 137). Dokumentationen kan också utebli som en konsekvens av att socialsekreteraren vill invänta positiva händelser eller utvecklingar i ärendet. Uppföljning kan alltså ha gjorts men dokumentationen uteblivit (Ibid s. 167) Enligt Tore Svendsen är BBIC som metodstöd generellt sett för omfattande för att kunna tillämpas i sin helhet av socialsekreterarna i sitt utredningsarbete. I en studie från 2012 (s. 60) framkommer att tidsbrist och akutstyrning är en orsak till att bitar i BBIC måste prioriteras bort, men även att BBIC som helhet är alltför omfattande. Det innebär att socialsekreterarna behöver prioritera vilka delar som är relevanta att använda i utredningen, eftersom materialet blir för svårhanterligt om alla blanketter och frågerutor tillämpas.

3.3 Standardiserade bedömningsinstrument är för otympliga

Alexander Björk beskriver i en studie om socialtjänstens användning av standardiserade bedömnings och uppföljningsinstrument att de inte används systematiskt i klientarbetet så ofta som de är avsedda att användas. Med bedömnings- och uppföljningsinstrument avses metodstöd såsom barns behov i centrum (BBIC), eller addiction severity index (ASI) som används inom missbruksvården för att utreda och följa upp klientens situation. Modellerna ska användas som stöd för att formulera mål till klienten, som sedan med hjälp av målformuleringen följs upp av socialsekreteraren. Ett problem enligt Björk, är att metodstödet inte är utformat efter sin lokala kontext (2017 s. 303ff). Utifrån Teun Zuiderent-Jeraks (2015 s. 75) begrepp *situerad standardisering* som belyser det faktum att alla standardiserade arbetsmetoder är formade efter den kontext som det skapades i, diskuterar Björk varför problemet med användningen av metodstöd har uppstått. Att genomföra systematiska

uppföljningar med standardiserade bedömningsinstrument har nämligen visat sig vara svårt i realiteten för socialsekreterarna. Anledningen menar Björk, är att metodstödet är skapat utifrån en vetenskaplig kontext och därför är dåligt anpassad till socialsekreterarnas reella arbetsplats och dess förutsättningar. Därmed blir metodstödet, tvärtemot vad syftet är, svårhanterliga för socialsekreterarna och bidrar inte till att underlätta uppföljningsarbetet. Ett metodstöd som är alltför omfattande blir otympligt för både socialsekreteraren och klienten och väljs därför bort (Björk 2017 s. 308). Enligt Björk blir uppföljningarna gjorda, men metodstödet används inte systematiskt och underlättar inte uppföljningsarbetet (Björk 2017 s. 308).

3.4 Vad främjar användningen av metodstöd

Karin Alexanderssons (2006) avhandling *Vilja, Kunna, Förstå* undersöker vilka faktorer som främjar eller hämmar införandet och tillämpningen av standardiserade metoder för uppföljning inom socialtjänsten. Alexanderssons studie utgår från metoderna *addiction severity index (ASI)* och *integrerad utvärdering med inspiration (IUS)*, men syftet med studien är att undersöka vilka aspekter som kan främja eller hämma den systematiska dokumentationen av uppföljningsarbetet på ett generellt plan. Med uttrycket *metod för systematisk dokumentation* menar Alexandersson (ibid s. 18) "Metoder för systematisk dokumentation av klientens situation, problem och resurser som i sin tur kan utgöra underlag för bedömning av klientens behov, men också utgöra utgångspunkt för uppföljning, aggregering och utvärdering i socialtjänstens arbete med individer och familjer."

Enligt Karin Alexandersson (2006) måste socialsekreterarna vilja, kunna och förstå ett dokumentationsstöd för att en kontinuerlig användning av den ska ske på arbetsplatsen. Socialsekreterarna behöver ha tillräcklig kunskap i hur metoden fungerar. Hur metoden har introducerats för medarbetarna, samt graden av upplevd delaktighet i metodarbetet är av betydelse för att den skall tillämpas. Att användarna förstår metodens syfte påverkar även möjligheten för användaren att ta den till sig (Alexandersson 2016 s. 143) För att motivera användningen av dokumentationsmetoder behöver de överensstämja med socialarbetarens värdegrund och erfarenheter av socialt arbete. Upplevelsen av att metoden bidrar till positiva effekter i arbetet är av vikt för att socialarbetare ska ta den till sig (Alexanderson 2016 s. 31). Andra faktorer såsom att mallarna är lokalt utformade efter sin kontext istället för att passa alla arbetsplatser har visat sig betydelsefull. Att metoden upplevs som relevant och

underlättande i arbetet bidrar till att de används kontinuerligt. Även klientens inställning till metoden påverkar på vilket sätt uppföljningsarbetet utförs (Alexanderson 2016 s. 239f).

3.5 Osäkerhet inför uppföljning

Alexandersons (2006) avhandling beskriver även hur känslor av osäkerhet kan påverka uppföljningsarbetet negativt. I sin undersökning kan hon bl.a. se att enskilda socialsekreterare kan uppleva en rädsla för att veta vad deras arbete med klienter har haft för utfall, att följa upp klienten blir något som känns obehagligt. Det kan bero på att socialsekreteraren upplever att hen hade gjort ett dåligt jobb i ärendet, och att följa upp klienten kan innebära att den känslan blir bekräftad. Upplevelsen av att ha gjort ett dåligt arbete kunde handla om att man inte kunde hjälpa klienten tillräckligt mycket som man hade önskat, eller att klienten uppträdde på ett sätt som var aggressivt eller otrevligt gentemot socialsekreteraren. Känslorna kunde leda till att man drog ut på att genomföra uppföljningen, eller att man föredrog att arbeta med de klienter som hade en mindre komplex problembild och var enklare att bemöta (2006 s. 278). Ytterligare ett exempel på osäkerhet i Alexanderssons avhandling grundar sig i användningen av metodstödet. I studien uppgav socialsekreterarna att de var positiva till att metodstödet Addiction severity index (ASI) och Integrerad utvärdering med inspiration (IUS) infördes på arbetsplatsen, men i praktiken användes de inte, och främst när det handlade om att genomföra uppföljningar. Detta menar Alexanderson kan bero på att momentet uppfattades som nytt och obekant i en annan utsträckning än när kartläggande samtal skulle genomföras med hjälp av metodstödet. Att utsätta sig för en ny metod innebär att vara nybörjare igen. En förklaring kan enligt Alexanderson handla om att främst de nytexaminerade socialsekreterarna som har presterat högt på sin utbildning, och är ovana vid misslyckanden kan känna en osäkerhet inför användningen av nya metoder. Det skulle kunna framkalla negativa känslor som osäkerhet, rädsla för att bli bortgjord, kontrollförlust eller en känsla av att vara otillräcklig. Rädsla för att misslyckas, och för att resultaten av uppföljningarna skulle användas som kritik mot den enskilde socialsekreteraren i efterhand kunde leda till att användningen av metodstödet bromsades (2006 s. 279f).

En annan studie gjord av Christer Engström och Bengt Åke-Armelius (2002) som undersöker socialsekreterares inställning till ASI som metodstöd för utredning, uppföljning och utvärdering inom missbruksvården visar att socialsekreterare kan uppleva en ovilja eller en osäkerhet inför att använda sig av metoden i mötet med klienten. En anledning menar

Engström och Armelius kan vara att socialsekreterare har svårt att bedöma hur metoden påverkar klienten, eller att de upplever en rädsla för att relationen till klienten skall påverkas negativt om man utgår från metoden i mötet.

3.6 Sammanfattning av kunskapsläget

Kunskapsläget visar sammanfattningsvis att dokumentationen av genomförda uppföljningar kan utebli, vilket i sin tur orsakar en otydlighet kring om uppföljning över huvud taget har genomförts med klienten. Orsaken kan bl.a. bero på otydlig målformulering eller att socialsekreteraren väntar med att dokumentera tills något positivt har hänt i vårdkedjan. Forskningen visar även att uppföljningar genomförs, men inte m.h.a metodstödet, eftersom det är för otympligt och därför väljs bort. Socialsekreterarnas upplevelse av metodstödet även kan påverka i vilken utsträckning det används, hur metoden har implementerats i verksamheten och hur det tas emot är också avgörande faktorer. Vidare visar forskningen att känslor av osäkerhet hos den enskilde socialsekreteraren kan bidra till att uppföljningarna skjuts på, samt att användningen av metodstöd under uppföljningsarbetet väljs bort i de fall då det framkallar känslor av osäkerhet. I vår studie kommer vi att fördjupa oss vidare i socialsekreterares upplevelser av arbetsplatsens aktuella metodstöd för uppföljning av öppenvårdsinsatser, detta då vi vill undersöka hur och om metodstödet på vår aktuella sektion upplevs påverka uppföljningsarbetet negativt. Vi vill även gå vidare med att undersöka känslor av osäkerhet i relation till uppföljningar av öppenvårdsinsatser. Det finns relativt lite forskning som beskriver detta, men fenomenet fångade vårt intresse och därför vill vi undersöka detta ytterligare på vår sektion.

4. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras våra teoretiska utgångspunkter. Via ett organisationsteoretiskt perspektiv kan vi analysera vårt material på en mesonivå. Ett organisationsteoretiskt perspektiv belyser individens handlande och upplevelser inom ramen för organisationen, och kan därför ge oss en djupare förståelse för respondenternas enskilda upplevelser i relation till organisatoriska förutsättningar. Vi har valt att använda ytterligare två begrepp i analysen av vårt material, *handlingsutrymme* samt *osäkerhet*. Socialsekreterarnas arbete med uppföljningar styrs av arbetsplatsens riktlinjer men påverkas även av den enskilde socialsekreterarens professionella bedömning. Därför är det första begreppet relevant för att kunna resonera kring hur den enskilde socialsekreterarens upplevelse av uppföljningsarbete relaterar till handlingsutrymmet i arbetet. Begreppet handlingsutrymme rör sig mellan olika analysnivåer. Å ena sidan förser det oss med ett mesoperspektiv, d.v.s. organisationens påverkan på möjliga sätt att handla, och å andra sidan med ett mikroperspektiv, d.v.s. socialsekreterarens möjlighet att göra självständiga bedömningar. Slutligen har vi även valt att använda Lina Ponnerts resonemang kring osäkerhet inom socialt arbete i analysen. Begreppet teoretiserar kring olika former av osäkerhet, och varför den uppstår, vilket ger en djupare förståelse och förklaring till den osäkerhet som våra respondenter upplever i relation till uppföljningsarbetet. Vår analys rör sig över flera nivåer, mellan mikro och meso, detta anser vi ger en större insyn och förståelse för materialet.

