



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Den nödvändiga, men tidsödande dokumentationen

**En kvalitativ studie om socialsekreterares uppfattningar om
dokumentation och standardisering inom socialtjänsten**

Daniel Ahlbeck
Jacob Dahlberg

Kandidatuppsats (SOPA 63)

Aktuell termin: HT 2019

Handledare: Elizabeth Martinell Barfoed

Abstract

Author(s): Jacob Dahlberg & Daniel Ahlbeck

Title: The necessary, but time-consuming documentation – A qualitative study regarding social service workers perceptions on documentation and standardization within the social services.

Supervisor: Elizabeth Martinell Barfoed

Assessor: Håkan Johansson

During the last few decades there has been a steep increase in documentation and administrative procedures in the Swedish public authorities. This development has also affected the social services in which primarily social workers are employed. This bachelor's thesis aims to investigate how documentation procedures and use of standardized assessment methods is described by professional social workers, and how they are impacted by this in their work within the social services. Using qualitative interviews as the method in this thesis has generated empirical data that has been thematized and analyzed. Four themes of interest were identified in the interviews. These themes were analyzed with the help of professions-theory and the results suggested the following: (1) documentation is necessary but time consuming, (2) social workers use different strategies in the form of digital tools and standards to raise efficacy in relation to documentation, (3) standards within social work is used as a method of professional support and lastly (4) that there can be friction between documentation procedures, use of standards, and client work. These results propose that the social workers see benefits with the documentation procedures and the use of standards and standardized assessment methods, but that it is conversely considered bloated and too extensive.

Keywords: Social services, documentation, standardization, standardized assessment instruments, professionalism.

Förord

I detta förord vill vi rikta ett stort tack till alla de socialsekreterare som valt att delta i denna studie. Utan er så hade inte denna uppsats varit möjlig att skriva. Stort tack. Vi vill även rikta tacksamhet till vår handledare Elizabeth Martinell Barfoed som gett oss ovärderlig feedback under skrivandet och gett oss ett gott stöd genom hela uppsatsprocessen.

Vi vill också tacka alla de andra som hjälpt oss under uppsatsen med korrekturläsning och feedback när vi uppsatsförfattare känt oss blinda inför vår egen text. Tack Jens, Jonathan, Tomas och Linn. Er feedback har använts och gjort denna uppsats bättre än vad vi själva hade kunnat åstadkomma. Till sist vill vi även tacka Jacobs katt som i våra mörka stunder har höjt vår arbetsmoral.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte.....	8
1.3 Frågeställningar.....	8
1.4 Arbetsfördelning	8
2. Kunskapsläge och tidigare forskning.....	9
2.1 Administrativ tillväxt.....	9
2.2 Dokumentation och standardisering.....	11
2.3 Standardisering i praktiken	13
2.4 Professionalism i socialt arbete.....	14
3. Teoretiska perspektiv	17
3.1 Diskretion.....	17
3.2 Yrkesprofessionalism	18
3.3 Organisationsprofessionalism	18
4. Metod.....	20
4.1 Val av kvalitativ metod.....	20
4.2 Urval	20
4.3 Empirisk materialinsamling	21
4.3.1 Intervjuer	21
4.3.2 Kontakt med intervjupersoner samt genomförande av intervjuer.	22
4.3.3 Vetenskapsteoretiskt förhållningssätt till empirin.....	23
4.4 Bearbetning och analys.....	24
4.5 Metodens tillförlitlighet.....	25
4.6 Etiska överväganden.....	26
5. Resultat och analys	28
5.1 Rättssäker men tidsödande dokumentation.....	28
5.2 Strategier för effektivisering	32
5.2.1 Sällning som strategi	32
5.2.2 Digitala verktyg som stöd.....	34

5.2.3 Egenutvecklade strategier.....	35
5.3 Standarder som professionellt stöd	37
5.4 Dokumentation och standarder versus klientens behov	41
6. Diskussion och slutsatser	46
6.1 Sammanfattning och avslutning.....	50
Referenslista.....	52
Bilagor	55
BILAGA 1 - Intervjuguide socialsekreterare	55
BILAGA 2 - Informationsbrev	57
BILAGA 3 - Samtyckesblankett.....	58

1. Inledning

Dokumentationens och handläggningens roll är betydelsefull inom socialtjänstens arbete, vilket betonas av såväl Socialstyrelsen (2015) som den statliga utredning som just nu pågår för att modernisera socialtjänstlagen. I utredningen framgår att en förenkling av handläggningen ska genomföras, med bibehållen rättssäkerhet (Framtidens socialtjänst 2019). Denna utveckling av utökad dokumentation och administration påverkar offentliga myndigheters arbetsmetodik och därför även hur effektiv en myndighet är på att leva upp till sitt politiska och lagstiftade uppdrag (Ivarsson Westerberg 2004; Forssell & Ivarsson Westerberg 2014).

Dokumentation, både på papper och digitalt, är centralt till handläggning inom socialtjänsten, samtidigt som det kan betraktas som ett mer allmänt fenomen som berör även andra myndigheter. Vi konstaterar därför att det är ett intressant ämne att vetenskapligt studera. Detta leder in på uppsatsens problemformulering samt syftet med denna studie och dess ingående frågeställningar.

1.1 Problemformulering

Administration inom offentliga myndigheter är ett växande fenomen som successivt minskar utrymmet för andra arbetsuppgifter (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). I studier utförd av Ivarsson Westerberg (2004) har Polismyndigheten undersökts, där administrationens utveckling stått i fokus. Det finns tre anledningar till att administration ökar, menar Ivarsson Westerberg (2004: 214): möjligheten, tvånget och viljan att administrera mer inom myndigheter. Möjligheten till utökad administration motiveras med att Polismyndigheten fått tillgång till nya möjligheter som förklaras genom utökad digitalisering, professionalisering och hur myndigheten organiseras (Ivarsson Westerberg 2004: 214–215). Han lyfter även upp viljan till mer administration och att denna vilja motiveras med extern påverkan från exempelvis politiker och fackförbund där administrationen ska öka till förmån för att lättare styra myndigheten. Det framgår även att synen på administration har förändrats där dokumenteringsaktiviteter efterhand har blivit något som anses vara mer eftersträvansvärt (Ivarsson Westerberg 2004: 218). Vidare förekommer andra externa tryck från omkringliggande organisationer. Polismyndigheten får utstå höga krav på administration och dokumentering, både internt och externt, men att denna tendens kan även ses mer generellt i moderna organisationer. Detta menas med att Polismyndigheten även utstår ett

tvång till mer administration (Ivarsson Westerberg 2004: 223–224). Ivern till administration beskrivs som ett bredare samhällsligt fenomen, påtalar Forssell & Ivarsson Westerberg (2014). Administration, vilken dokumentation är en del av, är således ett ökande fenomen som med en förklaringsmodell utifrån möjlighet, vilja och tvång ökar inom offentlig sektor och dess organisationer.

En av de offentliga myndigheter där dokumentering är centralt i det vardagliga arbetet är socialtjänsten. Syftet bakom socialtjänstens dokumentation kan delas upp i två delar: Dokumentering för att den enskilde ska kunna följa sitt ärende, men även dokumentering som professionellt stöd vid individuell planering, ärendehandläggning, genomförande och uppföljning (Socialstyrelsen 2015). För att tydliggöra och stödja socialsekreterares ansvar och tillvägagångssätt rörande dokumentering i yrkesutövningen har en mängd olika regler skapats (se exempelvis: Socialstyrelsen 2015). Hur detta ter sig i socialtjänstens vardag beskrivs av Jacobsson & Martinell Barfoed (2019). De konstaterar, med stöd i fältstudier, att dokumentation inom den svenska socialtjänsten ökar. Denna dokumentation omfattar exempelvis journalanteckningar och beslut, men även andra typer av dokument såsom standardiserade bedömningsinstrument. Dessa tendenser mot mer administration är av intresse att studera då dokumenteringen verkar öka och få ett större utrymme vid exempelvis bedömning inom socialtjänsten, samtidigt som socialtjänsten ska bedriva arbete inom det som Socialtjänstlagen 1 kap. 1 § (SFS 2001:453) har som lagstiftad målsättning.

Enligt Socialstyrelsen (2015: 201) krävs dokumentation för den enskildes rätt att kunna följa sitt ärende samt garantera rättssäkerhet. Samtidigt finns en strävan från tidigare nämnd statlig utredning mot en förenkling av handläggningen. Denna förändring ses i en kontext där myndigheter både får fler krav men även fler möjligheter att utöka sin administration, och då även sin dokumentation. Forskningen visar att utvecklingen har gått mot en mer allmän ökning av dokumentation och i detta även en ökning av standarder samt användning av standardiserade bedömningsinstrument. Vi betraktar dokumentering och användandet av olika standardiserade instrument som en del i den administrativa trend som kan identifieras inom svenska myndigheter, och då även socialtjänsten (jfr. Jacobsson & Martinell Barfoed, 2019). Arbetet med dessa dokument och standarder kan tolkas som ett konstant närvarande företeelse enligt Skillmark (2018: 73). Dokumentationsarbetet ses både som ett sätt för professionen att höja sin kunskap och i sin tur att höja professionens legitimitet. Dessa krav kan också påverka socialarbetarens professionella handlingsutrymme (Skillmark 2018). Dokumentering och administration kan

antas påverka socialsekreterares yrkesutövning och är därför av akademisk relevans att studera inom socialt arbete.

I denna studie, som genomförs med kvalitativa intervjuer som metod, har som målsättning att undersöka socialsekreterares dokumenteringshantering och användning av standardiseringar i sitt arbete, samt hur de utifrån sin professionella yrkesroll bedömer detta arbete, vilket leder in på denna studies syftesformulering.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare beskriver, hanterar och påverkas av dokumentationsarbete och användningen av standardisering i sitt vardagliga arbete.

1.3 Frågeställningar

- Hur beskriver socialsekreterare dokumenteringsarbete och standardisering i sitt vardagliga arbete?
- Hur hanterar socialsekreterare dokumenteringsarbetet och standardisering i sitt vardagliga arbete?
- Hur beskrivs förtjänster och konsekvenser av dokumenteringsarbetet och standardiseringen av socialsekreterarna?

1.4 Arbetsfördelning

Uppsatsen har författats gemensamt av oss. Vi har varit involverade i samtliga delar av processen och arbetat i samtliga avsnitt. Vi har även korrekturläst varandras texter och arbetat fram utkast som vi gemensamt står för. Något som dock ska nämnas är att intervjuerna fördelats något ojämnt. Av de totalt sett åtta intervjuerna ska det nämnas att fem intervjuer genomförts på en arbetsplats, medan tre intervjuer genomförts på en annan. Detta orsakade en något ojämn arbetsfördelning. För att jämna ut arbetsfördelningen genomförde ena uppsatsförfattaren fem intervjuer och tre transkriberingar medan den andra uppsatsförfattaren genomförde tre intervjuer och fem transkriberingar. Eftersom studien är genomförd på tidigare arbets/praktikplatser till uppsatsförfattarna kunde inte båda intervjuledarna närvara alternativt byta intervjuperson vid något tillfälle.

2. Kunskapsläge och tidigare forskning

I detta kapitel kommer en redogörelse för tidigare forskning och det aktuella kunskapsläget gällande dokumentation att ske. Generellt kommer redogörelsen att behandla hur dessa fenomen framställs i offentliga myndigheter. Det kommer att involvera administration mer generellt inom offentliga myndigheter samt en fördjupning av administration, dokumentation och standardisering i socialtjänsten. Utöver detta kommer olika typer av styrningsdokument som utgivits av Socialstyrelsen att redogöras för då de utgör relevanta underlag för hur myndigheterna kontrolleras.

2.1 Administrativ tillväxt

Inledningsvis krävs en definition kring vad administration innebär. En sådan ges av Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) i boken *Administrationssamhället*:

Administration är allt skapande och all insamling, bearbetning, sammanställning och avrapportering av information till olika intressenter (ägare, ledningar, chefer, personal, intressegrupper, myndigheter, kunder, leverantörer, media med flera) som syftar till att upp upprätthålla, samordna och styra ett organiserat system av något slag (en verksamhet, en organisation, ett projekt, ett nätverk etcetera) över tid och rum.

(Forssell & Ivarsson Westerberg 2014: 43)

Med denna definition ringar Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) in den komplexitet administration som begrepp innehåller. Främst genom att administrationen både fokuserar på produktion, all distribution av det administrerade materialet, men även på tillämpningen av det administrerade materialet. Administration kan således ses som ett brett begrepp som innefattar mycket av vad som sker i exempelvis offentlig förvaltning. Rent konkret är en central del av administrationen dokumentationsarbete. Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) diskuterar en samhällsutveckling där administrationen mer generellt ökar och tar plats inom offentliga myndigheter.

Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) förklarar att administrationen får ett antal konsekvenser, såsom att den kan skapa en ineffektivitet, då kärnverksamheten åsidosätts för admini-

strativ mätbarhet. Det innebär att dessa konsekvenser kan komma i konflikt med myndigheternas givna uppdrag, som är juridiskt och politiskt utformade (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014: 234–241). Exempelvis socialtjänstlagens portalparagraf 1 kap. 1 § (SFS 2001:453) stiftar vad socialtjänstens uppdrag är. Risken är i detta fall att den samhällsservice som myndigheten ska erbjuda blir lidande, trots att mer skattemedel krävs för administrativa förfaranden (Forssell & Ivarsson Westerberg: 234–241). Det som därför kan ske är att uppdraget åsidosätts till förmån för annat arbete. Vidare lyfter Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) ytterligare en konsekvens i form målförskjutning till följd av den ökade administrationen. Konkret effektivitet nedprioriteras till förmån för goda mätresultat och detta orsakar att organisationens målsättning blir snedvriden. Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) exemplifierar detta med hur Polismyndigheten kan välja att utföra utandningskontroller vid vissa platser och tidpunkter, i syftet maximera statistiken, fastän det inte är den mest effektiva åtgärden när det kommer till att förhindra rattfylleri (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014: 235). En annan konsekvens som tas upp är att administrationssamhället kan generera en avprofessionalisering. Yrkesutövarens autonomi riskerar att minskas när den administrativa delen av arbetet utökas. En exemplifierande förklaring på detta är att en minskning av andelen administrativ personal har skett, eller att system skapas där den professionelle yrkesutövaren får administrera mer i sitt arbete. Det problematiska i detta fenomen blir att den enskildes expertis ställs åt sidan för att genomföra administrativt arbete (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014: 235–237). I samband med den administrativa samhällsutvecklingen ökar även granskningskraven i organisationer (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014: 221–223).