4.1 Organisationsteori

Huvudsakligen innefattar teorin alla former av myndigheter och företag, både inom offentlig och privat sektor där det förekommer en arbetsdelning och där en administrativ del förespråkar vissa gemensamma mål och värderingar. Tanken är alltså att teorin ska vara allmängiltig för alla organisationer. Organisationsteori är ändå ett förhållandevis nytt område och oenigheter finns avseende vad begreppet avser samt om organisationsteorin kan sträcka sig över tid och appliceras på olika kulturer, eftersom organisationsteori är både historiskt och kulturellt betingat. Ytterligare kan teorin bäst appliceras på en organisation som består av många människor där samarbete är ett krav och kan sedan användas för att exempelvis se särskilda strukturbidrag inom en organisation eller för att se på organisationen i helhet. Större organisationer blir mer intressanta att analysera utifrån att de är många komponenter inom

organisationen som är sammanlänkade och krokar, vilket bidrar till att dessa komponenter har en inverkan på varandra. Aspekter som ofta är intressanta att analysera inom organisationsteorin är organisationsstrukturen, organisationskulturen och organisationsprocesser. Dessa tre teman samspelar med varandra. Detta i sin tur kan analyseras på gruppnivå, individ, organisation, institution/kultur/samhälle och internationell/global (Lindqvist, Bakka & Fivelsdal 2014 s.16ff). Vi kommer i följande avsnitt beskriva innebörden av organisationsstruktur med hjälp av begreppen *formell struktur* och *informell struktur*.

4.1.1 Formell struktur

Den formella strukturen innefattas av den officiella arbetsdelning eller hierarkin inom en organisation, där det tydligt framgår inbördes rang mellan samtliga berörda. Utifrån denna arbetsdelning tydliggörs vilka som styr och vilka regler och direktiv som ska gälla inom en viss organisation. De som styr på arbetsplatsen gör alltså detta genom de formella strukturerna, där målet är att den formella strukturen ska nå upp till organisationens syfte. Dessa regler kan också vara präglade av tidigare traditioner inom organisationen om så tillåts av arbetsledaren (Lindqvist, Bakka & Fivelsdal 2014 s. 47). Vidare präglas ofta den formella strukturen av handböcker och föreskrifter (Christensen et al. 2005 s. 37). Begreppet *formalisering* avser att alla arbetsgrupper följer den formella strukturen olika mycket. Man kan se det hela som på en skala, där graden av formalisering inom olika organisationer utgör en av de huvudsakliga skillnaderna dem emellan (Lindqvist, Bakka & Fivelsdal 2014 s. 20).

4.1.2 Informell struktur

Den informella strukturen inom en organisation tar vid där den formella strukturen upphör och kan antingen likna eller vara helt olik den formella strukturen. Informell struktur uppstår med anledning av att människan har ett socialt behov som inte tillgodoses av den formella strukturen inom organisationen. Detta behov består i exempelvis tillhörighet och erkännande som kan tillgodoses genom informella gruppbildningar inom organisationen. Inom dessa grupper uppstår informella normer som präglar de anställdas arbete. Ytterligare har undersökningar genomförts som tyder på att den informella strukturen är viktig för arbetet inom organisationen, där tesen *social behovstäckning* och *kompletteringstesen* talar för de positiva aspekterna av en informell struktur. Enligt den förstnämnda tesen är alla människor i behov av socialt stöd och trygghet inom organisationen, då social isolering är något alla

människor tar skada av. Enligt den sistnämnda tesen kan inte den formella strukturen vara så pass utförlig som behovet föreligger, därför är det bra att den informella strukturen tar vid och kompletterar den formella strukturen. Detta innebär att den informella strukturen underlättar för de anställda att veta hur de ska agera i situationer som också berör arbetet, så som vid beslutstagande. Alla dessa oskrivna regler och den informella organisationen reducerar osäkerheten på arbetsplatsen. Det finns också ytterligare teser som talar för negativa aspekter av den informella strukturen, så som *förvrängningstesens*, där den informella strukturen kan ta över den formella strukturen. Eller *motsättningstesens*, där den informella strukturen bidrar till att de anställda skapar en negativ inställning till organisationen (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014 s. 47 f).

4.2 Handlingsutrymme

Socialsekreterare som arbetar i en human service organisation (HSO) möter dagligen medborgare som ansöker om stöd och hjälp. Enligt Michael Lipsky (1980 s. 3f) finns det inbyggt dilemma i socialsekreterarens roll, å ena sidan behöver socialsekreteraren tillfredsställa klientens behov, och å andra sidan organisationens mål och resurser. Inom organisationens ramar finns ett *handlingsutrymme* för socialsekreteraren att agera på. Socialsekreteraren har i uppdrag att via sitt handlingsutrymme uppfylla både klientens och organisationens behov på bästa möjliga sätt. De policys som byråkraterna arbetar efter är inte enbart något som kommer ”uppifrån”, d.v.s. från chefer och politiker. Policys är något som byråkraterna skapar själva utifrån sitt rutinartade handlande i det dagliga arbetet. De beslut och handlingar som byråkraten gör inom sitt handlingsutrymme och på arbetsplatsen är en del av en informell policy-skapande process. Detta är möjligt eftersom de har en relativt autonom position på arbetsplatsen, från cheferna och organisationen får de ett stort utrymme att utforma sitt eget arbete (ibid s. 13ff). Byråkratens arbete kräver ett handlingsutrymme och självständiga bedömningar, dels för att arbetet som utförs inom en HSO är av en komplex natur som nedskrivna lagar och policys inte kan tillfredsställa. Arbetet kräver en direkt respons gentemot individen i situationen. Handlingsutrymmet legitimerar också välfärdsstatens existens på så vis att den möjliggör för socialarbetaren att uppfylla klientens förväntningar, nämligen stöd i att hantera sina svårigheter och sociala problem (ibid s. 15f).

Kerstin Svensson, Eva Johnsson och Leili Laanemets (2008 s. 30) beskriver att handlingsutrymmet inte kan fixeras via skrivna manualer, riktlinjer eller lagar. Socialt arbete

är en komplex och osäker praktik, vilken behöver ett flexibelt handlingsutrymme. Genom att utnyttja sitt handlingsutrymme är socialsekreteraren även med i att forma vad det sociala arbetet är. Men även organisationen formar handlingsutrymmet genom de förutsättningar som socialsekreteraren ges. Administrativa ramar, organisationens värdegrund och identitet skapar förutsättningar för hur handlingsutrymmet kan formas och nyttjas. Genom att vara väl insatt i organisationens värdegrund kan socialsekreteraren använda och tänja på handlingsutrymmet (ibid s. 55). Håkan Larsson och Stefan Móren (i Lindelöf & Rönnbäck 2007 s. 42) menar att individens handlingspotential skapas i relation till det handlingsutrymme som organisationen skapar. Socialsekreteraren kan endast se de handlingsmöjligheter som finns tillgängliga inom organisationen, och handlingsutrymmet begränsas därmed efter organisationens normer och legitimerade uppfattningar.

Det sociala arbetets komplexa praktik innebär också att socialsekreteraren behöver handskas med osäkerhet kring vad som är rätt väg att handla efter i arbetet. Även när kunskap saknas kan hen behöva ta ett beslut. Trots osäkerheten behöver man handla, och acceptera den etiska osäkerhet som kan uppstå kring huruvida beslutet var "rätt" eller inte (Svensson, Johnsson & Laanemets s. 222f). Socialsekreterarens handlingsutrymme sträcker sig även till vad hen väljer att dokumentera, och med vilka ord. Här blir den maktposition socialsekreteraren innehar inför klienten påtaglig, eftersom hen via sitt handlingsutrymme har makt att beskriva och definiera klienten som person via dokumentationen (ibid s. 214f).

4.3 Osäkerhet

Lina Ponnert (2013 s. 42) resonerar kring begreppet osäkerhet i socialt arbete. Hon menar att det finns olika former av osäkerhet i socialt arbete, där skälen till att den uppstår kan variera. De olika skälen till osäkerhet leder till att sättet man hanterar osäkerheten på varierar. Ponnert har delat upp osäkerheten i tre kategorier. Den första, *osäkerhet som professionellt uttryck*, beror på det sociala arbetets komplexitet och leder till att socialarbetaren accepterar och vågar stanna i osäkerheten. Reflektion, diskussion och att kritiskt granska är handlingsstrategier som används. Den andra, *moralisk osäkerhet*, innebär att socialarbetaren tvivlar kring arbetets nytta och den etiska aspekten i arbetet. Detta kan leda till antingen en passiv handlingsstrategi där man undviker att agera, eller en aktiv handlingsstrategi där inställningen att "något måste göras" driver socialarbetaren att handla ändå. Den tredje, *osäkerhet i yrkesrollen*, är ett

permanent tillstånd till skillnad från de första två nämnda, vilka för det mesta uppstår i bedömningsfasen. Osäkerhet i yrkesrollen innebär att socialarbetaren tvivlar på sin egen professionella förmåga, detta kan bero på den expert-kultur som råder på fältet. I förlängningen leder det till att socialarbetaren antingen undviker att handla, eller förhåller sig aktivt passiv genom att invänta information som bekräftar vilken handling som är mest lämplig (ibid s. 52f).