Till sist tar Forssell & Ivarsson Westerberg (2014: 241) upp hur administrationssamhället även kan påverka den demokratiska grunden i samhället. I och med en ökad avprofessionalisering, och ett ökat ifrågasättande av samhällets institutioner, kan en diskussion huruvida skattemedel används korrekt väckas. Detta kan i sig leda till att samhällets resursfördelning ändras, styrningen ökar och att administrativa system tas fram (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). Detta kan i sin tur leda till att, likt exemplet med polisens utandningskontroller, statistik och administration manipuleras för att öka andelen av de tilldelade resurserna myndigheten får ta del av. Avslutningsvis menar Forssell & Ivarsson Westerberg (2014: 250) att systemet hamnat i en organisationsparadox. De menar att den ökade administrationen i sig inte nödvändigtvis leder till förbättringar, utan snarare att det får de tidigare beskrivna konsekvenserna.

2.2 Dokumentation och standardisering

En central del av Socialstyrelsens arbete kan antas vara att säkerställa att den enskilde får en god handläggning av sitt ärende och till följd av handläggningen erhåller en kvalitativt god insats. För att kunna stödja och vägleda socialarbetare i detta har Socialstyrelsen (2015) tagit fram specifika dokument rörande handläggning och dokumentation. Bland annat förklarar de utifrån den lagstiftningen som finns hur socialsekreteraren ska arbeta. För att kunna bearbeta, och förenkla handläggningen förespråkar de användning av standardisering som ett stöd. Bland de fördelar som påpekas är att standardisering är förankrad i forskning och beprövad erfarenhet. Vanligt förekommande i dagens socialtjänst är att det används olika typer av standardiserade bedömningsinstrument framtagna av exempelvis Socialstyrelsen. Bedömningsinstrumenten stödjer socialsekreteraren i utredningsfasen där personliga upplysningar ska insamlas. Dessa bedömningsinstrument ofta används för att täcka klientens olika livsområden och att det skapar en grund att stå på i det fortsatta utredningsarbetet (Socialstyrelsen 2015).

Brunsson & Jacobsson (1998) menar att standarder är ett vanligt sätt för att kunna styra och påverka ett arbete. Brunsson & Jacobsson (1998: 14) definierar olika nivåer av de regler som ställs på en arbetsplats, exempelvis direktiv, normer och standarder. Direktiv kan tolkas som lagstiftning eller bestämmelser som måste följas. Normer kan ses som en effekt av den rådande kulturen och ses som självklar på arbetsplatsen. Standarder definieras av att de är framtagna dokument med en tydlig upphovsperson. Användningen av en standard kan variera beroende på hur intressant och tillämpningsbar användaren anser att standarden är, snarare än auktoriteten hos standardiseringen menar Brunsson & Jacobsson (1998). Upplevelsen av användningen av dem ses som ett eget val, trots att andra valmöjligheter inte finns. Detta kan exempelvis vara interna riktlinjer, eller bedömningsverktyg (Tamm Hallström, 1998: 54). Forskning i socialt arbete visar även att standardiseringen i socialt arbete skiljer sig från Brunsson & Jacobssons nivåer. Standardiserade bedömningsinstrument är inte frivilliga, utan påbjuds av Socialstyrelsen. Dessutom visar forskningen att upphovspersonen till standardiserade dokument ofta är osynlig (jfr. Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). Användning av standarder har ökat i och med att administrationskraven inom myndigheter ökat. Förklaringsmodeller som lyfts för att förstå detta kopplas till statistikgenerering och redovisningsskyldighet som exemplifierande anledningar (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019).

Dokumentationen inom socialtjänsten kan, enligt Jacobsson & Martinell Barfoed (2019: 23), delas in i tre olika kategorier: organiserande dokumentation, legitimerande dokumentation samt

klientbaserad dokumentation. Med klientbaserad dokumentation åsyftas all form av dokumentation som på något sätt berör klienten. Denna dokumentation fyller ett syfte internt i organisationen, likväl som den fyller ett syfte utanför organisationen (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019: 24–25). I detta ingår även de standardiserade bedömningsinstrument som används inom socialtjänsten. Exempel på bedömningsinstrument är ASI (Addiction Severity Index) som är vanligt förekommande inom missbrukshandläggning. Socialstyrelsen (2017) menar att bedömningsinstrument som ASI underlättar och stödjer vid socialsekreterarens kartläggning, bedömning samt planering av ett givet fall. Detta är ett av flera olika dokument som används som standardiserat underlag. Ett annat exempel på bedömningsinstrument är FREDA som är ett standardiserat bedömningsinstrument bestående av tre delar, FREDA-kortfrågor, FREDA-beskrivning och FREDA-farlighetsbedömning. Detta bedömningsinstrument är till för att stödja socialtjänsten i arbete och bedömning av våld i nära relationer (Socialstyrelsen 2014).

En annan studie, författad av Falkenström & Hjärpe (2017), visar på hur dokument samt användning av standarder påverkar, vad de kallar, känslorbetet bland socialsekreterare där socialsekreterarna uppger att dokumentationen används som ett verktyg för personlig reflektion och förenklar för den professionella att bibehålla kontroll i svåra ärenden (Falkenström & Hjärpe 2017: 194). Samtidigt visar även resultaten av studien en annan bild där dokumentation och administration tvingas att prioriteras över konkret klientkontakt. Syftet anges vara att arbetet ska kunna kontrolleras av externa aktörer samt att detta material kan uppvisas (Falkenström & Hjärpe 2017: 195).

Även Lauri (2016) pekar i en intervjustudie på liknande processer i socialtjänsten där dels att användning av standardiserade bedömningsinstrument ökar samt att dokumentationen ökar. Lauri menar att detta kan öppna upp dels för en mekanisering av klientkontakten i form av användning av standarder dels att denna klientkontakt får allt mindre tid till förmån för dokumentation.

2.3 Standardisering i praktiken

ASI (Addiction Severity Index) började användas i samband med att missbruksvården i Sverige utsattes för kritik (Abrahamsson & Tryggvesson 2009: 22). Standardisering har efterhand blivit en allt mer självklar del av missbrukshandläggningen, där exempelvis ASI inledningsvis används i ett missbruksärende för att kartlägga klientens situation och dennes behov. Abrahamsson & Tryggvesson (2009: 29) pekar på att respondenterna är positivt inställda till användningen av ASI. Generellt finns ett övergripande sätt att arbeta med ASI, men på detaljnivå menar Abrahamsson & Tryggvesson (2009: 29) att det kan skilja sig stort mellan kommunerna i hur materialet används vidare i processen, i form av uppföljningar, verksamhetsutvärderingar och så vidare. ASI:n beskrivs bland annat som ett sätt att skapa trygghet och struktur initialt i utredningen.

Standarder är i relation till dokumentering viktigt att lyfta då standardiseringar ofta består av dokument. Skillmark (2018) har studerat standardiseringar och utgår från användningen och implementeringen av BBIC (Barnens behov i centrum) samt användningen av riskbedömning vid våld i nära relationer inom socialtjänsten. Det diskuteras hur dessa standardiseringar påverkat professionell diskretion/handlingsutrymme (Skillmark 2018: 72–74). Studierna görs på olika nivåer, som då utgörs av socialarbetare, chefer, politiker och andra aktörer på såväl regional som nationell nivå. Skillmark (2018: 60) lyfter fram att de intervjuade socialarbetarna i sin yrkesroll talar om ökade krav på att visa effektivitet och rationellt tänkande. Detta leder till att socialarbetarna som genomför arbetet med exempelvis BBIC försöker hitta sina egna metoder för att effektivisera användningen av verktygen. Istället för att följa instruktionerna ordagrant använder sig socialarbetarna sig av de standardiserade verktygen i situationer, och på sätt, som socialarbetarna bedömer som lämpliga. Detta menar Skillmark (2018: 60–62) leder till att verktygens tillförlitlighet kan påverkas. Om socialarbetaren exempelvis upplever att en individ överdriver vid användning av det standardiserade bedömningsinstrumentet FREDA kan instrumentet tolkas som ej tillförlitligt, och väljas bort i bedömningsarbetet (Skillmark 2018: 64–65). Generellt menar dock socialsekreterarna att de är positivt inställda till en ökad standardisering inom socialtjänsten, samt att ökningen kan främja reflektion och socialarbetarens egna tänkande (Skillmark 2018).

Martinell Barfoed & Jacobsson (2012) för även fram hur användning av standardiserade bedömningsinstrument, med ASI som exempel, introduceras och hur socialsekreterare utbildas både i att använda, och betrakta, detta bedömningsinstrument. Studien visar att kursledaren

konstruerar en dikotomi mellan en gammal icke-önskvärd och en ny, av statsmakterna önskvärd, professionalism (Martinell Barfoed & Jacobsson 2012:16) samt att denna förflyttning mot mer standardisering leder till en ny syn på professionalism. Denna nya professionalism ser sig som bärare av särskilda värden: i retoriken kursledaren använder påstås ASI vara baserad på evidens och instrumentet sägs generera objektiva resultat till skillnad från en mer intuitionsbaserad "gammal" och negativt laddad professionalism, baserad på magkänsla (Martinell Barfoed & Jacobsson 2012). Detta kan tyda på ett försök att höja professionens legitimitet genom ökad manualbaserad, att det blir tydligt vad de professionella gör, genom att samtidigt påstå att denna retorik är grundad på vetenskap (Martinell Barfoed & Jacobsson 2012: 16–17).

2.4 Professionalism i socialt arbete

Då dokumentation, exempelvis i form av standarder, i allmänhet ligger inom socialarbetarens professionella yrkesutövning och utgör metoder och verktyg för denne att utföra sitt arbete tas utgångspunkt i professionalism i socialt arbete.

Profession, professionalism och professionellt arbete är svårdefinierade termer. Som grund för våra definitioner kommer terminologi utgå från professionsteoretikern Andrew Abbott. Abbott (1988) menar att en profession eller professionalism kan definieras utifrån en relativt bred bas. En profession kan ses som en yrkesgrupp som besitter specifik men abstrakt kompetens för olika typer av fall. Denna definition menar Abbott är diffus men en definition av profession är svårt (Abbott 1988: 7).

Abbott (1988) förklarar professionellt arbete som bestående av tre delar: diagnostik, slutledning (inferens) och behandling. Dessa tre kategorier samverkar med varandra, och sker inte heller nödvändigtvis linjärt. Diagnostiken utgör själva insamlingen av upplysningar från exempelvis en klient eller patient, inferensen den professionella slutledningen, och behandlingen för att lösa det problem klienten har tagit kontakt för. Behandlingen kan fungera och utesluta viss diagnostik. Slutledningen kan leda till andra behandlingsalternativ, därför samverkar dessa begrepp icke-linjärt med varandra (Abbott 1988: 40). Abbott tar även upp hur baserna för olika professioner utvecklas, där socialt arbete i sin nuvarande form exemplifieras som beroende av organisatoriska faktorer. De organisatoriska faktorer som Abbot för fram är avhängigt av en expanderade välfärdsstat och att socionomprofessionen snarare stödjer sig på denna organisation än på ämnet i sig, till skillnad från medicinen (Abbott 1988: 39).

Ponnert & Svensson (2016: 590–591) menar att Abbotts definition av socialt arbete är komplex. Vidare förklarar Ponnert & Svensson (2016) att de ramar som socialt arbete sker inom är under konstant förändring. Socialt arbete som profession traditionellt sett haft svag jurisdiktion i relation till övriga professioner enligt Abbotts ramverk. För att kunna navigera sig i denna ständigt förändrande kontexten skapas förutsättningar för en större diskretion, särskilt i hänseende att dessa nu behöver välja mellan en mängd olika standardiseringar (Ponnert & Svensson 2016: 596). Parallellt går det att tyda tendenser som kan minska diskretionen, i syfte att öka organisatorisk legitimitet, enhetligheten samt minimera yrkesutövarens osäkerhet. Detta gör arbetet komplicerat att balansera för socialarbetare (Ponnert & Svensson 2016)

Det förekommer två professionsideal inom professionellt offentligt arbete. Evetts (2009) menar att dessa är yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism. Organisationsprofessionalism beskrivs som en del av ett spektrum. Den fungerar utifrån en hierarkisk logik där delegation för beslut ofta återfinns högre upp i organisationen. I organisationsprofessionalismen återfinns även en större inkorporering av olika standardiseringar, likt standardiserade bedömningsinstrument (Evetts 2009: 248). På andra sidan spektrumet återfinns yrkesprofessionalismen som Evetts (2009) förklarar likt ett system där kollegialitet besitter professionell auktoritet. Auktoritet och kontroll ligger hos den professionella, alltså kan professionellt arbete utövas fritt, och de inkluderade i detta system styrs av yrkesetik och professionell kunskap genererat utifrån utbildning, snarare än organisatoriska riktlinjer och standarder (Evetts 2009: 248).

Julia Evetts (2011) beskriver hur yrkesprofessionalism kan ses som ett viktigt yrkesvärde, men där tolkningen kring vad som utgör yrkesprofessionalismen undergår förändring. Denna utveckling beror bland annat på att allt fler professionella yrkesutövare arbetar i större organisationer. De förändringar som sker beskrivs av Evetts (2011: 415) som kommodifierande. Med detta menas att den offentliga sektorn förbereder sin organisation för att klara av konkurrerande aktörer på marknaden. Således skapas nya hierarkier, byråkratin växer och kontrollen av vad som skapas av organisationen och produceras utåt från organisationen ökar. För yrkesutövarna innebär detta att konkurrenskraftighet blir viktigare och att kollegialt stöd och samarbete hotas. Evetts (2011: 412) diskuterar att individualiseringen påverkar den sociala sammansättningen och samarbetsförmågan samt att det kollegiala stödet riskerar att bli lidande.

För att kunna kontrollera de anställda ökas den byråkratiska arbetsbelastningen i form av att exempelvis standardiserade arbetsmetoder införs. Genom att införa dokumentationskrav som

exempelvis standarder kan den underpresterande socialarbetaren motiveras, samtidigt som den självgående, innovativa socialarbetaren riskerar att bli omotiverad. Detta kan ses som organisatoriska tekniker för att kunna kontrollera sina anställda.

Evetts påpekar även att begrepp i sig visar på idealtyper, eller mer extrema varianter och att många arbetsplatser och organisationer hamnar på en skala mellan dessa två logiker (Evetts 2009: 248). Liljegren & Parding (2010) resonerar även i sin analys om motsättningen mellan organisationsprofessionalism och yrkesprofessionalism och hur detta kan synas i form av evidensbaserat arbete inom socialtjänsten. De bygger sitt teoretiska ramverk utifrån Evetts teori om yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism samt Abbotts uppdelning av vad professionellt arbete är (Liljegren & Parding 2010: 271–272). Liljegren & Pardings (2010) definition av begreppen utgör denna uppsats teoretiska perspektiv.

3. Teoretiska perspektiv

Studiens teoretiska grund kommer att utgöras av ett professionsperspektiv med begreppen yrkesprofessionalism, organisationsteori och diskretion som utgångspunkt.

Professionsperspektivet är relevant utifrån att dokumentation och standarder visat sig vara tätt kopplat till professionell yrkesutövning inom socialt arbete. Vi har därför valt en professionsbaserad teoretisk ansats för att ge stöd i analysen av den insamlade empirin. Utgångspunkten för detta kommer ifrån Liljegren och Pardings (2010) artikel som redan är applicerad mot svensk socialtjänst, men använder begrepp från Abbott och Evetts. Nedan kommer de teoretiska begreppen att redogöras för:

3.1 Diskretion

Diskretion, som är synonymt med handlingsutrymme, förekommer ofta hos gräsrotsbyråkrater, polis, socialarbetare och lärare, enligt Lipsky (2010). Diskretionen är således ett begrepp som innefattar hur mycket utrymme den professionella yrkesutövaren, eller gräsrotsbyråkraten, har att göra sina egna bedömningar och beslut (Lipsky 2010: 13–15).

Den professionelle har en stor mängd självbestämmande rörande sitt arbete, detta då den är högt utbildad och specialiserad. Genom sin diskretion tillåts den professionella att ta vissa beslut, rörande exempelvis alldagliga frågor som arbetsupplägg (Liljegren & Parding 2010: 272–273). Detta kan jämföras med Lipsky (2010:14) som menar att en stor diskretion kan väntas av den professionella yrkesutövaren. Förutom att bestämma kring alldagliga frågor innebär diskretionen att den professionella tillåts ta beslut hur de ska agera i ett ärende. Utan diskretion kan inte tillvägagångssätt, beslut och vård i ärenden individanpassas (Liljegren & Parding 2010: 273). Det förekommer dock nackdelar med diskretionen i arbetet. Detta utgörs främst av att klienten kan få olika bedömningar beroende på vilken professionell yrkesutövare denne träffar. En stor mängd diskretion ger yrkesutövaren mandat att bortse från klientens behov och rättigheter. Det kan även att åsidosätta organisationen som yrkesutövaren arbetar för, detta för att göra sina egna självständiga bedömningar (Liljegren & Parding 2010: 274).

3.2 Yrkesprofessionalism

Yrkesprofessionalism definieras av Liljegren & Parding (2010) som en professionslogik med bas i yrkesgruppens professionalitet. Med detta menas att det bygger på den logik som dominerar inom professionen. Författarna konkretiserar detta med tre kategorier: styrningsverktyg, grund för kontroll och kunskapssyn. Yrkesprofessionalismens styrning sker utifrån kollegialitet och kopplat till detta professionens etik. Kollegialiteten syns utifrån att de professionella ofta är högt utbildade och socialiserade inom sin profession. De menar även att om verksamheten dessa professionella arbetar inom domineras av denna logik, är det även här den beslutande auktoriteten kommer ifrån (Liljegren & Parding 2010: 277–278). Grunden för kontroll ses inom denna logik luta sig på vad Liljegren & Parding (2010) kallar tillit och ansvar. Där baseras det i att om den professionella ska kunna inneha ansvar behöver denne ha tillgång till diskretion, eller handlingsutrymme. Diskretionen i sig kräver tillit, alltså att den professionelle har befogad rätt utifrån sin professionalitet, att utföra ett professionellt arbete. De tar även upp att tilliten kan genereras från både organisatoriska sidan, men även från brukarsidan som tar emot den professionella tjänsten (Liljegren & Parding 2010: 278–279). Det sista som tas upp är kunskapssynen som de klassificerar inom yrkesprofessionalismen som tyst kunskap. Detta betyder att kunskapen dels tillskansas den professionelle via sin akademiska utbildning, men även av erfarenhet inom arbetet. Genom att arbeta praktiskt tillskansas den professionelle sig tyst kunskap via kollegor eller helt enkelt som följd av erfarenhet, vilket gör att den professionelle vet hur den ska agera på arbetet utan att använda manualer eller liknande (Liljegren & Parding 2010: 279).

3.3 Organisationsprofessionalism

I kontrast till yrkesprofessionalismen står organisationsprofessionalism som tar sin utgångspunkt i byråkratin som exempelvis myndigheter organiseras utifrån. Organisationsprofessionalismen klassificeras utifrån samma kategorier som används för yrkesprofessionalismen, alltså styrningsverktygen, grund för kontroll och kunskapssyn. Organisationsprofessionalismen styrs däremot utifrån byråkratiska ramverk och är hierarkisk samt präglad av olika typer av standardiseringar. Här betonas även interna och externa kontrollverktyg såsom olika regler men även andra fenomen likt budgetmedvetenhet (Liljegren & Parding 2010: 280–281). Gällande den andra kategorin, alltså grund för kontroll, betonas begreppet ansvarighet, eller accountability

(redovisningsskyldighet). Med detta menar Liljegren & Parding (2010) att inom organisationsprofessionalismen sker mer av det professionella arbetet utifrån standardiseringar och dokument, vilket förenklar uppföljning och transparens i verksamheten. Redovisningsskyldigheten träder även in eftersom dessa verksamheter ofta arbetar i förändringsbara kontexter där andra myndigheter kan träda in och straffa dessa verksamheter. Det är därför viktigt att det syns hur och varför den professionelle agerat på ett specifikt vis i ett ärende (Liljegren & Parding 2010:281). Den sista kategorin, kunskapssynen, domineras inom denna professionalistiska logik utifrån dokument och Liljegren & Parding (2010) benämner det som dokumenterad kunskap där dokument, lagar och regelverk ska utgöra den primära basen för den professionelles agerande (Liljegren & Parding 2010: 281–282).

4. Metod

I detta kapitel kommer metodologiska övervägandena i studien att redogöras för. Dessa överväganden inkluderar valet av metod, hur urvalsförfarandet har genomförts, hur den empiriska insamlingen har genomförts och hanterats, hur det empiriska materialet sedan har bearbetats och analyserats, den valda metodens tillförlitlighet samt vilka etiska överväganden som gjorts.

4.1 Val av kvalitativ metod

Valet av metod har utgått från uppsatsens syfte: att studien ämnar undersöka uppfattningar, sätt att beskriva och förstå dokumentation och standarder inom socialtjänsten utifrån socialsekreterares perspektiv. Valet föll på kvalitativ metod. Fördelen är att fokus läggs på vad och hur någonting sägs, istället för ett mer statistikbaserat fokus som den kvantitativa metoden erbjuder. Istället kan fokuset läggas på tankar och resonemang snarare än rent mätbara data (Ahrne & Svensson 2015: 9–10; Bryman 2011). Studien undersöker hur yrkesverksamma socialsekreterare beskriver och uppfattar fenomenet, och därför bedömdes kvalitativ metod som lämplig. En nackdel är däremot att generaliserande beskrivningar är svårare att göra (Bryman 2011: 369). Genom en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer kommer studien närmare sitt syfte och sina frågeställningar än vad som hade varit fallet med en kvantitativ metod.

4.2 Urval

I studien har två urvalsmetoder använts; ett målinriktat urval samt ett bekvämlighetsurval (Bryman 2011: 433–437). Bekvämlighetsurvalet kan förklaras utifrån att tillgång till fältet kan vara problematiskt. Båda uppsatsförfattarna har arbetat inom socialtjänsten och eftersom det funnits en kontakt med vuxenhandläggarna på dessa arbetsplatser blev detta vägen in till fältet. Bryman (2011: 194; 433–434; 369) menar att det är vanligt att intervjustudier rekryterar sina intervjudeltagare på detta vis, även om det kan innebära problem med generaliserbarhet. En risk med att intervjuaren sedan tidigare känner sina respondenter vilket även öppnar upp för en etisk problematik. Denna problematik har hanterats då intervjuaren har varit den som inte har en koppling till arbetsplatsen. Bekvämlighetsurvalet kan förklaras då vi ansåg att det var det

effektivaste sättet att uppnå vårt målinriktade urval. Det målinriktade urvalet kan ses som ett urval där det bör finnas samstämmighet mellan intervjupersonerna och det forskningsproblem studien riktar in sig på. Därför har urvalet utgått från studiens forskningsfrågor i enlighet med vad Bryman (2011: 434–435) rekommenderar. Motiveringen att använda dessa två urvalsmetoder har varit för att finna intervjupersoner som har arbetsuppgifter med god överensstämmelse för det uppsatsen ämnat att undersöka. Det fokus denna uppsats även har är att samla tankar, reflektioner och djupare kvalitativa resonemang kring dokumentationens och standardiseringens påverkan på yrkesutövningen. På grund av detta har det ansetts viktigt att de respondenter som intervjuas väljs målinriktat för att forskningsfrågorna ska kunna besvaras.

4.3 Empirisk materialinsamling

I detta avsnitt kommer resonemang och redogörelse kring insamlingen av det empiriska materialet att göras. Först kommer designen av intervjuguiden att avhandlas, sedan kontakt med respondenter och genomförande av intervjuer. Till sist gör vi även en vetenskapsteoretisk återkoppling kring vår position som forskare i förhållande till empirin.

4.3.1 Intervjuer

Den valda metoden för den empiriska insamlingen utgörs av en semistrukturerad intervju. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) beskriver intervjumetoden som en vanligt förekommande metod. Fördelarna är att det möjliggör för forskaren att ta del av djupare reflektioner kring fenomen, men det finns nackdelar såsom en tolkningsproblematik. Tolkingsproblematiken kommer i form av en intervjuetsaga inte säkert bekräftar sanningen, och att intervjupersonen gör vad den säger att den gör (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 53). Detta är något som vi som uppsatsförfattare måste förhålla oss och ta hänsyn till. Med denna studie vill vi lyfta uppfattningar och resonemang kring dokumentation som fenomen, snarare än konkreta sanningar.

Utifrån att en semistrukturerad intervjumetod valts följer det även att vi konstruerat en intervjuguide, som är öppen för följdfrågor. Detta är någonting som Bryman (2011) tar upp som viktigt för en semistrukturerad modell (Bryman 2011: 415). Detta kan vara att föredra exempelvis om det är flera forskare som genomför studien samt om undersökningen fokuserar noggrant på ett område. Den semistrukturerade modellen är att föredra för att förbättra jämförbarheten mellan intervjuerna (Bryman 2011: 416). Därför har det gjorts en intervjuguide till denna studie som

båda intervjuledarna använt. Intervjuguiden, se **Bilaga 1**, har använts som ett stöd för att på ett öppet och resonerande vis besvara studiens frågeställningar. Guiden är i sig inte linjär, utan den har istället använts som ett verktyg för att sätta fokus på reflektioner och resonemang från socialsekreterarna snarare än att få specifika svar i en bestämd ordning. Det framgår även av de transkriberingar som gjorts att frågorna inte ställs i en specifik ordning, utan snarare utifrån relevansen av samtalet i intervjun.

Med utgångspunkt i relevant tidigare forskning har tre huvudsakliga teman konstruerats för intervjuguiden. Syftet har varit att samla in reflektioner, tankar och åsikter kring dokumentation, standardiseringar och standardiserade bedömningsinstruments användning inom vuxenhandläggningen. Dessa teman är *Dokumentation*, *Bedömningsinstrument* och *Förväntningar på standardiserad dokumentation*. Intervjuguiden har konstruerats för att hålla diskussionen öppen inom dessa områden där intervjuguiden även föreslår för den som intervjuar att be intervjupersonen att exemplifiera och konkret berätta hur denne hanterar dessa teman i sitt vardagliga arbete.

4.3.2 Kontakt med intervjupersoner samt genomförande av intervjuer.

Kontakten med socialsekreterarna har främst skötts via e-post och intervjuerna har sedan genomförts i en mindre och en större kommun. Själva kontakten har skett på ungefärligen samma sätt, främst har enhetscheferna kontaktats men om detta inte räckt har även direkt e-postkontakt tagits med handläggarna. Detta gäller främst den mindre kommunen. I den mindre kommunen återkom respons från tre vuxen/boendehandläggare. Samtliga av dessa tre har intervjuats i denna studie. I den större kommunen återkom respons från fem vuxen/boendehandläggare som samtliga intervjuats i denna studie. Totalt sett har därför åtta vuxen/boendehandläggare intervjuats.