5. Metod och metodologiska överväganden

5.1 Val av metod

Vi valde att använda oss av en kvalitativ ansats då vi ansåg att detta besvarade vår frågeställning på bästa möjliga sätt. I vår undersökning vill vi huvudsakligen, liksom tidigare nämnt undersöka hur utredande socialsekreterare på en barn- och ungdomssektion i Malmö upplever arbetet med att följa upp ärenden inom öppenvården, med fokus på upplevelser kopplade till BBIC som metodstöd samt känslor av osäkerhet hos den enskilde socialsekreteraren i relation till uppföljningsarbetet. Ahrne & Svensson (2015 s.10) menar att den metod som lämpar sig bäst då man vill inhämta enskilda personers upplevelser och beskrivningar av ett fenomen samt vill inhämta vilka känslor och tankar dessa personer har kopplat till detta fenomen, gör detta bäst via en kvalitativ ansats. Bryman (2013 s.340f, 544 ff) beskriver *en kunskapsteoretisk* ståndpunkt, också så kallad *epistemologisk* ståndpunkt på liknande vis. Denna ståndpunkt innefattar alltså att forskaren är intresserad av att inhämta hur individer i en viss miljö tolkar sin sociala verklighet. Då detta är en tolkningsinriktad ståndpunkt, lämpar sig denna bäst vid kvalitativ forskning. Däremot kan man tänka sig att också kvantitativ metod hade kunnat lämpa sig för att inhämta de normer och värderingar som rymmer sig inom en viss begränsad miljö, liksom socialsekreterarna vistas i. Exempelvis hade man via enkät kunnat ställa frågor om socialsekreterarnas erfarenhet av uppföljning av öppenvårdsinsatser. Däremot har man rent kunskapsteoretiskt en tilltro till att kunskap konstrueras i socialt samspel vilket återigen talar för en kvalitativ ansats för oss.

5.2 Kvalitativa intervjuer

För att samla in data valde vi att använda oss av *semistrukturerade intervjuer*, eftersom vi ansåg detta vara mest lämpligt utifrån vårt syfte. Därtill lämpar sig detta väl för oss då kvalitativ forskning och semistrukturerade intervjuer passar väl ihop (Bryman 2013 s. 412 f). Detta bl.a. utifrån att semistrukturerad intervju uppkommit ur begreppet *fenomenologi*. Fenomenologi innebär ett intresse för att kartlägga hur människor upplever fenomen kring sig. Exempel på detta är att vi försökte skapa förutsättningar för varje socialsekreterare att ta upp det de ansett vara väsentligt kopplat till de teman vi nämnt samt uttrycka erfarenheter och upplevelser. Vi var inte intresserade av en sträng struktur i intervjun, utan istället ville vi skapa flexibilitet i samtalet vilket är utmärkande för en semistrukturerad intervju.

Intervjuguiden innehöll därför teman och förslag på frågor, dock finns inget krav på att ställa frågorna i samma ordningsföljd som de presenteras i intervjuguiden. Frågorna ställs istället utifrån hur samtalet utvecklas vilket skapar en flexibilitet i strukturen (Kvale & Brinkman 2014 s. 31).

5.3 Urvalsprocess

Vi har i vår urvalsprocess använt oss av bekvämlighetsurvalet som är en icke-slumpmässig metod. Bryman (2013 s. 194) beskriver bekvämlighetsurval som att man använder sig av det nätverk som finns till förfogande för att finna respondenter till sin studie. Då en av oss uppsatsskrivare hade sin praktik på socialtjänstens sektion för barn- och ungdomsutredare, samt arbetar som timanställd med administration på arbetsplatsen var denna sektion en tillgänglig resurs för oss. Den av oss uppsatsskrivare som hade en tidigare kontakt med barn- och ungdomssektionen på socialtjänsten i Malmö, kunde beskriva vårt val av ämne för socialsekreterare på arbetsplatsen samt fråga om de var intresserade av att medverka i en intervju. Därefter mailade vi ut en förfrågan till de som hade visat intresse med förslag på tid och datum.

Bekvämlighetsurvalet var mest lämpligt för oss med hänvisning till den korta tid som vi hade till förfogande för uppsatsen. Dock är vi medvetna om att urvalet inte är representativt för alla barn- och ungdomsutredare. Vårt urval kan endast säga något om socialsekreterarna på just den här sektionen (Bryman 2013 s.194). Att en av oss uppsatsskrivare redan har en relation till respondenterna kan också ha påverkat urvalet. En längre diskussion kring vårt urval har vi utvecklat under rubriken *Vår position*. En insikt som har kommit till oss under tiden för uppsatsskrivandet är att vi gjorde ett misstag angående hur vi tog kontakt med våra respondenter. Enligt Anne Ryen (2011 s. 74) är det lämpligt att ha ett formellt tillstånd från chefen när man intervjuar arbetstagare, särskilt om intervjuerna sker på arbetstid. Detta var något som vi insåg när det var försent att be om ett tillstånd, och vi inser att det är en brist i vårt tillvägagångssätt som gör att undersökningen framstår som mindre professionell. Anledningen till vår miss står att finna i det faktum att en av oss författare hade etablerade kontakter sedan tidigare på arbetsplatsen. Därför kunde vi rent praktiskt fråga socialsekreterarna direkt om deras medverkan, även om det inte var korrekt enligt ett formellt tillvägagångssätt. Detta är en lärdom som vi tar med oss från arbetet med urvalsprocessen.

5.3.1 Val av intervjupersoner

Vi har genomfört totalt fem intervjuer med barn och ungdomsutredare som arbetar på samma sektion och samtliga respondenter hade avlagt socionomexamen. Dock valde vi att ta bort en intervju och endast hänvisa till de resterande fyra intervjuerna i vår uppsats av forskningsetiska skäl. Detta tar vi upp ytterligare under avsnittet *forskningsetiska överväganden*. Bryman (2013 s. 436) beskriver att antalet intervjuer som krävs i en studie varierar beroende på antalet jämförelser som forskaren vill göra mellan olika grupper i urvalet. Eftersom vårt fokus främst ligger på socialsekreterares individuella upplevelser av uppföljningsarbetet, ansåg vi att fyra intervjuer var tillräckliga för att besvara våra frågeställningar. Dock rekommenderas att man gör runt tio intervjuer i en kvalitativ undersökning, men att ha färre intervjuer kan också vara positivt i den bemärkelsen att det ger mer tid till att analysera det material man har (Kvale & Brinkmann 2014 s. 156f) Utifrån Bryman, Kvale och Brinkmanns resonemang samt den förhållandevis korta tid vi hade till förfogande anser vi därför att fyra intervjuer räckte för vår undersökning.

5.4 Genomförandet av intervjuer

Platsen för intervjuerna ägde rum på de intervjuades arbetsplats. Tre intervjuer tog plats på socialsekreterarnas egna arbetsrum och en intervju hölls i ett mötesrum på arbetsplatsen. Trost (2010 s. 65f) skriver att fördelen med att befinna sig på den intervjuades arbetsplats är att denne känner sig trygg i miljön. Dock ökar risken för den intervjuade att bli störd på sin egen arbetsplats, vilket skedde i två av våra fyra intervjuer. Detta resonerar vi kan ha haft en inverkan på innehållet i dessa intervjuer då de intervjuade blev avbrutna och därmed kan ha missat att säga något av vikt för resultatet. Att intervjun skulle äga rum på deras arbetsrum istället för mötesrum var något som socialsekreterarna initierade till själva.

Innan intervjuerna startade fick varje person ta del av en samtyckesblankett och ett informationsbrev (se bilaga 2). Av blanketten framgick att materialet kommer att hanteras så att inga obehöriga får tillgång till det samt att deltagarna kommer att avidentifieras så att resultatet inte kan kopplas till enskilda individer. Därtill framkom att det skriftliga och inspelade materialet kommer att raderas och förstöras när studien är avslutad (Trost 2010 s. 61). Under intervjuerna närvarade båda författarna av denna uppsats och vi strävade efter att vara följsamma men samtidigt inte falla bort från ämnet, samt att ställa följdfrågor, så som

“hur”, “varför” och “på vilket sätt”. Vi valde att spela in våra intervjuer. Under samtliga intervjuer använde vi två mobiltelefoner för att gradera oss för om en inspelning skulle misslyckas. Bryman (2013 s.420f) förespråkar ljudinspelning av kvalitativa intervjuer då detta bidrar till att man får med unika uttalanden och fraser. Totalt intervjuade vi alltså fem stycken socialsekreterare men använder oss av fyra respondenter i denna uppsats. I syfte att avidentifiera deltagarna har samtliga tilldelats fiktiva namn.

- Kim, barnutredare, 1,5 års erfarenhet av utredningsarbete.
- Robyn, barnutredare, 3 års erfarenhet av utredningsarbete.
- Lo, ungdomsutredare, 3 månaders erfarenhet av utredningsarbete (annat socialt arbete 3 år).
- Billy, ungdomsutredare och 3 års erfarenhet av utredningsarbete.

5.5 Bearbetning av analys

Det insamlade materialet transkriberades efter att intervjuerna hållits. Grounded theory har varit vägledande för bearbetning och analys av det insamlade materialet. Grounded theory innebär att man hittar *koder* och teman i materialet efter att det samlats in (Bryman 2013 s. 428f, 516). Då transkriberingen var färdig läste vi igenom materialet flera gånger för att markera innehåll av intresse. Slutligen började vi se olika koder växa fram som därefter färgkodades och tematiserades. Initialt fick vi ett större antal teman som sedan slogs samman med varandra för att skapa ett mer lätthanterligt material (Bryman 2013 s. 525.) Teman vi såg i vårt insamlade material var bl.a. osäkerhet, handlingsutrymme, rutiner/riktlinjer, BBIC.