Socialsekreterarna har vid kontakt fått våra kontaktuppgifter samt ett bifogat informationsbrev, se **bilaga 2**, med information om studien, dess syfte och omfattning. Deltagande i studien har varit helt frivilligt och en samtyckesblankett har även signerats vid intervjuerna (för samtyckesblankett se **bilaga 3**). Intervjuerna har sedan genomförts vid gemensamt överenskommen tid på intervjupersonernas arbetsplatser vid en rad olika tillfällen med en omfattning om cirka 1 timme per intervju. Alla intervjuer har spelats in med inspelningsprogramvara på mobiltelefon efter samtycke från intervjupersonen och har sedan därefter transkriberats ord för ord i bandinspelningen. I transkriberingarna har kön, namn, arbetsplats anonymiserats samt att vissa instämmande utfyllnadsord som inte fyllt någon funktion

i samtalet har uteslutits. Pauser har även markerats med tre punkter, skratt har skrivits ut och att om något hörts dåligt har det markerats med hakparenteser.

Eftersom båda arbetsplatserna har utgjort praktik och/eller arbetsplatser för intervjuledarna har ett byte gjorts. Den av oss som praktiserat i den mindre kommunen har, av etiska skäl, genomfört intervjuer i den större kommunen och vice versa. Intervjuerna har vid samtliga tillfällen genomförts med en intervjuare och en intervjuperson men med samma intervjuguide. Respondenterna kommer att presenteras i följande tabell:

Tabell 1.

Intervjuperson	Arbetsbeskrivning	Kommun
Intervjuperson 1	Vuxenhandläggare	Mindre kommun
Intervjuperson 2	Vuxenhandläggare	Mindre kommun
Intervjuperson 3	Boendehandläggare	Mindre kommun
Intervjuperson 4	Socialsekreterare i mottag	Större kommun
Intervjuperson 5	Socialsekreterare i mottag	Större kommun
Intervjuperson 6	Missbrukshandläggare	Större kommun
Intervjuperson 7	Missbrukshandläggare	Större kommun
Intervjuperson 8	Boendehandläggare	Större kommun

4.3.3 Vetenskapsteoretiskt förhållningssätt till empirin

Eftersom studiens empiri bygger på intervjuer bör detta diskuteras utifrån ett vetenskapsteoretiskt perspektiv. Eliasson Lappalainen Et al. (2008: 24) menar att den kunskapssyn forskaren intar påverkar hur materialet tolkas. Det beskrivs att inom samhällsvetenskapen att en mellanposition

vanligast. Denna position innebär att man som forskare uppmärksammar de kontexter som ett forskningsobjekt, samt i vilken kontext forskaren själv, befinner sig i (Eliasson Lappalainen et. al. 2008: 24). Likväl som socialsekreterarna påverkas av sin institutionella och organisatoriska omgivning, finns en fristående individ med ett eget tolkningsutrymme. Alltså påverkas socialsekreteraren av sin direkta omgivning, men även av sin tolkning av verkligheten. Det finns alltså konstruktivistiska inslag i hur socialsekreteraren framställer sin yrkesutövning, vilket även är något som Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015: 53) lyfter där det är svårt att bortse från intervjupersonens egna socialt konstruerade kontext.

Detta innebär att forskaren i sökande efter sanning kan förhålla sig till att socialsekreterarens framställning av sin yrkesutövning inte betraktas som en helt objektiv sanning, samtidigt som sanningen inte heller är helt subjektiv. Mellanpositionen innebär således att vi tolkar socialsekreterarens verklighet som en komplex företeelse och har detta i beaktande vid analys av empirin.

4.4 Bearbetning och analys

Empirin har efter genomförandet av intervjuerna bearbetats genom transkribering. Eftersom samtliga intervjuer har genomförts på plats och spelats in på bandinspelning har de kunnat transkriberas ordagrant, vilket även gjorts. Totalt sett har åtta intervjuer genomförts med en intervjutid på 8,5 timmar, vilket betyder att snitttiden per intervju har varit cirka en timme. Detta i sig har genererat intervjuutskriften på cirka 65 000 ord. Instämmande ord när respondenten talar, och andra bekräftande uttryck under intervjun, har i transkriberingen tagits bort. Däremot har allt annat innehåll av intervjuerna behållits och inga ord har, om det inte funnits tydliga skäl för det eller att intervjupersonen önskat det, uteslutits från intervjuutskriften. Pauser i intervjun samt tystnad, att något inte hörts, eller andra störningar är markerade med punkter i text.

Den huvudsakliga empirin som själva analysen utgår ifrån är därför intervjuutskriften. För att analysera detta material har stöd från Rennstam & Wästerfors (2015) utifrån tesen de presenterar där empirin ska sorteras så att den blir bearbetningsbar, sedan reduceras till ett antal konkreta områden. Kring detta kan det sedan föras en argumentation gällande varför det är relevant och vad materialet kan analyseras som (Rennstam & Wästerfors 2015: 12). Inledningsvis kodades intervjuutskriften för att finna relevanta nyckelord. Vidare tematiserades materialet utifrån studiens frågeställningar samt intressanta teman som funnits

genom kodningen. Beslutet att arbeta med materialet i centrum gjordes då vi eftersträvat en empirinära analys.

Utifrån intervjuutskriften och strategin att sortera, reducera och argumentera har fyra teman identifierats. På det viset har intressanta passager och resonemang i materialet utifrån studiens syfte skapat tematiseringen. Under analysen har de fyra tematiseringarna som denna studie bygger sin analys på stått i fokus. Dessa har kopplats till citat utifrån intervjuutskriften och har sedan förts in i analysen. Tematiseringarna är följande:

1. **Rättssäker men tidsödande dokumentation:** Denna tematisering avgränsas till att analysera hur socialsekreterarna valt att benämna hur mycket tid som spenderas på dokumentationsarbete generellt inom arbetet samt deras åsikter och uppfattningar kring detta.
2. **Strategier för effektivisering:** Denna tematisering har valts utifrån att det identifierades i samtliga intervjuer att socialsekreterarna använde sig av olika strategier för att hantera denna tidsödande dokumentation.
3. **Standarder som professionellt stöd:** Denna tematisering riktar in sig snarare på hur olika former av standarder, däribland standardiserade bedömningsinstrument, användes som ett professionellt stöd till socialsekreterarens bedömningar, samt vilka förtjänster och nackdelar dessa hade.
4. **Dokumentation och standarder versus klientens behov:** Denna tematisering identifierades utifrån att klientrollen ofta lyftes i intervjuerna och hur deras behov påverkades av dokumentationsarbetet och användning av standarder. Här lyfts motsättningar, problematik men även fördelar i rollen som klient i förhållande till dokumentationen.

4.5 Metodens tillförlitlighet

Det är viktigt att lyfta studiens tillförlitlighet. Detta görs genom fyra kriterier, enligt Bryman (2011) som kommer gås igenom nedan.

För att säkerställa att intervjuaren förstått intervjupersonen korrekt har det vid intervju-tillfällena förekommit sammanhangsmarkörer, ställts validerande frågor och sammanfattningar till intervjupersonerna, samt erbjudits att respondenten får läsa transkriberingen. Detta för att nå upp till trovärdighetskravet som Bryman (2011: 354) belyser.

Nästa kriterium är överförbarhet (Bryman 2011: 355), som behandlar huruvida resultatet av studien skulle kunna förekomma i en annan kontext. Dokumentation och standardisering förekommer på socialtjänster, vilket troligtvis betyder att fenomenet finns i andra kontexter än de undersökta. Två kommuner har undersökts för att förbättra överförbarheten samt för att kunna se eventuella likheter. Det fanns även en spridning av typen av handläggare vilket kan göra det lättare att uppnå liknande resultat trots ändrad kontext. Trots detta är den geografiska spridningen väldigt koncentrerad, och urvalet litet. På grund av detta kan överförbarheten påverkas negativt.

Det tredje kriteriet är pålitlighet som relaterar till att alla delar av en uppsats exempelvis är välgrundade och korrekt utförda (Bryman 2011: 355). Det som främst stärker pålitligheten är att studien innehåller en transparens genom detaljerade resonemang och förklaringar kring hur saker diskuterades och vad som diskuterades. Ytterligare exempel på vad som gjorts är transkriberingar för transparens samt regelbunden handledning för granskning. Detta för att kunna redogöra och motivera gjorda val i studien.

Det sista kriteriet är uppsatsen att kan styrka och konfirmera, vilket innebär att medvetandegöra författarens ställning i relation till studien samt redogöra för hur de påverkar den (Bryman 2011: 355–356). En viktig del av arbetet kretsar kring att säkerställa att vi som uppsatsförfattare förhåller oss objektiva och receptiva för empirin. Studien är genomförd på våra tidigare/nuvarande arbetsplatser. För att bibehålla relationen intervjuare-intervjuperson, har personen utan koppling till den specifika arbetsplatsen genomfört intervjun.

4.6 Etiska överväganden

En etisk diskussion grundar sig enligt Bryman (2011: 127) i hur forskningsobjekten studeras och behandlas, samt om det finns moment i studien där forskare och forskningsobjekt borde interagera eller inte. För att diskutera huruvida studiens genomförande sköts korrekt enligt etiska riktlinjer lyfts (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2011: 132–133) fyra principer: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet för etisk diskussion:

Respondenten eller intervjupersonen måste få adekvat information kring studiens syfte och målsättningar, vilket utgör informationskravet (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2011: 131). I detta fall att fånga tankar, reflektioner och perspektiv på dokumentation och användning av standardiserade bedömningsinstrument bland intervjupersonerna. Med förfrågan om deltagande bifogades ett informationsbrev inkluderande syftet med studien, målsättningen med studien samt information om genomförande med betoning på frivillighet.

Samtyckeskravet bedöms utifrån att deltagarna alltid ska ha rätt till om de vill delta i studien eller inte (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2011: 132). Frivilligheten har betonats genom hela processen, informationen om frivillighet har givits muntligt till intervjupersonerna, men även skriftligt i informationsbrev. Dessutom har samtliga deltagare signerat en samtyckesblankett intervjun, samt informerats att de har rätt att dra tillbaka sitt samtycke när som helst under processen.

Konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2011: 132) påpekar att personuppgifter ska hållas skyddade och att obehöriga inte ska få tillgång till materialet. För att uppfylla detta har konfidentialiteten av intervjupersonerna prioriterats. På grund av den kvalitativa naturen av materialet har vi valt att anonymisera processen. Exempelvis har mötesbokningar gjorts via separerade mailtrådar, och vi alltid varit i direktkontakt med intervjupersonen själva. Även det tillhörande informationskyddskravet talar om hur personuppgifter lagras (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2011: 132). Uppgifterna har lagrats på mobiltelefoner. Inspelningarna kommer att raderas en kort tid efter att transkriberingarna är färdigställda. Namnen, arbetsplatserna och andra uppgifter i transkriberingarna är anonymiserade.

Till sist kommer denna diskussion avslutas kring nyttjandekravet som avser att empirin som har använts till det syfte och frågeställningar som studien utgår ifrån (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2011: 132). Materialet har varit endast tillgängligt och strikt behandlats för i denna studies forskningssyfte.

5. Resultat och analys

I denna del kommer resultatet och analysen att stå i fokus. Under intervjuerna var administrationens och dokumentationens förtjänster samt problem ett återkommande tema. Analysen presenteras under fyra teman:

- Rättssäker men tidsödande dokumentation
- Strategier för effektivisering
- Standarder som professionellt stöd
- Dokumentation och standarder versus klientens behov

5.1 Rättssäker men tidsödande dokumentation

Rättssäkerhet var ett centralt argument när socialsekreterarna förklarade dokumenteringens fördelar. En socialsekreterare uttryckte sig följande:

Jag tycker att dokumentation är nödvändig, både för att jag ska kunna komma ihåg [skratt] vad vi har pratat om men också ur ett rättssäkerhetsperspektiv [...]

(Intervjuperson 6 - missbrukshandläggare i Stor kommun)

I citatet framkommer olika aspekter av dokumenteringen. Utan dokumenteringen finns det inte något sätt att styrka vad som skett eller har beslutats under möten mellan socialsekreterare och berörda parter. Det som framkommer i intervjuerna är hur mer ansvar då skulle ligga på socialsekreteraren att minnas interaktioner, och att klienten då skulle sakna insyn i sitt ärende. Det som framgick i samtliga intervjuer var att alla intervjupersoner var införstådda med syftet och vikten av dokumentationen, men ett återkommande tema var att dokumentation som arbetsuppgift var stor och tidsödande:

Fortsättning på föregående citat: [...] Emellanåt kan det kännas som att dokumentationen är överdriven och... väldigt tidsödande och att vi kommer långt ifrån det sociala arbetet så att vi lägger tid. För det är ju ett faktum att jag lägger i alla fall, alltså en majoritet av min tid på detta [...]

(Intervjuperson 6 - missbrukshandläggare i Större kommun)

Under intervjuerna framkommer olika uppskattningar kring hur lång tid som läggs på dokumentation rörande klientärenden. De flesta intervjupersonerna beskriver dokumenteringsarbetet som en aktivitet där tidsåtgången varierar beroende på belastning på tjänsten. En intervjuperson uppskattar att en fjärdedel till en tredjedel av arbetstiden går till dokumentation. Detta medan en majoritet av intervjupersonerna menar att det är hälften av arbetstiden. Trots att det generellt i intervjuerna beskrivs som att en stor del av arbetstiden går till dokumentation, finns det ändå tendenser att dokumenterings- och administrationsarbetet inte hinns med i den takt som socialsekreterarna själva önskar:

Vi har också legat back beroende på hur vi haft det. [...] Oftast när man ligger back brukar man referera till dels att man inte hunnit skriva aktanteckningar i tid, det gör man ju nästan aldrig. Man skriver nästan aldrig en aktanteckning samma dag som man haft ett möte [...]

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Dokumenteringen ger intryck av att vara mindre viktigt än klientarbetet. Trots argument om korrekt dokumentering för rättssäkerhet, kan dokumenteringsarbetet skjutas upp. Dokumentationen går inte att kringgå, menar Falkenström & Hjärpe (2017). Varje möte med en klient genererar ny dokumentation och administration som måste göras. Detta skapar en ytterligare arbetsbelastning för socialsekreterare. Vikten av rättssäker dokumentation kan jämföras med ansvarigheten inom organisationsprofessionalismen som Liljegren & Parding (2010: 281) lyfter. Dokumenten är viktig för att visa hur socialsekreteraren har agerat i ett ärende ifall det behöver granskas. Socialsekreteraren som förväntas upprätthålla en god klientkontakt kan tvingas säga nej och bli otillgänglig för klienten på grund av det extensiva dokumentationsarbetet. I vissa av intervjuerna förekom olika sätt att uttrycka sina känslor kring denna utveckling. Ett exempel på detta enligt följande:

[IP:] Jag skulle nog säga att det är större delen av tiden faktiskt.

[I:] Större delen ja.

[IP:] Tråkigt nog, men det skulle jag nog säga i och med att ... ja men det ju samma med alla telefonsamtal eller mail eller om det bara är det att någon försöker ringa dig. Allting ska ju dokumenteras.

(Intervjuperson 5 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Det går att tyda en kontroll utav arbetet - i stort som smått ska händelser registreras genom dokumentationen. Enligt socialsekreteraren kan dokumenteringsarbetet tolkas som en form av rutinarbete. Samtidigt som en socialsekreterare behöver anteckna allt som sker, menar socialsekreterarna att de ligger efter. Det kan antas skapa en eskalerande situation med ett allt ökande dokumenteringsarbete, samtidigt som den enskilde socialsekreterarens arbetstid inte kompenseras i motsvarande utsträckning. Oavsett vilken arbetsbeskrivning intervjupersonerna hade, menade intervjupersonerna att de lade ned mycket tid på dokumenteringsarbetet:

Ja, och fokuset på dokumentationen dom senaste åren kan jag väl säga. Där har det varit väldigt mycket fokus på vad måste stå med i utredningar och sånt här. Att det läggs mer fokus på att dokumentationen är korrekt. Den har ökat, markant kan jag väl säga, jämfört med tidigare.

(Intervjuperson 4 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Intervjupersonernas beskrivning av dokumenteringens ökade vikt i vardagen kan bekräftas aktuell forskning om offentlig administration (jfr. Forssell & Ivarsson Westerberg 2014; Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). Den pågående samhällsutvecklingen pekar mot utvecklade samt utökade krav på dokumentation (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). Administreringen blir allt mer central och viktig inom offentliga myndigheter. Ett flertal olika faktorer ges som anledning till denna utveckling. Dessa logiska faktorer beskrivs oftast i intervjuerna genom att det fanns olika typer av krav. Kraven förklarades i form av att socialsekreterarna arbetar med myndighetsutövning, men även rent kommunikativt att dokumentationen var viktig om uppgifter skulle utbytas mellan olika enheter. Ett exempel som lyftes i detta sammanhang var ett uppgiftsutbyte mellan vuxenmottag och social jour:

[...] Och dokumenterar inte vi ordentligt till exempel vid ett avslag eller om man förmedlar en viss information att personen ska kunna lösa det på egen hand genom att dem har ett nätverk eller något liknande. Och då är det ju jätteviktigt att det finns med i vårt journalsystem som heter ProCapita. Och då är det ju jätteviktigt att den informationen ligger inne ju, för annars tar dom ju en helt annan bedömning än vi har gjort under dagen ju.

(Intervjuperson 4 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Logikerna i citatet liknar dem som Socialstyrelsen (2015) lyfter som relevanta: Rättssäkerhet, transparens och möjlighet till intern kontroll. Paralleller kan göras med det Liljegren & Parding (2010: 280–282) lyfter kring den organisationsprofessionella logiken genom att byråkratin och dess krav på dokumenterad kunskap och tydlighet i hur socialsekreteraren har agerat premieras. Dokumentation och de handlingar som leder fram till beslut, ska vara korrekt och det ska vara tydligt vem som är avsändaren:

[...] återigen, det är myndighetsutövning vi utarbetar och då ska det också synas på papperet. Det ska ju synas att det kommer från myndigheter. Det ska inte vara slarvigt och liknande. Det ska vara korrekt om man säger som så. Där ska va ... uppgifterna som inkommer ska ju vara på rätt plats och inte liksom hamna i nån konstig rubrik och liknande. Förstår du vad jag menar [...].

(Intervjuperson 4 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Intervjupersonen betonar i citatet sitt myndighetsansvar, vilket innebär särskilda krav på noggrannhet. Dokumenten ger intryck av att papper och dokument är en central del i myndighetsutövning. Avslutningsvis kan det konstateras att dokumentationen enligt intervjupersonerna generellt sett är ett ökande fenomen, liknande det som Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver. Ett ökat fokus på dokumentation och dokumenterad kunskap noteras, vilket leder till att dokumenteringsarbetet enligt intervjupersoner blir tidskrävande även betonas att det är nödvändigt.

5.2 Strategier för effektivisering

Socialsekreterarna är av den uppfattningen att arbetstiden inte räcker till. Ett tema som framkom var att socialsekreterarna använde sig av olika tekniker, metoder och strategier för att effektivisera sitt administrativa arbete. Vi identifierade tre olika sätt, vilket beskrivs nedan.

5.2.1 Sällning som strategi

Det första temat som var genomgående i intervjuerna var strategin sällning:

Om klienten säger till exempel jag var hemma och käkade middag hos min morsa i söndags och hon gör så jättegoda köttbullar. Det är inte relevant för mig att skriva. Men säger han “jag var hemma hos min morsa i söndags och käkade köttbullar, och min son var där som jag inte träffat på två år” då tycker jag att det kan vara relevant att fråga vidare. [...]

(Intervjuperson 8 - boendehandläggare i Stor kommun)

Trots ett långt möte kan en anteckning bli mer eller mindre tom, då socialsekreteraren inte uppfattar att samtalet tillför till utredningsprocessen. Intervjuperson 8 utvecklar sitt resonemang:

Fortsättning på föregående citat: Och då kanske man väcker någonting, ja jag skulle gärna vilja... Jag har ju inget umgänge med honom men jag skulle gärna vilja träffa [honom]. Och helt plötsligt blir det relevant då. Att skriva att klienten var hemma hos sin moder [skratt] och träffa då sin son. [...]

(Intervjuperson 8 - boendehandläggare i Stor kommun)

Barnperspektivet används som exempel för att det tydligt ska framgå vad som är viktigt att skriva ner och sälla ut. Det som kan konstateras vid intervjuerna är att det inte verkar finnas standardiserade nedskrivna metoder för sällning. Det verkade istället varit normer på arbetsplatsen (jfr. Brunsson & Jacobsson 1998) som påverkar hur den enskilde yrkesutövaren arbetar med att sälla bland dokumenten. Det förekom en informell förståelse kring vad som är viktigt för en utredning. En diskussion kring informell förståelse och att socialsekreteraren lärt sig att hantera detta utan tydliga riktlinjer kan jämföras med det Liljegren & Parding (2010) nämner kring yrkesprofessionalismens tysta kunskap. Den professionelle agerar utifrån sin professionella kunskap kring vad som uppfattas som relevant att dokumentera. Detta visar även

på en viss mängd diskretion att själv kunna sälla ut relevanta upplysningar (jfr. Liljegren & Parding 2010; Lipsky 2010). Vissa socialsekreterare satte dock ord på författade riktlinjer och stöd i ärenden som de tagit del av tidigare, och som skapat ett slags mentalt ramverk kring vad som kan vara viktigt att förhålla sig till vid sällningen:

När vi började dokumentera i ProCapita så sa de “är det viktigt om fjorton dagar?”. Så det är liksom... En ledtråd då som man skulle följa då. Är den här informationen lika viktig om fjorton dagar? Ja då ska det dokumenteras.

(Intervjuperson 3 - boendeutredare i Mindre kommun)

Olika strategier kring sällning finns hos olika socialsekreterare. Vissa menar att kunskap kring sällning kommer av erfarenhet, medan andra har mer handfasta tips. Fjortondagarsregeln som intervjuperson tre talar om går att likna vid en standard. Den lever vidare, inte beroende på vem som står bakom den, utan hur tillämpningsbar den är (jfr. Brunsson & Jacobsson 1998; Skillmark 2018). I ett resonemang angående sällning svarade en socialsekreterare följande:

Så det är väl då, och sen så pratar ju vi mycket i gruppen liksom. Ja men om det kan vara nånting som man kan ”Jamen behöver jag ha med detta” så kan man alltid fråga nån kollega ”Vad hade du gjort?”

(Intervjuperson 5 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Detta resonemang följer efter ett längre resonemang kring att det finns viss standardiserad hjälp i dokumenteringsarbetet men att det ofta går att få stöd av kollegor vid specifika frågor. Liljegren & Parding (2010: 277–278) belyser hur kollegialitet och kompetens inom professionen utgör centrala komponenter för en yrkesprofessionell logik i enlighet med socialsekreterarens citat ovan. Det verkar baseras mer utifrån socialsekreterarens egen möjlighet till diskretion. Då ett relativt generöst utrymme uppges finnas för socialsekreterarna att föra in de upplysningar som de finner är relevanta för ärendet. Diskretionen och kollegialiteten syns även i det att socialsekreteraren själv väljer att diskutera med andra professionella snarare än att söka kunskapen i dokument såsom lathundar och mallar.

5.2.2 Digitala verktyg som stöd

Ett annat vanligt förekommande sätt att effektivisera arbetet på är användning av sådant som klassificerades som digitala hjälpmedel. I den mindre kommunen berättades det att ASI-intervjun börjat föras in i datorn direkt under mötet med klienten. En socialsekreterare beskriver förtjänsterna de uppfattat att denna förändring har lett till:

Att vi sparar jättemycket tid. Det blir också mer rättvisande i förhållande till statistik. Eftersom vi hinner nu... Nu kommer alla ASI-intervjuer in i tid [...]

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Det beskrivs som en tidsbesparande åtgärd i en argumentation där tidsfaktorn är viktig. Dubbelarbetet i form av överföring från papper till dator undviks, och socialsekreteraren sparar administrationstid. Även i den större kommunen uppgav socialsekreterarna att olika former av digitalisering lett till förtjänster som tolkas positivt:

Det sparar enormt mycket tid [...] Jag tänker saker vi är ålagda att göra, det är mycket bättre att göra direkt. Så att det är ju, krävs ju inte jättemycket mer administration efter man har gjort intervjun förutom att hantera materialet. [...] Så jag tänker att tekniken har varit en jättestor möjlighet för oss nu att underlätta rent tidsmässigt.

(Intervjuperson 6 - missbrukshandläggare i Stor kommun)

Generellt kan det förstås som att användning av digitala verktyg erbjuder tidsbesparande fördelar även om vissa socialsekreterare upplevt att effekten varit relativt svag:

Jag tycker inte att det har blivit så stor skillnad. Jag undrar... Jag tror att jag har föreställt mig att det skulle vara en större skillnad än vad det är. Sen kan jag inte svara för... Eftersom jag gör generellt ASI-intervjun en gång så är det svårt för mig att fråga klienten liksom, tyckte du det var bättre med papper eller så.

(Intervjuperson 2 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Den första respondenten menar att det är svårt att avgöra för det är svårt att få direkt feedback från klienten om det var effektivt eller inte och upplever att skillnaden är liten. Däremot lyfts just resonemangen av övriga tre missbruksutredare som intervjuats att digitaliseringen har varit en

effektiviserande åtgärd som minskat administrationsbördan. Det ska betonas att det främst är missbruksutredarna som upplevt denna skillnad då det främst är dem som använt sig av en konkret digitalisering i form av ASI-intervjuns förflyttning från fysisk till digital form. Ivarsson Westerberg (2004: 214–215) menar att digitalisering i sig har varit en möjlighet för myndigheter att administrera mer, men här ses en kontrast i att digitaliseringen skapat en större effektivitet och minskat dubbelarbetet, enligt socialsekreterarna.

5.2.3 Egenutvecklade strategier

Ett tredje led av olika typer av effektiviseringar som kunde identifieras i intervjuerna var de som dels bestod av egenutvecklade strategier men även hur arbetsplatserna utvecklat egna mappar med samlade dokument, mallar och standardfraser. Det framkom dock att dessa generella standarder inte används frekvent av alla respondenter, utan att de kunde skilja sig från socialsekreterare till socialsekreterare:

Alltså grejen är nu när man har skrivit några utredningar, så jag har ju mina [fraser] som jag alltid använder mig av. Men när vi hade en förste innan så vet jag att hon sammanställde ett dokument. Så jag vet att där finns ett, men det är inte någonting som jag använder mig av. [...]

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

I detta resonemang lyfts just hur det finns tillgång till någon form av standard och sammanställning av stödjande dokument, men att socialsekreteraren snarare väljer att använda sig av sina egenutvecklade fraser från sina egna tidigare utredningar. Det visar ytterligare på den diskretion som Liljegren & Parding (2010: 278–279) tar upp som en del av den yrkes-professionalistiska logiken, där den professionelles eget handlingsutrymme föredras framför behovet av att använda organisationens mer generaliserade dokumentationsstandarder. Däremot kunde det ses i den större kommunens mottag att mer generella standarder används:

[I:] Då kanske du har utvecklat särskilda metoder för att effektivisera din dokumentation?

[IP:] Det har vi gjort genom att vi till exempel en lathund i vuxenmottaget. En lathund innebär ju i stort sett vem som än kommer in ska kunna läsa i stora drag hur vi arbetar i vuxenmottaget.