Grounded theory är *iterativ*, vilket innebär att det finns ett samspel mellan analys och data. Alltså kan analysen påbörjas innan allt material är inhämtat, vilket vi gjorde liksom tidigare nämnt. Denna process kan sedan påverka kommande datainhämtning. Detta upplevde vi, då vi granskade och korrigerade intervjuguiden efter datainsamlingen av vår första intervju. Detta innebar att resterande tre intervjuer fick en intervju innehållande ytterligare några frågor, vilket i sin tur kan ha gjort en inverkan på resultatet av vår datainhämtning. Hade den första intervjupersonen blivit ställd också dessa frågor hade resultatet av analysen kunnat se annorlunda ut (Bryman 2013 s. 511). De olika temana var sedan vägledande för val av teori (Troost 2010 .s 35).

5.6 Metodens tillförlitlighet

I detta avsnitt kommer vi att diskutera vår metods tillförlitlighet utifrån Brymans (2013 s. 352ff) tolkning av Lincoln och Gubas resonemang kring kvalitativa metoders tillförlitlighet. Lincoln och Guba har delat upp kriterierna för att bedöma en metods tillförlitlighet i fyra olika begrepp. Det första, *trovärdighet*, innebär att forskaren bör återkoppla information som respondenten uppger i en intervju för att hen ska få tillfälle att bekräfta materialet, vilket också ökar materialets trovärdighet. Det andra, *överförbarhet*, innebär att forskaren ger detaljerade och innehållsrika beskrivningar av studien i sin text. Genom att vara så beskrivande som möjligt ökar möjligheten för andra forskare att i sin tur ska bedöma huruvida informationen som kommer fram i studien kan överföras till andra kontexter. Det tredje, *pålitlighet*, innebär att forskaren ger en transparent redogörelse för tillvägagångssättet genom hela forskningsprocessen. Detta för att gången enkelt ska kunna granskas av andra forskare och därmed ökar studiens pålitlighet. Det fjärde, *möjlighet att styrka och konfirmera*, innebär till sist att forskaren ska så långt det är möjligt, inta en objektiv ställning i sin studie för att inte påverka utförandet och resultatet. (ibid s. 355).

För att öka en studies trovärdighet kan man enligt Bryman (2013 s. 353) använda sig av *respondentvalidering*. Den metoden innebär att forskaren återger den information som respondenten har gett, för att ge dem tillfälle att bekräfta sina utsagor och därmed öka studiens trovärdighet. Vi diskuterade möjligheten att be våra respondenter läsa igenom det transkriberade materialet, men kom fram till att det för respondenten skulle krävas att hen lade ner ännu mer av sin begränsade tid på vår studie. Även för oss författare fanns en tidsaspekt att förhålla sig till. Vi kom därför fram till att vi under intervjuerna kort återupprepade kärnan i respondentens svar så att de på plats kunde bekräfta om vi hade uppfattat dem korrekt. På så vis kunde vi utifrån de förutsättningar som rådde öka vår studies trovärdighet i den mån det gick. Då vi spelade in samtliga intervjuer och transkriberade dem skapade vi också förutsättningar för att producera en innehållsrik och detaljerad beskrivning av respondenternas sociala kontext. Den som läser analysen kan då enklare bedöma huruvida de upplevda erfarenheterna går att överföra eller kan uppstå i andra situationer, eller om de kan uppstå i samma kontext men längre fram i tiden (Bryman 2013 s. 355) I analysen av vårt material valde vi därför att presentera längre citat eller vid behov beskriva sammanhanget för uttalandet för att inte förlora materialets överförbarhet. Risken med korta citat ansåg vi var just att läsaren riskerade att förlora möjligheten till överförbarhet i andra kontexter.

Under studiens gång har vi varit noga med att redogöra för varje steg som forskningsprocessen har inneburit för att öka studiens pålitlighet. Målet har varit transparens från vår sida, och vi har varit särskilt noga med att diskutera det faktum att en av oss författare har en insider-position i verksamheten som vi studerar (se under rubriken *Vår position*). Den förförståelse för organisationen som en av oss författare (i större utsträckning), har burit på har varit av vikt för oss att synliggöra och problematisera, detta då studiens författare så långt som det är möjligt inte bör påverka materialet och utförandet utifrån egna värderingar och tankar. Därför har vi strävat efter en objektiv inställning även om studien oundvikligen har färgats av oss som personer.

5.7 Vår position

Detta avsnitt kommer att avhandla vår position i relation till studiens respondenter med anledning av att en av oss författare har haft sin verksamhetsförlagda utbildning, samt arbetar extra med administrativa uppgifter på respondenternas arbetsplats.

För det första har vi som författare alltid en förförståelse med oss in i en studie, det *fenomenologiska* perspektivet menar att vi människor alltid skapar oss en uppfattning kring fenomen utifrån de tolkningar av världen som vi har gjort (Denscombe 2017 s. 192). Med det sagt hade vi båda författare med oss en förförståelse inför vår studie och våra respondenter. Skillnaden mellan vår förförståelse var att den ena av oss hade varit på platsen och skapat relationer med respondenterna sedan tidigare, och den andra av oss hade endast en bild av hur platsen skulle kunna vara utan att ha besökt den tidigare eller träffat någon av respondenterna. Den relation som finns mellan forskaren och respondenten kan skapa problem i en studie. Enligt Monica Dalen (2011 s. 22ff) kan ett *solidaritetsproblem* uppstå. När forskaren berörs av materialets tema kan det påverka framställningen och tolkningen av resultaten. Om våra intervjuer hade inneburit att känsliga teman hade upptäckts blir det en inte helt okomplicerad situation för den av oss författare som är kopplad till arbetsplatsen, att publicera materialet. Risken finns då att forskaren undviker det för att inte skapa obehag i relationen med respondenterna och på arbetsplatsen vilket undergräver studiens tillförlitlighet.

Enligt Esaiasson (et.al 2017 s. 268) kan även frågorna som ställs under intervjun komma att påverkas. Risken finns att forskarens nyfikenhet minskas, och att hen tar respondentens tankar

och känslor för givet eller inte ställer följdfrågor. Om man känner varandra väl så kan det upplevas som onödigt att fråga om särskilda ämnen eller detaljer eftersom man upplever att man redan känner till respondentens åsikter. För respondenten kan det också vara svårare att prata ärligt kring ämnet med någon som man kommer att fortsätta ha en relation till framöver. För att undvika att nyfikenheten föll bort strävade vi efter att "sätta förhandsantaganden inom parentes" (Denscombe 2017 s. 192f), vilket innebär att gå in i en roll av att vara en främling inför materialinsamlingen. Detta för att främja vår egen vilja att lära om ämnet under intervjuerna, och att inte ta något förgivet av våra respondenter. En tidigare etablerad relation kan enligt oss även bidra positivt till det empiriska materialet. Till exempel kan det redan finnas ett förtroende mellan parterna, vilket leder till att respondenten känner sig trygg med att prata öppet, men också med att materialet kommer att hanteras på ett forskningsetiskt korrekt sätt. Det kan alltså vara positivt för stämningen under mötet och i förlängningen även det material som skall samlas in. Att en av oss författare inte hade en upplevd erfarenhet av arbetsplatsen och socialsekreterarna bidrog också till att vi hade två perspektiv på organisationen. Det fanns alltså både ett inifrån och ett utifrån-perspektiv. Det kan, å ena sidan ha bidragit till att mötet med socialsekreterarna var relativt avslappnat och tillåtande, och å andra sidan till att den av oss som hade mindre insyn på ett naturligare sätt ställde undersökande följdfrågor. Med alla dessa aspekter i åtanke gjorde vi bedömningen att vi ville genomföra intervjuer på denna arbetsplats trots att det kunde påverka insamlingen och tolkningen av vårt material. Dels för att det från vår sida inte bara fanns negativa aspekter med valet utan även positiva, men också för att vi var medvetna om problematiken och valde att aktivt arbeta med vårt synsätt och vår inställning under intervjuerna.

6. Forskningsetiska överväganden

Initialt hade vi önskat intervjua barn och ungdomar som erhåller insatser via socialtjänstens öppenvård eftersom de är en målgrupp som främst berörs av uppföljningsarbetet. Efter diskussioner kom vi fram till att detta dessvärre inte var etiskt försvarbart utifrån dessa barns unga ålder samt utifrån ämnets känsliga karaktär. Den skada som studien och intervjuerna skulle kunna ha åsamkat barnen och ungdomarna stod alltså inte i proportion till studiens nytta. Istället är det etiskt försvarbart för oss att intervjua de socialsekreterare som arbetar med dessa barn och ungdomar eftersom dessa inte hamnar i en beroendeställning till oss, och kan av fri vilja avgöra om de vill delta i studien (Nygren 2012 s. 30ff). Vidare menar vi att socialsekreterarna inte upplever samma känslighet avseende studien som barnen eller ungdomarna skulle kunna ha gjort, då socialsekreterarna berörs på ett professionellt plan istället för på ett personligt sådant. Däremot bör nämnas att socialsekreterarna eventuellt skulle kunna känna ett visst tvång att medverka i studien utifrån att en av oss författare är kollega med socialsekreterarna. Men då inga konkreta konsekvenser skulle uppstå eller drabba socialsekreterarna om de hade valt att inte medverka, anser vi att ingen reell risk föreligger för detta. Utifrån dessa ovan nämnda kriterier anser vi att det i studien föreligger en balans mellan nytta och skada som studien potentiellt skulle kunna åsamka.