(Intervjuperson 4 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Syftet med standarden kan ses som att arbetsuppgifterna ska tydliggöras och förenklas. Detta kan med stöd i Evetts (2011) ses som att införandet av standarder kan betraktas som ett sätt att höja lägstanivån bland servicearbetarna. Lathunden används i detta fall om någon utomstående snabbt skulle behöva skolas in i arbetsuppgifterna. Detta kan jämföras organisationsprofessionalismens kunskapssyn som är dokumentbaserad, i kontrast med yrkesprofessionalismens tysta kunskap (jfr. Liljegren & Parding 2010; Evetts 2009). Eftersom den utomstående saknar kunskap om arbetsfältet är den tysta kunskapen inte närvarande. Genom att hänvisas till den dokumenterade standarden skapar sig den utomstående en förståelse för att genomföra arbetet.

Citaten ovan avhandlar återkommande teman i intervjuerna. Det kan jämföras med vad Jacobsson & Martinell Barfoed (2019) fann vid fältstudier inom socialtjänsten: fenomenet att det bildas frasbanker, och andra standardiserade sätt att underlätta skrivarbetet. Användningen av frasbanker konkretiseras:

Jag har även skrivit in formuleringarna man har fått tillbaka till exempel på någon överklagan eller något sådant. Då tycker man att det där har Förvaltningsrätten skrivit bra så då måste det vara rätt. Så det kan vara bra att använda någon annan gång. Använda så lite av sådant som redan finns.

(Intervjuperson 3 - boendehandläggare i Mindre kommun)

Från dessa frasbanker kan socialarbetare låna välformulerade fraser, vilket skyndar på handläggningen. En del utgörs av återanvändning av gammalt skrivet material, exempelvis gamla utredningar och externa dokument. I likhet med varandra har intervjuperson 1 och 4 sina egenkomponerade dokument som de byggt upp, medan intervjuperson 4 istället påpekar att de på arbetsplatsen infört sådana frasbanker.

5.3 Standarder som professionellt stöd

Användningen av standarder inom socialtjänstens arbete kan ses som vanligt förekommande. Standarderna finns i olika former, bland annat som bedömningsinstrument. Det mest framstående instrumentet inom vuxenhandläggningen är tidigare nämnda ASI (Addiction Severity Index), som beskrevs på följande sätt av ASI-utbildare i den större kommunen:

Och utifrån hur jag uppfattar standardiserade bedömningsinstrument så har vi ett givet [...]. Någonting som jag tycker känns professionellt, jag tycker också att det känns viktigt gentemot klienterna att alla blir bedömda på samma sätt. Och jag vet om att det finns kanske olika inställningar till att ha ett färdigt frågeformulär. Samtidigt så är min åsikt, också erfarenhet av det, att det ger enormt viktig information. Det ger rätt information, det blir tydligt för klienten. Också nånting som jag känner mig väldigt trygg i. Jag tycker det liksom är viktigt att vi inte går på en känsla närt vi utreder inledningsvis, utan att det är ett senare skede där vi använder intuition, erfarenhet.

(Intervjuperson 6 - missbruksutredare tillika ASI-utbildare i Stor kommun)

Termer som professionalism, enhetlig bedömning samt generering av korrekt information lyfts här som förtjänster med ASI-intervjun som en dokumentstandard. Det som även kan noteras är att i detta resonemang lyfter socialsekreteraren att intuition och erfarenhet kan användas tydligare vid ett senare moment i processen. Detta är en tydlig skillnad mellan de två olika professionslogikerna yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism, definierat enligt Liljegren & Parding (2010). Inledningsvis används standarden, som kan ses utifrån en organisationsprofessionalistisk utgångspunkt med en kunskapssyn utifrån standardiserade dokument, för att sedan övergå mot ett yrkesprofessionalistiskt resonemang där erfarenhet och intuition också används i professionellt bedömningsarbete. Ett fokus på vad som kallas tyst kunskap, uppger Liljegren & Parding (2010: 279) är en av komponenterna inom yrkesprofessionalismen, blir alltså viktigare efterhand i relationen med klienten och utrymmet för diskretion ökar också efterhand. Socialsekreteraren fortsätter enligt följande:

Fortsättning på föregående citat: [...] Men att det första punkten i vårt utredningsarbete måste vara att vi inhämtar likadan information från samtliga klienter. Så att det har vi ju som största underlag kan man säga i vår utredning och jag uppskattar sättet den är utformad på. Jag vet om att det är säkerställt att dom uppgifterna, eller frågorna vi ställer är viktiga [...]

(Intervjuperson 6 - missbruksutredare tillika ASI-utbildare i Stor kommun)

Återigen läggs fokus på inhämtning av upplysningar som är av samma art som tar sin utgångspunkt i att det standardiserade bedömningsinstrumentet är baserat på evidens (Socialstyrelsen 2015). Detta ökade fokus på standardiserade bedömningsinstrument kan utifrån Ponnert & Svensson (2016) tolkas som ett sätt att öka legitimiteten i organisationen. Legitimiteten höjs då organisationens service blir mer enhetlig. Dock kan det resultera i att socialsekreterarens diskretion inskränks. Detta går även att jämföra med Evetts (2011) som menar att standarder används för att höja lägstanivån i organisationen, samtidigt som socialsekreterarens kreativitet, frihet och nytänkande begränsas. Detta syns i resonemanget då ASI ska göras med alla nya klienter, det finns inget diskretionsutrymme för socialsekreteraren. Detta utrymme öppnas istället efterhand. Det bör tilläggas att respondenten är en ASI-utbildare. Det bör tas hänsyn till en bias i förmån till standarden föreligger. Det som även framgår i detta citat kan jämföras med det Martinell Barfoed & Jacobsson (2012) finner hos ASI-utbildare utbildade av Socialstyrelsen, där en rörelse från magkänsla till mer faktabaserade metoder förespråkas; detta kan ses som en kamp mellan gamla och nya professionsideal. I föregående citat finns ett fokus på evidensbaserade och standardiserade metoder framför bedömningar grundade på "känsla". Eftersom utbildaren besitter en potentiell bias är det därför viktigt att nyansera diskussionen genom att lyfta vad andra respondenter svarade. En annan typ av argumentation framfördes av en annan missbrukshandläggare:

Kan jag ge ett exempel på en situation där det inte fångar upp allting. Alltså nämen, såhär. Ett standardiserat bedömningsinstrument fångar inte upp känslan människan sitter med. Det fångar inte upp människan. Det gör att vi ser dom olika områdena och att vi får en standardiserad bild [...]

(Intervjuperson 7 - missbrukshandläggare i Stor kommun)

I citatet målas en bild upp av instrumentets fyrkantighet där det kan vara svårt att fånga upp känslan och människan i mötet och samtalet. ASI:n beskrivs således inte endast positivt. Generellt i intervjuerna ses dock ASI som ett bra hjälpmedel som ger en bra grund i klientkontakten. Men det riktas även en annan typ av kritik mot ASI som bedömningsinstrument:

Ja men dels att det kan bli lite stolpigt. Nu har vi använt det i flera år, så nu blir det mer avslappnat. Men där är ändå grundfrågor som måste bli besvarade så det är fortfarande så här... Vilket civilstånd har du, hur länge har du haft det. Alltså det är fortfarande vissa man måste gå genom och så. Ehm... Och vissa upplever det som integritetskränkande.

(Intervjuperson 2 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Det som det standardiserade bedömningsinstrumentet inte kan ta hänsyn till i en intervju är hur individen reagerar i stunden. I ASI:ns kontext finns det endast fasta frågor som ska besvaras enligt en bestämd ordning. Den professionellas egna uppfattning och tolkning av situationen som sker ställs åt sidan då ASI är något som måste göras i utredningen. Det skapas en form av tomrum mellan bedömningsinstrumentets omfattning och yrkesutövarens omfattning. Det känslomässiga, empatiska sker inte genom bedömningsinstrumentet, utan är ett verktyg som yrkesutövaren besitter.

En intressant iakttagelse hos socialsekreterarna är hur de standardiserade formulären kan betraktas som ett professionellt stöd i den situation när socialsekreteraren behöver ställa obekväma frågor. Ett formulär som lyftes var den standardiserade bedömningsmetoden FREDA, som används av socialtjänsten för att bedöma våld i nära relationer. Bland annat menade socialsekreterarna att detta hade förenklat gällande frågor om våld:

Ska man göra en FREDA kortfrågor på alla kanske? Bara för att liksom få... Få... Vad ska man säga. Ja men lyfta frågan och få reda på där det faktiskt kanske finns men där man, men det är ingen vanlig fråga man kanske annars ställer om det inte är att man själv har en misstanke om att det händer.

(Intervjuperson 5 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Genom att kunskapen kring FREDA som standard finns hos flera människor kan den appliceras oftare, vilket leder till en ökad medvetenhet som våldssituationer. Detta ger en annan bild än om

våldsfrågorna hade använts selektivt vid misstanke. Detta exemplifieras genom en annan intervju rörande en återberättad historia berättad till intervjupersonen av FREDA-utbildare:

Och då sade hon när hon anställdes i den kommunen, [Stor kommun] där hon jobbar, så ökade ju... Hon anställdes utifrån våld i nära relationer liksom. Och då ökade kostnaderna i den kommundelen med typ såhär tvåhundra procent för då fick de helt plötsligt in en massa våld i nära relationer-ärenden. Men det var ju för att alla började fråga.

(Intervjuperson 2 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Flera av intervjupersonerna uppfattar dessa frågor som svåra att ställa. Det fanns därför en viss avlastning i att det standardiserade bedömningsinstrumentet bar dessa frågor istället, trots att problematiken kring integritetskränkande frågor lyftes.

Och de kan väcka mycket hos klienterna när med dem. För där går man in i detalj liksom och man frågar "har du någonsin blivit sparkad av din partner?" och då ska man helst återkoppla det till ett minne när man har blivit det. Till en situation liksom. Men det kan också vara ett bra sätt att prata om det. Så att man... Det kanske också tar udden av det värsta i vissa fall. [...]

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Standarden används som en metod för socialsekreteraren att ställa frågor som upplevs som besvärliga att ställa i övrigt. Frågor som kan förstås utav känslig karaktär såsom våld och sexuella övergrepp. Att i denna situation använda ett standardiserat instrument där det finns ett antal frågor som ställs i alla lägen när detta tema tas upp, upplevs det som förenklande. Genom att använda standarden finns det möjlighet att tydliggöra fokus och hävda att det är det är standarden som frågar, inte socialsekreteraren. Samtidigt finns en risk för en deprofessionalisering, att socialarbetaren gömmer sig bakom dokumentet istället för att stå för sina frågor (jfr. Jacobsson & Martinell Barfoed 2019).

5.4 Dokumentation och standarder versus klientens behov

Under intervjuerna lyftes även diskussioner och frågor kring om det fanns motsättningar mellan det generella dokumentationsarbetet och klienten, klientens behov och klientkontakten. Dessa motsättningar, spänningar beskrevs på olika sätt samt även på olika plan i den mån att problem kan uppstå på flera sätt. Motsättningarna gällde däremot inte att klienterna var upprörda över dokumentationen, utan snarare hamnade det på att prioriteringar mot dokumentation samt eventuell nedprioritering av klientkontakt kunde göras:

Men nej, jag känner aldrig att när någon är i akutbehov av något att jag säger nej förlåt jag måste skriva. [Skratt]. Det hade känts jävligt oproffsig.

(Intervjuperson 2 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Idén att behöva bortprioritera klienten vid mer akuta situationer, för att prioritera dokumentationsarbetet förekom som befängt för samtliga av de intervjuade socialsekreterarna. Detta menar socialsekreterarna främst beror på att de finns till för klientens skull. Detta kan ses utifrån det som Liljegren & Parding (2010) lyfter kring spänningen mellan yrkes- och organisationsprofessionalism där i detta fall socialsekreteraren betonar just att den grundläggande professionella etiken, att klienten är i centrum prioriteras. Detta kan även lyftas utifrån Evetts (2011), verksamhetstransformation kan ske kring vad som utgör kärnvärden för en verksamhet. Här betonas det av socialsekreteraren att klientfokus vid en akut situation måste prioriteras för att det skulle uppfattas som oprofessionellt annars, detta kan ses som ett centralt värde rent professionellt. Klienten kommer först, men eftersom dokumentationen tar en stor del av arbetet läggs den större delen av arbetet vid dokumentationsarbete. Detta kan även bero på en form av prioritering:

[...] Om det är någon som ringer och säger att de behöver akut stöd då bokar jag in det akut också. Men om det är någonting, ja men jag tror att jag vill ansöka om hjälp utifrån det här och jag bedömer i det samtalet att det inte är akut då kanske jag tänker att det här kan vänta en till två veckor innan vi ses på ett första besök liksom.

(Intervjuperson 2 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Att klienten kommer först i alla lägen blir således inte lika självklart som innan. Dock betonar intervjuperson 2 att akuta situationer alltid kommer att komma i första hand. Alltså sker en form av prioritering där de nya ansökningarna inte kommer i första hand. Detta kan bero på att socialsekreterarna vill lämna utrymme för akuta ärenden, skapa tid för löpande ärenden, samt hitta tid för att genomföra sin dokumentering. Synen på att vissa klientärenden måste prioriteras förstärks av intervjuperson 1:

Men det är ju sällan att någonting måste vara inne exakt ett datum. Det är om det ska upp till nämnden eller om det är något LVM eller så. Men då får man ju prioritera det liksom.

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Vad som går att tyda alltså är en form av prioriteringsordning hos socialsekreterarna. Vissa klientärenden som har en mer akut angelägenhet går före, medan andra möten som ett första möte, inte står lika högt i kurs. Samtidigt förekommer det en tanke under intervjuerna att dokumentationen och klienterna på ett sätt finns parallellt. Dokumentationen är vad som genererar beslut och insatser för klienterna. Att endast träffa klienter och inte dokumentera blir alltså inte effektivt för någon av parterna. Arbete inom socialtjänsten beskrivs som en form av samspel mellan dokumentationsarbete och klientarbete. Dokumentationen behöver ges utrymme och även den har en prioritering. Hur denna prioritering kan se ut förklaras exempelvis såhär:

[...] Dokumentation är jätteviktig, ja, och då rangordnar man dokumentationsordning ganska tydligt hos oss. Där vi har LVM och skyddsärenden. Dokumentation kring dessa ärendena är ju topprioritet, och sen då ärenden därunder som kan skjutas på.