6.1 Forskningsetiska krav

Ytterligare skriver Hildur Kalman & Veronica Lövgren (2012 s. 13f) att forskningsetik syftar till att värna om både kvalitén av forskningen samt deltagarnas integritet. Som hjälpmedel brukar det generellt talas om fyra hänsynstaganden som forskare bör nyttja i hänseende av detta. Det första är *informationskravet* vilket måste ha genomförts för att kunna uppfylla det andra hänsynstagandet vilket är *samtyckeskravet*. Detta är något vi tog hänsyn till i vår forskning då vi, liksom nämnt i avsnittet *genomförande av intervjuer* både informerade de som intervjuades om kriterierna kring studien samt bad dem skriva under samtycke för att delta i studien. Det tredje hänsynstagandet är *konfidentialitetskravet*, vilket innebär att forskaren både ska värna om deltagarnas integritet samt data som inkommer via forskningsdeltagare. Liksom tidigare nämnt i avsnittet *genomförande av intervjuer* har vi avidentifierat forskningsdeltagare genom att ge dem fiktiva namn. Därtill valde vi att inte skriva ut deltagarnas ålder och kön för att ytterligare försvåra identifieringen av dem. Efter att ha läst vårt insamlade material kom vi också fram till att en av de intervjuade hade varit enkel

för kollegor att identifiera, då denne hade en annan yrkestitel. Vi valde därför att ta bort denna intervju med hänsyn till respondentens integritet. Vi har alltså försökt att förhindra igenkänning av deltagarna då samtliga arbetar på samma arbetsplats. Ytterligare kommer det inspelade materialet att raderas då studien är färdig. Under tiden förvarar vi det inspelade materialet på våra mobiltelefoner, där obehöriga inte har åtkomst. Det fjärde och sista hänsynstagandet kallas *nyttjandekravet* och är tätt sammanknutet med konfidentialitetskravet då båda värnar om deltagarnas integritet. Nyttjandekravet syftar till att det insamlade materialet endast får användas i forskningsändamål och inget annat, vilket vi har och kommer att ta hänsyn till.

7. Resultat och analys

I det här avsnittet kommer vi att analysera vårt material utifrån de teorier och begrepp som har presenterats tidigare i uppsatsen samt besvara undersökningens frågeställningar. Analysen är indelad i två avsnitt, det första *BBIC som metodstöd*, besvarar vår första frågeställning. Det andra *osäkerhet inför uppföljningar* besvarar den andra frågeställningen.

7.1 BBIC som metodstöd

Respondenten Kim beskriver hur de rutiner och riktlinjer som föreligger kopplat till metodstödet (BBIC) på arbetsplatsen kan se ut. Vidare menar respondenten Kim att denne också använder sig av denna rutin, samt beskriver dokumentationens inverkan på strukturen av uppföljningar av öppenvårdsinsatser på följande sätt.

Kim: Vi använder ju oss av BBIC, så inför ett uppföljningsmöte, så är det jag som bokar träffen tillsammans med behandlaren, behandlarna får fylla i uppföljnings formuläret i BBIC och sen så går man igenom det tillsammans med klienterna. Och jag brukar alltid ta med mig "uppdrag till utförare", den här s.k. vårdplanen, för att då se att de målen som jag och familjen kommit överens om i början, har de fyllts upp, har de blivit bättre, är de uppnådda. Och det kan man då jämföra med uppföljningsdokumentet. Men det är ju behandlarna som skriver det.

En annan respondent beskriver att bruket av metodstödet kan variera beroende på vilken typ av uppföljningsarbete det avser, alltså om syftet med uppföljningen är att ta beslut om att avsluta/förlänga bistånd eller för att uppdatera sig på ärendet.

Lo: Det handlar ju lite om *varför* vi har uppföljning. Är det så att vi ska förlänga bistånd eller något sådant så är det ju ett beslut kopplat. Det är ren teknikalitet alltså [...] det är väl i många kommuner att man bara trycker på en knapp för att förlänga men i Malmö stad så behöver man skriva ett skriftligt beslut och motivera det. Däremot om man har uppföljning bara för att se vad som har hänt så är det bara en kortare aktanteckning där man sammanfattar samtalet och sådär.

Respondenten Billy påtalar att det händer att metodstödet bortprioriteras, beroende på vid vilket tillfälle som uppföljningen görs. Detta tas också upp i kunskapsläget då Alexander Björk (2017 s. 308) uppger att socialtjänstens användning av standardiserade bedömnings- och uppföljningsinstrument inte nyttjas systematiskt i klientarbetet så ofta som de är avsedda

att användas då de inte är anpassade efter socialsekreterarnas reella arbetsituation och uppfattas som otympligt. Vi tolkar det som att Billy upplever metodstödet som överflödigt i vissa situationer och väljer då bort det. Här läser vi in att metodstödet inte är anpassat efter de förutsättningar som råder på arbetsplatsen och därför prioriteras bort av Billy, i likhet med vad som framgår i kunskapsläget. Även begreppet *situerad standardisering* som också tas upp i kunskapsläget, innefattar att metodstödet är begränsande då det skapats i forskningssammanhang (Zuiderent-Jerak 2015 s. 75). Enligt Björk blir uppföljningarna dock utförda (Björk 2017 s. 308), vilket också Billy menar att de blir vid ett senare tillfälle under intervjun. Ytterligare menar Tore Svendsen i en studie från 2012 (s. 60) att bitar i BBIC måste prioriteras bort då BBIC som helhet är alltför omfattande. Det innebär att socialsekreterarna behöver prioritera vilka delar som är relevanta att använda under utredning, eftersom materialet blir för svårhanterligt om alla blanketter och frågerutor tillämpas. Vilket ytterligare ger fog för Billys beslut att inte använda sig av metodstödet i alla lägen.

Billy: Sen är det ju också så att ibland blir det inte att uppföljningar, alltså rent krasst uppföljning ”nu följer vi BBIC-dokument”, för att det har kanske kommit in nya anmälningar på ungdomen [...] Och då träffar vi ju dem i andra sammanhang [...] Så ibland blir det att titeln uppföljning av just den vården kanske inte sker lika ofta, för att vi har så mycket andra möten i familjen.

Vidare kunde vi i kunskapsläget läsa om hur otydliga mål kan försvåra användningen av dokumentationsstödet som tillhör BBIC, vilket försvårar uppföljningen. Konsekvensen av en otydlig målformulering skapar också en tveksamhet kring vad som ska följas upp och hur (Svendsen 2016 s. 100). Respondenten Lo berättar hur hen ställde sig tveksam i ett nytt ärende där klienten haft en öppenvårdsinsats. Denna insats har sedan rullat på under en, enligt Lo för lång tid. Vidare menar Lo att uppföljningarna i ärendet brustit samt att ärendet haft en bristfällig målsättning dokumenterad. Dock påtalar inte Lo att dessa faktorer påverkat dennes benägenhet att använda dokumentationsstödet i likhet med kunskapsläget.

Lo: jag fick ju själv en insats som hade pågått i åtta år. Öppenvårdsinsats alltså, men några kortare avbrott. Men där den sista målformuleringen var så vag som att ”förbättra kommunikationen med skolan”. Det kan man fråga sig om rimligheten i att en kvalificerad öppenvård ska jobba med den typen av frågeställning uteslutande. Det

hade varit en sak om det varit en del av tio punkter som familjen behöver hjälp med... med det här var liksom den sista som var kvar.

Respondent Kim talar om att behandlarna i öppenvården tidigare inte genomfört den ålagda dokumentation kopplat till uppföljningar. Hen påtalar hur detta har påverkat uppföljningarnas struktur, samt vikten av tydliga mål inskrivet i dokumentationsstödet för BBIC, eftersom det underlättar för den aktuella familjen och socialsekreteraren.

Kim: Jag tror nog att det är för familjen, alltså det, blir mycket tydligare när det finns ett uppföljningsdokument vad som har hänt, hur kontakten har sett ut och vilka mål har familjen nått. Det blir tydligare för familjen, det blir även tydligare för oss vad det är som har hänt. Och hur det har utvecklats sig i familjen. Så det är ju ett väldigt betydande underlag för våra bedömningar..

Kim påtalar resursbrist och hård arbetsbelastning som en av anledningarna till att behandlarna inte använde sig av dokumentationsstödet. Tore Svendsen skriver i en studie från 2012 (s. 60) att tidsbrist och akutstyrning är en orsak till att bitar i BBIC måste prioriteras bort av socialsekreterare, vilket vi spekulerar är den situation som föreligger också för behandlarna. Vidare påtalar respondenten hur uppföljningens struktur påverkats av att dokumentationsstödet börjat användas mer frekvent av behandlarna, då detta påverkat uppföljningen av öppenvårdsinsatser till det positiva.

Kim: alltså nu kan jag ju mest jämföra med, från att de (behandlarna egen anm.) inte skrev uppföljningsdokument till att de skriver dem. Och då är det ju en klar förbättring. Helt plötsligt finns ju ett bra underlag som ligger dokumenterat, istället för att man gör en aktanteckning om att det här kom fram och så här bedömer vi det. Så det är ju en positiv utveckling att det finns [...]

Robyn påtalar att ifyllda dokumentationsstöd från tidigare uppföljningar underlättar då hen är ny i ärenden. Robyn påtalar också att resursbrist och hård arbetsbelastning leder till att behandlare inte alltid använder sig av dokumentationsstödet, liksom Kim tidigare varit inne på.

Robyn: Alltså det underlättar ju alltid i de ärenden där det är ordentligt med aktanteckningar. alltså där det faktiskt finns "uppföljningsmöte" sedan tidigare, där behandlarna... De skriver

ju..[...] genomförandeplanen (metodstöd egen anm.) [...] Och i vissa fall på grund av samma situation för att det är belastat, de hinner inte, så är det inte alltid ifyllt [...]

Sammanfattningsvis framkommer att dokumentationsstödet och de mål som innefattas däri, är en del av arbetsplatsens rutiner och riktlinjer. Detta talar för att det är en del av den formella strukturen på arbetsplatsen i enlighet med organisationsteorin (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014 s. 47). Vidare framgår att denna formella struktur generellt uppskattas samt att den utskrivna målsättningen i dokumentationsstödet uppfattas underlätta för både familjerna och inför utredarnas framtida bedömningar. Alltså bidrar den del av metodstödet som omfattar dokumentation av uppföljning, och denna formella struktur till en god uppföljning och förbättrat stöd för klienten, vilket är syftet med organisationen. Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014 s. 47) menar att den formella strukturen finns till just för att uppnå organisationens syfte. Vårt insamlade material talar för att metodstödet som riktlinje generellt sett efterlevs i stor utsträckning av socialsekreterarna vilket förespråkar för en hög formalisering avseende den formella strukturen inom organisationen (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014 s. 20). Dock finns det utrymme för den informella strukturen att breda ut sig på arbetsplatsen. Respondenten Billy återgav att denne ibland hade mer inofficiella uppföljningar då klientmöten skedde i andra avseenden, där metodstödet då upplevdes som överflödigt. I enlighet med kompletteringstesens tolkar vi in att denna socialsekreterare upplevde att den formella strukturen som begränsande i denna situation.

Vidare kan vi också utläsa ett visst handlingsutrymme hos socialsekreterarna avseende dokumentationen. Billy påtalar att dokumentationsstöd ibland uteblir då uppföljningarna sker vid andra sammanhang, eftersom vissa familjer är ständigt återkommande på socialtjänsten av andra anledningar. Detta talar för att socialsekreterarna har ett visst handlingsutrymme att göra egna bedömningar som strider mot den formella strukturen, i enlighet med Lipskys (1980) teori om policy making. Detta beslut och handlande som Billy gör inom ramen för sitt handlingsutrymme kan liknas vid en informell policy på arbetsplatsen om den också nyttjas av andra (ibid s. 3f). Också behandlarna har verkat använt sig av ett visst handlingsutrymme då de tidigare inte har dokumenterat i metodstödet för att nu istället göra detta, där resursbrist och hög arbetsbelastning upplevs vara en bidragande faktor till hur handlingsutrymmet nyttjats. Ytterligare beskriver Kim om dennes positiva upplevelser av metodstödet kopplat till uppföljningar.

Kim: [...] det är inte..så farligt. Haha. Så nej kan inte komma på några begränsningar. Sen är jag rätt ny, har bara jobbat 1,5 år så.

Lo påtalar samma typ av positiva upplevelse till dokumentationsstöd kopplat till uppföljningar och även i största allmänhet.

Lo: [...]För jag har inga problem med dokumentation, jag har inga problem med allehanda dokument och sådär för... Jag tycker att det är ganska rolig arbetsuppgift. Jag ser inte det som betungande eller ett hinder för mig utifrån mitt andra arbete. (Lo)

Billy ser både brister och fördelar med BBIC som dokumentationsstöd kopplat till uppföljningar.

Billy: Alltså någonstans så ser jag BBIC som ett redskap för att göra mitt arbete lättare, och det är det inte i alla lägen. Det är oftast ett dokumentationssystem där, eller sånt här som inte alltid hjälper till.. (Billy)

I kunskapsläget går att utläsa att Karin Alexandersson menar att socialsekreterarnas upplevelse av att metoden bidrar till positiva effekter i arbetet är av vikt för att socialarbetare ska ta till sig den (Alexanderson 2016 s. 31). Att metoden upplevs som relevant och underlättande i arbetet bidrar till att den används kontinuerligt och främjar arbetet med uppföljningar (Alexanderson 2016 s. 239f). Av våra intervjuer går att utläsa en övergripande positiv inställning till metodstödet. Kim beskriver det som att hen inte ser några begränsningar med metodstödet kopplat till uppföljningar. Inte heller Lo ser det som betungande eller ett hinder för hen att utföra sitt andra arbete. Bara Billy beskriver att hen inte alltid ser metodstödet BBIC som en hjälp i alla lägen men beskriver det ändå som ett redskap för att göra dennes arbete lättare. Deras positiva inställning till metodstödet som ett hjälpmedel som underlättar uppföljningsarbetet anser vi rimligtvis kan förklara varför vi ser att uppföljningarna utförs m.h.a metodstödet i så pass stor utsträckning som framkommer av intervjuerna, till skillnad från den empiri använd i vårt kunskapsläge som talar för att systematiska uppföljningar med standardiserade bedömningsinstrument är svårt i realiteten för socialsekreterarna då metodstödet är svårhanterligt för socialsekreterarna och inte underlättar uppföljningsarbetet (Björk 2017 s. 308). Enligt Björk blir uppföljningarna gjorda, men metodstödet används inte systematiskt och underlättar inte uppföljningsarbetet (Björk

2017 s. 308). Inte heller såg vi någon typ av osäkerhet kopplat till användandet av metodstöd vilket i kontrast till vad Alexandersson (2006 s. 278) skriver i kunskapsläget, talar för att socialsekreterarna kände att de hade erfarenhet och kunskap av metodstödet. Detta sammantaget ser vi att organisatoriska faktorer såväl som individuella faktorer har en inverkan på hur socialsekreterare upplever BBIC som metodstöd i relation till uppföljningarna.

7.2 Osäkerhet inför uppföljningar

Tidigare forskning visar att socialsekreterare kan uppleva ett motstånd gentemot att följa upp i ärenden som upplevs vara komplicerade eller på något vis väcker obehag, (Alexandersson 2006 s. 278). Liknande känslor inför uppföljning beskriver respondenterna Robyn och Kim i vår studie. De uppger att de kan känna sig osäkra inför uppföljningsmöten som de av olika anledningar har behövt ta över från andra kollegor. Robyn beskriver.

Ella: har du någon gång känt dig osäker i ditt uppföljningsarbete?

Robyn: Ehm. ja.. fast då är det nog mer om man har tagit över ett ärende. Då har jag nog känt mig lite osäker för då följer man inte ärendet på samma sätt. Man har inte varit med från början i utredningen, man har inte varit med under första delen av insatsen kanske och sedan, man kanske tar över ett ärende för att någon slutar och ja, vad det nu kan vara som händer. Och hur mycket man än försöker och läser sig in utifrån journalanteckningar och tidigare och samtidigt att man pratar med behandlare så är det faktiskt inte samma sak som att ha träffat familjen själv, även om man kan få en bild av någon annan. Man vet inte vad man ska förvänta sig, hur man ska lägga upp det för att det ska bli så bra möte som möjligt. Så de mötena kan jag uppleva känns lite, där jag kan känna mig lite mer osäker just så att det ska bli så bra som möjligt för klienten.”

Robyn beskriver att hen hanterar osäkerheten genom att försöka läsa in sig på det nya ärendet i så stor utsträckning som möjligt inför mötet. När Kim beskriver sina känslor inför dessa möten, kan vi se att det finns likheter i deras historier.

Frida: finns det någon situation där du känner motstånd, eller att det är jobbigt för dig att genomföra uppföljningar?

Kim: jomen där det inte är jag som har tagit beslutet, ibland så har vi ju att handläggare försvinner eller slutar, och då får man ju ta över insatser, och då kan det ju vara familjer som du aldrig har träffat tidigare, och det enda du kan göra är att förbereda dig genom att läsa. Man läser genom att kolla igenom målen, man kan prata med behandlaren, men det känns ju så jäkla dumt att åka dit bara, Hejhej nu är jag er nya socialsekreterare nu ska jag följa upp er insats, och de har aldrig träffat en.

Både Kim och Robyn beskriver att situationer där ärendet är nytt för dem kan väcka komplicerade känslor såsom osäkerhet eller en känsla av att vara obekvämt på mötet eftersom de aldrig har träffat klienten innan. Båda uppger att de hanterar dessa känslor genom att försöka vara så pålästa som möjligt under mötet. Ingen av respondenterna uppger dock att dessa känslor leder till att de skjuter på arbetsuppgiften vilket är en diskrepans i relation till den tidigare forskningen som visar att så kan ske (Alexandersson 2006 s. 278).

Respondenternas beteende kan förstås utifrån Lina Ponnerts (2013 s. 52f) begrepp *osäkerhet som professionellt uttryck*. Båda respondenterna upplever en viss osäkerhet inför arbetsuppgiften. De hanterar det genom att läsa all tillgänglig information om klienten innan uppföljningsmötet, vilket kan tolkas som ett försök att motverka de negativa känslorna som har uppstått samt som en vilja att förbättra klientens upplevelse av mötet. Respondenterna reflekterar och agerar på sin osäkerhet och på situationens komplexitet genom dessa handlingar. Robyn beskriver senare hur hon hanterar känslan av osäkerhet eller av att vara obekvämt under tiden för själva mötet.

Robyn: Sedan försöker jag ju tillåta familjen berätta det de vill berätta eller prata om och kanske inte vara lika frågande som jag skulle va i ett ärende som jag känner till eller som är mitt eget ärende. För då vet jag ju precis vad jag ska behöva fråga om... Lite så.

Ella: Så du har håller lite mer tillbaka?

Robyn: Jag backar lite mer och låter de prata mer om det *dem* känner att de vill få ut av mötet helt enkelt.

Robyn agerar genom att hålla sig mer i bakgrunden under mötet. Känslan inför mötet påverkar strukturen på så vis att hon håller sig i bakgrunden och låter klienten ta mer plats. Både Kim och Robin erkänner sin osäkerhet och utvecklar strategier för att hantera den. Även respondenten Lo uppger att hen kan känna en ovilja gentemot att följa upp i ärenden, men säger att det oftast beror på att relationen till klienten inte har fungerat så bra.

Frida: har du någon gång känt ovilja att följa upp ett ärende?

Lo: Nja, ja det har jag väl. Men det är väl inte kopplat så mycket till verksamheten utan snarare kring upplevelsen av samarbetet med familjen tidigare. Mer personligt, som åh det här kommer att bli jobbigt... haha... Men det är ju inget som gör att jag inte följer upp när jag ska. Men det är klart som sjutton att har man en krävande klient eller en krävande familj så är det klart att man inte springer iväg till mötet med ett stort leende och tänker att det här kommer att bli roligt. Det ska man inte sticka under stolen med.

Lo uppger att känslan av ovilja aldrig skulle leda till att hen skjuter på uppföljningen, vilket den tidigare forskningen visar att så kan ske i ärenden där upplevelsen är att klienten är komplicerad att arbeta med (Alexandersson 2006 s. 278)). Lo utvecklar senare hur hen kan känna sig osäker i sin yrkesroll generellt sett men också i relation till uppföljningar.

Frida: Har du någon gång känt dig osäker i ett uppföljningsarbete?