(Intervjuperson 4 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Allt arbete som äger rum inom socialtjänsten sker således efter övervägningar, prioriteringar och avvägningar. Olika ärenden får olika status beroende hur akuta de bedöms vara. Ärenden som berör tvångsvård kan inte vänta, vilket intervjuperson 4 och intervjuperson 1 påpekar. Vidare förekom det även tankegångar kring utsträckningen av dokumentationen. En majoritet av intervjupersonerna uttryckte en känsla av att kraven på dokumentation ökar i deras arbete. Denna utveckling problematiserades i intervju med intervjuperson 7:

Det finns väldigt mycket dokumentation som vi gör som inte hade varit behövlig, och den tiden hade vi kunnat lägga på samtal med människor, att se människor, att hjälpa människor. Göra andra saker, absolut. [...]

(Intervjuperson 7 - missbrukshandläggare i Stor kommun)

Förutom att klienterna ställs mot varandra i prioritering av ärenden finns det åsikter att dokumentationen har blivit för omfattande. Konkurrensen mellan klienterna kan, med stöd i Evetts (2011), förklaras genom en kommodifiering av offentlig sektor: mätbarhet och att kunna redovisa sitt arbete prioriteras före andra värden. Dokumentationen kan utifrån Evetts (2011) tolkas som ett sätt att redovisa sitt arbete. Detta är också något som ytterligare kan jämföras med organisationsprofessionalism där ansvarighet, alltså att dokumentationen ska kunna granskas av andra aktörer, möjliggörs och dokumentationen behövs därför (jfr. Liljegren & Parding 2010). Redovisning av vad man gjort i sitt arbete och att detta är korrekt gynnar den enskilde socialsekreteraren och kunna visa att insatsen ger effekt gynnar verksamheten.

Nu så vet man att det viktigaste är klienten, att personen får vad den ska. Sen dokumentationen på något sätt blir det ju sekundärt.

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Ändå beskrevs uppfattningar att dokumentationen konsumerar mycket tid och utrymme för socialsekreteraren samt att detta kan hamna i en konflikt med utrymmet att träffa klienterna. Detta är något som både Falkenström & Hjärpe (2017) samt Lauri (2016) lyfter i sina studier gällande att dokumentationen riskerar att minska utrymmet för klientkontakt. Intervjuperson 5 lyfter även denna tidsaspekt som en motsättning till klientens behov:

Det är ju, det tar ju av tiden som man hade kanske känt att det här jag kanske hellre velat lägga på att träffa en klient en extra, eller en längre stund eller oftare. [...]

(Intervjuperson 5 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Balansgången mellan klientkontakt eller dokumentering är således påtaglig. Dock diskuterar intervjuperson 3 en strategi att kunna kringgå dokumentationen som sker i samband med mötet:

Alltså klienten får jättegärna sitta bredvid mig så att de ser vad jag skriver. Så det har aldrig varit ett problem för mig.

(Intervjuperson 3 - boendehandläggare i Mindre kommun)

Teknik i samband med klientmöte är något som diskuterades och i vissa fall uppfattades som icke-önskvärt av socialsekreterarna. Missbrukshandläggarna uttryckte vissa fördelar med digitaliseringen. ASI hade börjat göras direkt i datorn tillsammans med klienten. Socialsekreterarna vittnade om en tidseffektivisering då ASI inte behövdes göras på papper för att sedan fyllas in i datorn. Genom att dokumentera mötet med klienten i mötet kan det antas att socialsekreteraren likt situationen med ASI sparar tid, då det inte behöver överföras från anteckningsbok till anteckningsdokument. En annan nämnd strategi behandlar prioriteringar, där intervjuperson 2 förklarar hur icke akuta ärenden kan planeras längre fram i tid:

Sen är det klart att ibland kan jag tänka att det här mötet till exempel, om någon ringer och vill ansöka kan jag säga att nja men jag kan ses om en och en halv vecka till exempel. [...]

(Intervjuperson 2 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

Inom socialtjänsten sker vanligtvis avvägningar. Dessa kan beröra hur akut det är att en klient får sitt beslut. På ett sätt ställs klienterna och ärendena mot varandra. Prioriteringarna kan betraktas som en konflikt hos socialsekreteraren. Det läggs värderingar i ärenden, om vad som bedöms som akut och vad som kan vänta.

Vidare framkom det situationer där dokument som standarder kunde tolkas som integritetskränkande. Exempelvis lyftes resonemang kring problematiken när vissa frågor i FREDAs formuläret ställdes. Som tidigare nämnts upplevdes det både som professionellt stöd att ha tillgång till detta standardiserade bedömningsinstrument, men att det även kunde just vara integritetskränkande för klienten.

Har man blivit utsatt för våld på olika sätt och så. Ehm... Så det är... De frågorna, iallafall i beskrivning, de är ju mycket mer integritetskränkande.

(Intervjuperson 1 - vuxenhandläggare i Mindre kommun)

I detta fall benämns det att frågorna kan bära med sig en integritetskränkande problematik, att behöva diskutera och berätta om situationer som kan uppfattas som obekväma och skrämmande

av klienten. Samma intervjuperson menar att frågorna kan gå in på djupa detaljer, vilket kan upplevas kränkande. Skyddsärendena som förekom oftast i diskussion kring integritetsproblematiken. Intervjuperson 5 resonerade över att inkludera förövaren i journaler vid våld i nära relationer-ärenden:

[...] Ja det är klart det kanske är relevant i den ena förälderns journal vad förövaren har gjort, samtidigt som ja men då har personen också kanske rätt att ta del av det. Och är barnen då med och du är vårdnadshavare så har du ju rätt att få ut det. Så det är ju mycket sånt man ändå får tänka på.

(Intervjuperson 5 - socialsekreterare i mottag i Stor kommun)

Som avslutande diskussion på denna del av analysen kan ett citat som belyser en intressant reflektion lyftas:

Jag skulle säga att det verkligen är att byråkratin håller uppe sig själv. Att vi måste fixa ett jobb till oss själva. Känns det lite som, lite hittepå kanske.

(Intervjuperson 7 - missbrukshandläggare i Stor kommun)

En byråkrati som håller upp sig själv, och detta talas det då om i en kontext med prioriteringar av arbetsuppgifter som inte alltid sätter klienten i fokus. Denna reflektion kan ses utifrån att dokumentationen i sig kan generera mer dokumentation, som också kan ses utifrån hur den professionella logiken liknar mycket av det som lutar mot organisationsprofessionalism, definierat av Liljegren & Parding (2010). Inom denna logik är dokumentets värde stort, även om detta kan nedprioritera klientarbetet, som samtliga socialsekreterare som intervjuades i denna studie menar utgör verksamhetens fokus.

6. Diskussion och slutsatser

Syftet med uppsatsen har varit att undersöka hur socialsekreterare beskriver, hanterar och påverkas av dokumenteringsarbete och användning av standardisering i sitt vardagliga arbete. Vi kommer nu att diskutera hur analysen kan kopplas till syftet och frågeställningarna.

Det som går att konstatera är dokumentationens tidsåtgång, som av socialsekreterarna beskrevs som extensiv och tidskrävande. Den upptog ofta en majoritet av socialsekreterarens arbetstid, vilket även bekräftar vissa av de administrationstendenser som litteraturöversikten pekat på gällande administration inom offentliga myndigheter (jfr. Forssell & Ivarsson Westerberg 2014; Jacobsson & Martinell Barfoed 2019) och att det även ofta sågs som ett ökande fenomen. Något som även lyftes var att socialsekreterarna ansåg att det fanns bakomliggande logiker varför dokumentationen var nödvändig. Dessa logiker beskrevs som centrala i hur hanteringen skedde och förklarades i form av krav på rättssäkerhet, arbete med myndighetsutövning och möjlighet till kommunikation mellan enheter. Det kunde konstateras att dokumentationen i vissa fall kunde påverka prioritering i klientärenden och att dokumentering i vissa ärenden prioriteras före andra ärenden. Socialsekreterarna förklarade dock att de ser sina klienter gå före dokumenteringsarbetet. Då det som lyftes fram var att socialsekreterarna inte hade några problem med att släppa sitt arbete för att bemöta akuta ärenden. Om ärendet inte var akut bokade däremot socialsekreterarna in klienterna exempelvis en eller två veckor framåt i tiden.

Även standardiseringar lyftes och beskrevs i olika grad hur de används. Bedömningsinstrument var mer förekommande hos missbrukshandläggare än i jämförelse med boendehandläggare. Däremot förekom effektiviserande standardiseringar bland samtliga socialsekreterare och kunde förstås som olika strategier. Strategierna kan betraktas som metoder att hantera det som Ivarsson Westerberg (2004) beskriver som orsakerna till en ökande administration. Han lyfter exempelvis digitalisering/datorisering som en möjlighet till mer administration, men i empirin framgår det att detta i sig effektiviserat och ofta minskat administrationen. Ett exempel på detta är digital inskrivning av ASI-intervjun.

Något som även belystes var att viljan till dokumentation verkar ha ökat, men snarare utifrån organisationsperspektivet än den enskilde socialsekreteraren där det ofta beskrevs som en stor

del av arbetet. Enligt beskrivningarna kan olika tendenser ses utifrån Ivarsson Westerberg (2004: 214–224) där administrationsgenererande orsaker är närvarande även i denna studies empiri.

Samtidigt kan det konstateras utifrån analysen att det finns organisationsprofessionalistiska logiker, enligt Liljegren & Pardings (2010) definition, som är närvarande. Denna logik definieras delvis utifrån en dokumentbaserad kunskapssyn och det som framgått i intervjuerna är att dokumentation och användning av standarder ökar. Samtidigt används standarder, som i sig utgörs av olika dokument, för att effektivisera dokumentationen. Detta erbjuder därför en förklaringsmodell där den dokumentbaserade kunskapssynen är stor och genererar nya dokument utifrån att hantera befintlig dokumentation. Det kan därför tydas utifrån empirin att det finns tendenser till att dokument föder dokument (jfr. Forssell & Ivarsson Westerberg 2014; Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). En kontrast till detta som däremot kan konstateras gällande hanteringen av dokumenteringsarbetet, var när det kom till vissa strategier såsom sällning. Där verkade en mer yrkesprofessionalistisk logik vara framträdande och socialsekreteraren kunde själv identifiera vad som var relevant och inte relevant. Här kunde kopplingar till tyst kunskap och en viss mängd diskretion göras (jfr. Liljegren & Parding 2010; Lipsky 2010).

De standardiserade bedömningsinstrumenten som benämndes var främst ASI och FREDÅ. Utöver bedömningsinstrumenten lyftes andra standarder som exempelvis kommunala riktlinjer och processer. Dessa utgör dock snarare direktiv, enligt Brunsson & Jacobssons (1998) definition. Detta då riktlinjerna och processerna främst är tvingande, och något som socialsekreterarna inte har mandat att utesluta från sitt arbete. I en av intervjuerna nämndes en kärnprocess som beskriver ett ärendes gång och vad socialsekreterarens roll i det hela är. Utöver detta fanns andra standardiseringar i former av mallar, olika fräsbanker, samt andra former av interna dokument, antingen på arbetsplatsen eller över kommunen. Flera av dessa standarder hade den enskilde socialsekreteraren skapat själv och, enligt Liljegren & Pardings (2010) definition, verkade det finnas relativt stor diskretion att kunna själv välja hur dokumentationsarbetet skulle genomföras. Även i de fall där det fanns generella standarder skapade en del av socialsekreterarna sina egenkonstruerade standarder, vilket kan tolkas som att socialsekreteraren använder sitt handlingsutrymme/diskretion för att styra sitt dokumentationsarbete (jfr. Liljegren & Parding 2010; Lipsky 2010). Det kan även ses utifrån Skillmark (2018) som lyfter hur socialarbetarna ofta själva väljer mellan standarder för vad som är lämpligast och göra egna bedömningar. Detta kopplas till den professionella yrkesrollen, som baseras i effektivitet och

rationalitet. Effektiviteten går utöver de generella standarderna och där socialsekreterarna själva väljer standarder som de föredrar, och applicerar standarden på ett sätt de själva konstruerat.

Standarderna förekom således i två former. Dels i form av standardiserade bedömningsinstrument, dels som standardisering i form av effektiviseringsstrategier i själva dokumentationen. Dessa strategier bidrog ofta till en enhetlighet antingen på arbetsplatsen eller över kommunen i sin helhet. Något som skiljde mellan socialsekreterarna var användningen av standardiserade bedömningsinstrument. Skillnaderna kan förklaras utifrån arbetsbeskrivning, men även utifrån vad som av socialsekreteraren definierades som en standard. Det kan även konstateras att främst mottaget och missbrukshandläggarna använde sig av standardiserade metoder. Vuxenhandläggarna i den mindre kommunen använde sig främst av ASI (Addiction severity index) och FREDA (våld i nära relationer). I den större kommunen använde sig missbrukshandläggarna av ASI medan mottaget använde sig av vissa delar av FREDA. Boendehandläggarna i båda kommunerna beskrev inte några existerande standardiserade bedömningsinstrument som är tillgängliga för deras arbete. Empirin visar i enlighet med tidigare forskning på standardiserade bedömningsinstrument att de är vanligare och mer väletablerade inom missbrukshandläggning (jfr. Abrahamsson & Tryggvesson 2009).