Lo: Självfallet, hela tiden.. haha... det har jag känt sedan jag tog examen för några år sedan. Det känns som jag bara ramlat in från gatan och helt plötsligt ska jag bara representera myndighetsverige. Det är liksom överhängande i allt jag gör. Men det brukar gå bra ändå. Så, ja, hela tiden. Jag kan tyvärr inte sätta fingret på det men kanske det är när man kommer in i ett ärende och så läser man igenom det och ganska snabbt bildar man sig en uppfattning... Ska det här biståndet fortsätta, ska den här öppenvårds kontakten fortsätta... och osäkerheten slår nog mest till när den egna bilden inte stämmer överens med öppenvården eller familjen. Vad vet dem som inte jag vet? och det är ganska svår osäkerhet att hantera. Man känner sig liksom exkluderad ur sitt eget sammanhang. Just utifrån kunskapsbristen av situationen. Ja.

Lo uppger att det är främst i de egna bedömningarna som hen känner sig osäker, men också när hen inte delar samma uppfattning som klienten eller behandlarna. Hen uppger att det beror på en kunskapsbrist hos sig själv. Utifrån Ponnerts (2013 s. 52f) begrepp *osäkerhet i yrkesrollen* kan vi tolka Los osäkerhet som en bristande tilltro till den egna professionella förmågan, och osäkerheten blir också förklarlig med anledning av att hen har varit anställd som barn- och ungdomsutredare i endast några månader. Lo förhåller sig aktiv i sin osäkerhet, hen har likt Kim och Robyn accepterat den men låter den inte hindra hen från att handla eller att den leder till ett undvikande av uppföljningsmöten. Lo beskriver hens strategi för att hantera osäkerheten.

Lo: Jag kan ju prata för mig... haha... alltså man målar ju upp att man besitter mer kompetens än vad man gör. Man antar ju en roll i mötet om att vara denna väldigt kompetenta och adekvata socialsekreteraren. Självklart har jag ju erfarenheter och kunskaper som jag använder men det är lite "fake it til you make it" scenario. Hoppas att ingen synar bluffen. Jag tror att många känner så. Eh..någon gång i livet i alla fall. Och är man ny på jobbet så är det det som är mest dominant. Så jag bluffar tills jag har den erfarenhet som krävs för att inte känna mig osäker.

Lo intalar sig själv att hen besitter den kunskap som krävs för handling i stunden, att "låtsas" blir en handling som krävs i den direkta situationen. Los strategi kan ses som ett utövande av

handlingsutrymmet, då hen utifrån de förutsättningar som finns ger en respons på klientens behov (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008 s. 222f). Lo upprätthåller också, via sitt handlingsutrymme, organisationens legitimitet inför klienten (Lipsky 1980 s.15f) genom att framställa sig själv som självsäker och kompetent nog att hantera klientens svårigheter. Respondenten Billy upplever inte till skillnad från Lo att det kan finnas något i ärendets karaktär som gör hen osäker inför en uppföljning.

Ella: kan det finnas någonting i ett ärende som gör att du känner dig osäker inför uppföljningar?

Billy: nej inte i öppenvården, haha. Nej men jag har jobbat väldigt mycket med placeringar under väldigt lång tid. [...] Det är inte ofta jag blir osäker i öppenvårdens ärenden, för att bedömningen är ju att föräldrarna är tillräckligt kapabla för att skydda och säkra upp. Det kan vara mycket mer psykiskt påfrestande med placerade barn. Delvis därför att föräldrarna är ju i kris för att deras barn inte är hemma, och vissa barn kan vara i kris för att de inte är hemma. Det är mycket större bristande förståelse där. Det är mycket sällan som du kommer med öppenvårdsinsatser som de är sura eller sådär. Nej jag kan inte uppleva att det är på det sättet med öppenvård. Men det är nog utifrån att jag har arbetat så mycket med placeringar och tycker att det är mycket mera känslomässigt och påfrestande.

Billy menar att hen har erfarenhet av mycket ”tuffare” ärenden sedan innan eftersom hen tidigare har arbetat med placeringar. Av den anledningen upplever Billy inte någon osäkerhet när hen skall följa upp ärenden inom öppenvården. Till skillnad från Lo kan vi se att Billy beskriver sig själv som säker i yrkesrollen, och som trygg med att göra uppföljningar inom öppenvården. Hen kan tolkas vara motsatsen till *osäker i yrkesrollen* (Ponnert 2013 s. 52f). Dock uppger även Billy i likhet med Kim och Robyn att hen kan känna en osäkerhet inför att följa upp i ärenden som hen inte är insatt i.

Ella: kan du ibland uppleva att de är svårt att följa upp i ett ärende eller att det känns, att du kan känna dig osäker inför uppföljningen?

Billy: Ja alltså isåfall är det ju dem ärenden där jag inte träffat familjen så ofta. Ex om det vart en ansökan och man har träffat familjen en gång och familjebehandlaren har träffat dem 20 ggr. Och så ska jag sätta mig i ett rum och göra en uppföljning och där och då bedöma om de har mer behov av stöd. Då kan man ju va lite så hm jaha, vad är meningen med att jag ska göra den här bedömningen när det inte är jag som är den bäst lämpade för att jag inte är expert på den familjen. så visst då kan man ju bli lite osäker men, då är det ju mest att lyssna in..

Billy beskriver liksom Lo att bristen på kunskap om klientens situation gör hen osäker. Billy beskriver likt Robyn att hen hanterar detta genom att fokusera på att lyssna in klienten under mötet. Samtliga respondenter beskriver att bristen på information, kunskap och insyn i ett

klientärende kan framkalla känslor av osäkerhet eller obehag inför ett uppföljningsmöte. Respondenterna har utvecklat strategier för att hantera känslorna såsom att förbereda sig extra mycket inför mötet eller att lyssna in klienten extra mycket. Inga respondenter uppger att uppföljningsmöten uteblir på grund av dessa känslor, men uppföljningen kan påverkas på så vis att socialsekreteraren agerar annorlunda under mötet eller innan. Att respondenterna har liknande strategier kan tyda på att en informell struktur (Lindkvist & Bakka et.al 2014 s. 47f) har utvecklats av socialsekreterarna på arbetsplatsen, för att reducera den upplevelse av osäkerhet som de känner. Strategin kan ses som ett komplement till den formella strukturen vilken har brister, eftersom socialsekreterare upplever att ärenden som de av olika anledningar får överta är komplicerade. Liknande handlingsmönster har därför utvecklats av socialsekreterarna på arbetsplatsen. Socialsekreterarna uppger också att de handlar mot sina känslor av osäkerhet för klientens skull, vi kan se att de försöker tillfredsställa både klientens och organisationens behov genom att förhålla sig aktiva och handlande (Lipsky 1980 s. 3f), trots egna motstridiga känslor. Utifrån Lipsky (1980 s. 13fff) kan vi också förstå socialsekreterarnas liknande strategier som mer än en informell struktur. Strategierna skulle också kunna ses som en policy-process på arbetsplatsen, vilken har växt fram ur handlingsutrymmet mellan organisationens krav och klientens behov. De liknande strategier som socialsekreterarna har utvecklat visar på de normer som finns på arbetsplatsen. Strategierna blir en spegling av den tillgängliga handlingspotential som finns inom organisationen att tillgå för socialsekreterarna (Lindelöf & Rönnbäck 2007 s. 42). Organisatoriska förutsättningar men också individuella påverkar alltså socialsekreterarnas upplevelse av osäkerhet inför uppföljningar, samt hur de hanterar dem.

8. Avslutande diskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka socialsekreterares upplevelser av uppföljningsarbete på socialtjänsten. Vi har inte strävat efter att dra några generella slutsatser kring våra resultat, och eftersom studien endast utgår från fyra respondenters beskrivningar av sina upplevelser är det inte heller möjligt. Syftet har varit att ge en bild av deras individuella upplevelser av uppföljningsarbetet på deras arbetsplats. Följande två stycken beskriver våra huvudsakliga resultat samt reflektioner som har uppstått under arbetets gång.

8.1 Sammanfattande resultat

Den första frågeställningen har syftat till att besvara hur socialsekreterare upplever att metodstödet (BBIC) påverkar uppföljningsarbetet av öppenvårdsinsatser. Det slutgiltiga resultatet av frågeställningen visar på att socialsekreterare upplever att dokumentationsstödet som tillhör BBIC förbättrar och påverkar uppföljningarna av öppenvårdsinsatser till det positiva då andra använt sig av metodstödet, så som behandlare, eftersom det underlättar vid framtida bedömningar eller då socialsekreteraren är ny i ett ärende. Dessutom förtydligar det för klienten. När det inte funnits ett ifyllt dokumentationsstöd har detta påverkat uppföljningarna negativt. Ytterligare framgår att socialsekreterarna överlag ställer sig positiva till användningen av BBIC som metodstöd, då det inte upplevs begränsa dem från att utföra andra arbetsuppgifter samt uppfattas som ett behjälpligt verktyg i arbetet. Denna positiva inställning till metodstödet spekulerar vi kan vara ett resultat av att metoden implementeras på ett lyckat vis samt att socialsekreterarna förstår metodens syfte, i likhet med vad kunskapsläget säger.

Den andra frågeställningen har syftat till att undersöka socialsekreterares upplevelser av osäkerhet i relation till uppföljningsarbetet av öppenvårdsinsatser. I vårt material kunde vi se att alla socialsekreterare upplevde känslor av osäkerhet i någon form relaterat till uppföljningar. De uppgav att känslan främst uppstod när de tog över ärenden från sina kollegor, och när de var dåligt insatta i ärendet. Dessa faktorer kan sägas främst handla om brist på kunskap, vilket framkallar känslor av osäkerhet. Socialsekreterarna hade samtliga strategier för att hantera dessa känslor, genom att läsa på så mycket som möjligt om klienten, eller genom att anpassa sitt beteende under mötet försökte de förbättra klientens upplevelse av uppföljningsmötet. Genom att utnyttja sitt handlingsutrymme försökte de tillfredsställa både

organisationens och klientens behov. Även om anledningen till att socialsekreterarna upplevde känslor av osäkerhet kunde variera, var deras respons gentemot känslan liknande på så vis att de alla förhöll sig aktiva i sitt handlande.