Dokumentationsarbetet beskrivs som tidigare nämnt som stort och krävande. Trots detta beskrivs dokumentationen som viktig för att kunna göra en god bedömning men även för att säkerställa rättssäkerheten under ärendets gång. Exempelvis ASI lyftes fram där det betonades enhetlighet, då fokus på likformighet tidigt i en utredningsprocess beskrevs som viktigt för en initial bedömning. En av fördelarna som beskrevs med ASI är att instrumentet inte missar någon information i den initiala fasen av utredningen. Därför betraktades den som ett viktigt stöd. En respondent gav utförliga svar kring detta och där det i resonemanget kunde synas hur organisationsprofessionalistiska logiker, utifrån Liljegren & Pardings (2010) definition, såsom fokus på standarder och byråkratisk hantering. Men att det successivt verkade bli mer yrkesprofessionalistiskt efterhand där det öppnades upp för intuition och erfarenhet i bedömningen och att det blev mer individualiserat längre in i utredningsprocessen, och även i relationen mellan socialsekreterare och klient (jfr. Liljegren & Parding 2010; Evetts 2009).

Standarderna betonades som ett verktyg för att utvinna information inför en bedömning i ett ärende. Andra former av dokumentation, exempelvis minnesanteckningar, sågs som stöd i att kunna följa ett ärende. Diskussionen rörande denna dokumentation kretsade även kring

rättssäkerheten. Således är det inte standardiseringen som genererar bedömningen, utan socialsekreterarna ser dem som ett viktigt verktyg i att finna vad som är relevant i ett ärende.

Ett undantag som kan lyftas var exempel som berörde kommunikativ dokumentation mellan mottag och sociala jouren där bedömningar var avhängiga beroende på att dokumentationen från den ena enheten kom den andra enheten till dels.

Av analysen framgår det även att vissa socialsekreterare såg en integritetsproblematik med bedömningsinstrumenten. Det baserades i att dessa kunde innehålla frågor som kunde uppfattas integritetskränkande utifrån klientens perspektiv. Denna situation kunde tolkas som ett friktionsbildande moment mellan socialsekreteraren och klienten. Samtidigt argumenterade socialsekreterarna för att förklaringen att dessa integritetskränkande frågor ställs till alla bidrog till att klienten lättare ville, och kunde besvara dem. Parallellt med detta förekom resonemang att syftet bakom frågorna även kunde lätta stämningen. Detta gjorde att en del av socialsekreterarna menade att bedömningsinstrumenten underlättade att ställa svåra frågor och därför kunde användas som ett professionellt stöd och underlätta bedömningen. Något som också lyftes som en kritik gentemot standardiserade bedömningsinstrument är att det kan finnas en problematik att "fånga människan" i situationen. Detta kunde tolkas som att socialarbetaren inte får bli för låst vid sitt bedömningsinstrument och bara betrakta koden, utan även se människan i stunden. En avslutande reflektion kan ses utifrån hur en intervjuperson betraktade dokumentationen, och att en stor konsekvens faktiskt är att mycket av den dokumentation som genomförs, ej anses behövlig enligt socialsekreteraren. Dokumentation som ej anses behövlig tar fortfarande tid från klientarbetet och kan tolkas som friktionsbildande i sig och att mer tid hade kunnat läggas på att träffa och stödja klienter, om icke behövlig dokumentation hade minskat.

6.1 Sammanfattning och avslutning

Sammanfattningsvis kan det konstateras att socialsekreterarna i studien ansåg att tidsåtgången för dokumentation generellt sett vara för stor och att för mycket tid spenderas på administrativa arbetsuppgifter. Det kan även konstateras att socialsekreterarna använder sig av organisatoriska men även egenutvecklade effektiviseringar för att hantera dokumentationsarbetet på ett bra och effektivt sätt. Standarder används även ofta som ett stöd för den professionelle att utöva sina arbetsuppgifter och stödja vid svåra frågor. De användas som stöd för att fånga en bredd och inte missa någonting hos klienten, men att en problematik kring inskränkt diskretion och att instrumenten kan ha svårigheter att "fånga människan" i situationen. Av just diskussionen kring standarder kunde det därför konstateras utifrån analysen att det fanns inslag av både yrkesprofessionalistiska men även organisationsprofessionalistiska tendenser. Detta var dels beroende av vilket ärende det handlade om, dels beroende på vilken yrkesbefattning samt var någonstans i utredningsprocessen socialsekreteraren och klienten befann sig i. Ett exempel som togs här var att vid användning av ASI betonades vikten av standarden i början av processen med organisationsprofessionalistiska argument för att sedan efterhand under utredningen röra sig mot resonemang som snarare liknade yrkesprofessionalistisk logik. Avslutningsvis kunde det även konstateras att viss friktion kunde ses mellan klienters behov och dokumentationen, främst då utifrån att den professionelle kanske kunde prioritera bort vissa klientkontakter till förmån för att komma ikapp med dokumentation, men även att användning av vissa standardiserade utredningsdokument kunde upplevas integritetskränkande och problematiska.

Med denna uppsats visar vi, genom att intervjua en bredd av olika vuxenhandläggare, hur dokumenteringsarbete och standardisering beskrivs och hanteras samt vilka eventuella förtjänster och konsekvenser detta kan få. Denna uppsats bidrar med kunskap med att ta ett bredare perspektiv där dokumentation och standardisering påverkar det praktiska yrkesutövandet. En svaghet som ska lyftas är att denna studie i sin kvalitativa karaktär inte kan generera generaliserbara resultat. Samtidigt visar flera av slutsatserna att de överensstämmer med tidigare forskning på området. Det ska dock understrykas att slutsatserna likväl har betydelse och relevans för utövandet av socialt arbete. Relevansen kommer i att det är ett närvarande fenomen, ett ökande fenomen och att fenomenet bär på både för och nackdelar, vilket vi har försökt visa genom att hålla ett professionsteoretiskt perspektiv och på så sätt synliggöra vad som händer i den professionella socialsekreterarens yrkesutövning när det kommer till frågor om dokumentation och standardisering.

Utifrån denna studies resultat och slutsatser finns det flera intressanta utgångspunkter att ytterligare fördjupa sig i framöver. Ett sådant område vi som uppsatsförfattare identifierat som intressant är hur användning av standarder påverkar relationen mellan klient och socialarbetare då det i denna uppsats slutsatser ofta upplevts som ett legitimerande stöd i arbetsprocessen. Det hade varit av intresse och relevans att få ett fördjupat brukar/klientperspektiv och hur brukare upplever användningen av standardiserade bedömningsinstrument och ifall de finner detta som något positivt och hjälpande i deras personliga process. Eller om de upplever att det finns problem med att se människan i mötet.

En annan intressant utgångspunkt som hade ytterligare kunnat studeras är om dokumentation och standarder undersöks högre upp inom byråkratin, och att exempelvis verksamhetsutvecklare, controllers och chefers åsikter kontrasteras mot socialsekreterarna. Finns det någon skillnad inom organisationen i hur dokumentationsförfaranden samt användning av standarder bör användas? Eller finns det en konsensus mellan gräsrotsbyråkrater och högre befattningar?

Referenslista

Abbott, Andrew (1988) *The system of professions: An essay on the division of expert labor*. Chicago: The University of Chicago press.

Abrahamson, Maria & Tryggvesson, Kalle (2009) Socialtjänstens användning av standardiserade klientbedömningsinstrument – ASI som retorik och praktik i två svenska kommuner. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*. 26 (1): 21–39.

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

Brunsson, Nils & Jacobsson, Bengt (1998) Den viktiga standardiseringen. I: Brunsson, Nils & Jacobsson, Bengt (red.) *Standardisering*. Stockholm: Nerenius & Santérus Förlag AB.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber AB.

Eliasson-Lappalainen, Rosmari; Jacobsson, Katarina; Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2008) Socialvetenskapliga forskningstraditioner - en introduktion. I: Meeuwisse, Anna; Swärd, Hans; Eliasson-Lappalainen, Rosmari & Jacobsson, Katarina (red.) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur AB.

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

Evetts, Julia (2009) New professionalism and New Public Management: Changes, Continuities and Consequences. *Comparative Sociology*, 8 (2): 247-266.

Evetts, Julia (2011) A new professionalism? Challenges and opportunities. *Current Sociology*, 59 (4): 406–422.

Falkenström, Hanna & Hjärpe, Teres (2017) Dokumentation och känslor - socialsekreterares pappers- och känslorarbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 24 (3–4): 177–199.

Forssell, Anders & Ivarsson Westerberg, Anders (2014) *Administrationssamhället*. Lund: Studentlitteratur AB.

Framtidens Socialtjänst (2019) Uppdraget [<https://framtidens-socialtjanst.se/uppdraget/>]. Hämtat 2019-11-15.

Ivarsson Westerberg, Anders (2004) *Papperspolisen - Den ökande administrationen i moderna organisationer*. Doktorsavhandling. Stockholm: Handelshögskolan i Stockholm.

Jacobsson, Katarina & Martinell Barfoed, Elizabeth (2019) *Socialt arbete och pappersgöra - Mellan klient och digitala dokument*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Lauri, Marcus (2016) *Narratives of Governing: Rationalization, Responsibility and Resistance in Social Work*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå Universitet.

Liljegren, Andreas & Parding, Karolina (2010) Ändrad styrning av välfärdsprofessioner: exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 27 (3–4): 270–288.

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in the Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Martinell Barfoed, Elizabeth & Jacobsson, Katarina (2012) Moving from 'gut feeling' to 'pure facts': Launching the ASI interview as part of in-service training for social workers. *Nordic Social Work Research*, 2 (1): 5–20.

Ponnert, Lina & Svensson, Kerstin (2016) Standardization - the end of professional discretion? *European journal of social work*, 19 (3–4): 586–599.

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015) *Från Stoff till studie - om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur AB.

Skillmark, Mikael (2018) *Uppdrag Standardisering - införande och användning av manualbaserade utrednings- och bedömningsverktyg i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. Växjö: Linnéuniversitetet.

Socialstyrelsen (2014) *Manual för FREDA - standardiserade bedömningsmetod för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2015) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2017) *ASI-manualen - Anvisningar till ASI Grund och ASI Uppföljning*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Tamm Hallström, Kristina (1998) Att organisera standardisering. I: Brunsson, Nils & Jacobsson, Bengt (red). *Standardisering*. Stockholm: Nerenius & Santéus Förlag AB.

Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällvetenskaplig forskning [https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf] Hämtat 2020-01-05.

Lagrum:

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*

Bilagor

BILAGA 1 - Intervjuguide socialsekreterare

Intervjuguide, semistrukturerad - Riktad till socialsekreterare som arbetar på vuxenheten

Kategori 1 - Dokumentation

Fråga 1: Vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter? Beskriv en arbetsdag alternativt arbetsvecka.

Fråga 2: Hur mycket tid lägger du på att dokumentera varje arbetsdag?

Fråga 3: Vilken form av klientorienterad dokumentation, exempelvis journalföring och bedömningsverktyg, förekommer på din arbetsplats?

Fråga 4: Hur sällar och hanterar du information du när du ska dokumentera exempelvis ett klientmöte?

Fråga 5: Tycker du att det finns någon konflikt eller motsättning, mellan dokumentationsarbete och klientkontakt?

Kategori 2 Bedömningsinstrument.

Fråga 6: Hur tycker du bedömningsinstrument fungerar och påverkar ditt vardagliga arbete?

Fråga 7: Hur ofta använder du bedömningsinstrument som exempelvis ASI i ditt vardagliga arbete?

Fråga 8: Hur går du tillväga för att snabbare administrera arbetet med bedömningsinstrumenten?

Kategori 3 - Förväntningar på standardiserad dokumentation

Fråga 9: Anser du att det finns en strävan efter att öka eller minska kraven på användning av standardiserade utredningsverktyg och dokumentation?

Fråga 10: Hur tycker du att din chef, eller verksamhetsutvecklare, stöttar dig som yrkesverksam socionom i dokumentationsarbetet?

Fråga 11: Hur skulle du beskriva att tillgång till kompetensutveckling (ex utbildning) inom användning av standardiserade bedömningsverktyg och dokumentationsförfaranden ser ut?

BILAGA 2 - Informationsbrev

Informationsbrev intervjustudie.

Hej,

Vi heter Jacob Dahlberg och Daniel Ahlbeck och arbetar just nu med vår kandidatuppsats inom socialt arbete på Socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi är nyfikna på att se vilka inställningar som finns hos socialtjänsten gällande dokumentation, standardiserade formulär och bedömningsinstrument.

Metoden för denna studie består av kvalitativa intervjuer för att fånga tankar, reflektioner och perspektiv i anslutning till dokumentering. Intervjun kommer att spelas in och transkriberas men materialet kommer sedan vara helt anonymiserat. Vi vill särskilt betona att intervjuerna är helt frivilliga att delta i och kan avbrytas när som helst. Vid intervjutillfället kommer en samtyckesblankett att signeras av intervjuare och intervjuperson.

Vi beräknar att intervjun kommer ta ca 60 minuter att genomföra. Vi önskar att intervjuerna i första hand genomförs på plats.

Med vänlig hälsning,

Jacob Dahlberg

Socionomstuderande

Tel: 072-207 66 31

E-post: his15jda@student.lu.se

Daniel Ahlbeck

Socionomstuderande

Tel: 073-049 59 85

E-post: da4213ah-s@student.lu.se

Handledare för uppsatsen:

Elisabeth Martinell Barfoed

Universitetslektor

BILAGA 3 - Samtyckesblankett

Samtycke till deltagande i intervjustudie.

Jag intygar att jag mottagit information rörande studiens syfte samt om hur informationen samlas in och bearbetas. Jag har mottagit information att mitt deltagande är fullt frivilligt och att jag har rätt att avbryta mitt deltagande när jag vill, utan att ange orsak.

Härmed samtycker jag till att medverka i intervjustudien rörande socialsekreterares syn på dokumentation och bedömningsinstrument.

Ort, datum och år.

Namnunderskrift

Namnförtydligande

Forskarens underskrift:

Namnförtydligande:

Handledare

Elizabeth Martinell Barfoed