Osäkerheten ledde inte till att uppföljningar sköts upp, vilket den tidigare forskningen visar att så kan ske, den inverkade inte heller negativt på användningen av BBIC som metodstöd under uppföljningsarbetet. En anledning till detta kan vara, i linje med tidigare forskning, att BBIC som metodstöd inte är nyligen implementerat på arbetsplatsen, utan tvärtom är en välanvänd och etablerad metod inom socialtjänsten som socialsekreterarna har tagit till sig. En viss diskrepans framgår i förhållande till vårt kunskapsläge där mycket talar för att metodstödet tidigare bortprioriteras i stor utsträckning med anledning av otydliga mål, osäkerhet kring målsättning alternativt att socialsekreteraren vill invänta att något positivt händer i ärendet. I vår analys ser vi att metodstöd ibland bortprioriteras men istället med anledning av hög arbetsbelastning från behandlarens sida. Då den tidigare forskningen utgick från ASI som metodstöd kan även detta förklara diskrepansen mellan vårt material och den tidigare forskningen. Då BBIC och ASI är har olika struktur om omfattning som metodstöd kan det också förklara varför inställningen till dem är olika.

8.2 Sammanfattande diskussion

Under arbetets gång har vi fått positiv och nyfiken respons på vårt val av ämne. Exempelvis så uttryckte en av de intervjuade socialsekreterarna glädje över vårt val av ämne eftersom hen ansåg att uppföljningsarbetet inom socialtjänsten behövde lyftas mer. Vi upplevde även att ämnet var relativt outforskat för oss vilket gjorde arbetet med uppsatsen spännande men också svårt eftersom vi behövde lägga mycket tid på att leta och läsa in oss på litteratur som var relevant för undersökningen. Vi blev överraskade över att vi inte hittade så mycket forskning på området, vilket ledde oss till att behöva söka bredare än vad vi först hade tänkt. Vi hade även en föreställning om att uppföljningsarbetet inom socialtjänsten skulle fungera sämre än vad våra respondenter uppgav, och att de skulle ha en mer negativ inställning till metodstödet än vad som var fallet.

Under arbetets gång har ytterligare frågeställningar och forskningsfrågor väckts. Exempelvis vore det intressant för framtida studier att undersöka ytterligare hur resursbrist och hög arbetsbelastning påverkar socialsekreterarnas upplevda arbete med uppföljningar. Detta då vi

till viss del sett att socialsekreterarna upplever att sådant är fallet. Ytterligare har vi i vårt kunskapsläge sett att otydliga mål har en negativ inverkan på uppföljningar. Det hade kunnat vara av intresse att undersöka detta ytterligare. Eller kanske kunde man titta vidare på hur faktorer som hur socialsekreterares oro för barnet påverkar uppföljningarna, något vi såg i våra intervjuer och i riktlinjer för BBIC. Slutligen anser vi att det hade varit av vikt att undersöka hur klienterna, alltså barnen och de unga upplever att uppföljningarna av öppenvårdsinsatser fungerar. Det är ändå de som insatserna via öppenvården syftar att hjälpa och stötta samt som berörs mest av uppföljningarna.

9. Referenser

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

Alexanderson, Karin (2006) *Vilja Kunna Förstå – om implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i socialtjänsten*. Universitetsbiblioteket 2006

Björk, Alexander (2013) *Working with different logics: A case study on the use of the Addiction Severity Index in addiction treatment practice*. Nordic studies on alcohol and drugs Vol. 30. 2013. 3 s. 179-199.

Björk, Alexander (2017) Mot en situerad standardisering inom socialtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift* 2017:3–4 s. 303-313

Bryman, Alan (2013) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö:Liber

Christensen, Tom, Per Lægreid, Paul G. Roness, Kjell Arne Røvik (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*. Författarna och Liber AB.

Dalen, Monica (2011) *Intervju som metod*. Malmö:Gleerups

Denscombe, Martyn (2017) *Forskningshandboken. För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund:Studentlitteratur

Esaiasson, Peter, Mikael Gilljam, Henrik Oscarsson, Ann Towns & Lena Wängnerud. (2017) *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm:Wolters Kluwer

Engström, C., & Armelius, BÅ. (2002) Klienters acceptans av strukturerade intervjuer i socialtjänsten. *Nordisk Socialt Arbeid*, Nr 4, 210-216

Harström, Eva (2017) Stora brister i uppföljning av vård för placerade barn.

[<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasternorrland/stora-brister-i-uppfoljning-av-varld-for-placerade-barn> Hämtad 2019-03-12]

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2012) *Etik i forskning och etiska dilemman*. I Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red) *Etiska dilemman. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö:Gleerups

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Lindkvist, Lars & Bakka, Jörgen & Egil Fivelsdal (2014) *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*: Liber AB

Lindelöf, Margareta & Rönnbäck, Eva (2007) *Biståndshandläggning och handlingsutrymme - från ansökan till beslut i äldreomsorgen*. Lund:Studentlitteratur

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

Nygren, Lennart (2012) *Risken finns, finns nyttan?* i Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red) *Etiska dilemman. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö:Gleerups

Ponnert, Lina. *Osäkerhet- ett uttryck för professionalitet eller ett tecken på okunskap?* I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.). 2013 *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter*. Författarna och Liber AB

Ryen, Anne (2011) *Kvalitativ intervju - från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö:Liber

Svensden, Tore (2012) *Socialarbetares förhållningssätt till BBIC - "Det finns hur många fördelar som helst, bara man har tid!"* Forskningsrapport 2012:1.

Svensden, Tore (2016) *Den sociala barnavården i Stockholm – behov, utredningar, insatser, uppföljning och brukardelaktighet 2013-2015*. Forskningsrapport 2016:1

Socialstyrelsen (2015) *Utreda barn och unga. Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2017) *Statistik om socialtjänstinsatser till barn och unga 2015-2016*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2018a) *Grundbok i BBIC-Barns behov i centrum*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2018b) *Metodstöd för bbic-barns behov i centrum*. Stockholm: Socialstyrelsen

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leili Laanemets (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur

Trost, Jan (2010) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur AB

SFS 2001:453. Socialtjänstlag

Zuiderent-Jerak Teun (2015) *Situated Intervention: Sociological Experiments in Health Care*. Cambridge & London: *The MIT Press*. Vol 51, Issue 6, 2017

Östberg, Francesca (2015) *Insatser inom socialtjänstens barn och ungdomsvård - i Botkyrka, Gotland, Haninge, Huddinge, Nacka, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö*. FoU Södertörns skriftserie nr 139/15

Bilaga 1: Intervjuguide

Inledning

- Ta del av informationsbrev, samtyckesblankett..
- Berätta kort om dig själv (namn, ålder).
- Vilka arbetsuppgifter har du?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Vilken utbildning har du?
- Har du erfarenhet av att arbeta med uppföljningsarbete av insatser inom öppenvården för barn & unga?

Rutiner/metodstöd

- Kan du beskriva vilka rutiner/riktlinjer som ni har på arbetsplatsen för att följa upp insatser för barn & unga inom öppenvården?
- Använder du dig av arbetsplatsens rutiner när du följer upp insatser med öppenvården? Varför?
- När följer du upp insatser med öppenvården, varför just då?

Egna upplevelser av uppföljningen

- Kan du berätta hur du upplever att rutinerna fungerar i det praktiska arbetet med uppföljning?
- Kan du ge exempel på ett lyckat/bristande uppföljningsarbete i ett ärende?
- Finns det tillfällen då du inte följer upp ett ärende? Varför?
- Finns det tillfällen då du är extra noga med att följa upp? Varför?
- Tycker du att uppföljning av öppenvårdsinsatser är viktigt?
- Vad anser du att uppföljningar leder till?

Svårigheter

- Vilka svårigheter upplever du i uppföljningsarbetet?
- Har du ibland känt ovilja avseende att följa upp i ett ärende? Varför?
- Har du någon gång känt dig osäker i ditt uppföljningsarbete? Varför?
- Hur hanterar du i så fall dessa känslor? Vilka strategier använder du?
- Finns det något som du skulle ha behövt för att kunna hantera de känslorna bättre?

Övrigt

- Vilka typer av öppenvårdsinsatser finns kopplat till er sektion?
- Hur ser stödet för socialsekreterarna ut på arbetsplatsen generellt sett? Uppmärksammas/får ni stöttning i ert arbete?

Avslutning

- Vill åhöraren fråga något?
- Vill du tillägga något?
- Vill du fråga oss något?

Bilaga 2: Informationsbrev

Vi heter Ella Hedin och Frida Hovemyr och studerar socionomprogrammet på socialhögskolan i Lund. Detta är vår C-uppsats och syftet med den är att undersöka socialsekreterares upplevelser av uppföljningsarbetet med barn och unga som tar emot insatser från öppenvården. Med uppföljningsarbete menar vi de träffar, telefonsamtal eller övrig kontakt som socialsekreteraren har med barnet eller vuxna i barnets närhet, samt den dokumentation som görs med anledning av uppföljningen. Undersökningen är viktig att genomföra då uppföljningsarbete är ett sätt att säkerställa att barnets bästa tillgodoses genom de insatser som har beviljats. Undersökningen sker via intervjuer som beräknas ta maximalt 60 minuter. Intervjun kommer att spelas in och en av oss antecknar under samtalet. Materialet kommer att hanteras så att inga obehöriga får tillgång till det, och deltagarna kommer att avidentifieras så att resultatet inte kan kopplas till enskilda individer. När studien är avslutad kommer det skriftliga och inspelade materialet att raderas och förstöras. Att delta i studien är frivilligt, och du kan närsomhelst avbryta din medverkan. Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning, och genom att skriva under med din namnteckning godkänner du din medverkan.

Om du vill ha mer information om studien kan du kontakta oss via mail eller på telefon.

Med vänlig hälsning

Ella Hedin (kontaktuppgifter)

Frida Hovemyr (kontaktuppgifter)

Namnteckning för medgivande:

Namnförtydligande:
