



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Vad säger forskningen om Case management i Sverige?

En litteraturöversikt

Luis Molina Masis

Kandidatuppsats SOPA 63

VT 2020

Handledare: Annika Capelán

Author: Luis Molina Masis

Title: What does the research say about Case management in Sweden? – A literature review

Supervisor: Annika Capelán

Examinator: Norma Montesino

Abstract

Case management is an intervention and a profession (case manager or personal representative) in Sweden, working with clients with mental disabilities and/or severe substance abuse problems. When established here in 1995 it relied on research from other countries and thus on other legislative regulations and local social situations. Moreover, the National Board of Health and Welfare's latest follow-up on case management, made in 2018 to verify its effectiveness, was mainly based on international research. The lack of domestic knowledge regarding case management and how it is carried out in the Swedish social service was the backdrop of this study. The purpose was to explore the intervention of case management through a literature review of Swedish research, which takes on the perspective of the professionals, and was published between 2008 and 2020. Through seven scientific articles the Swedish version of case management was analyzed. For the analysis, following theories were used: new institutionalism and empowerment. The results show that case management in Sweden is in certain contexts carried out according to the national guidelines and in others it is adapted to the needs and situation of its target group, the clients. It is also clear that clients and professionals are generally satisfied with how case management is designed and performed. However, the analysis also highlights that problems arise for the professionals in their cooperation with the clients when they do not receive support from their own organization or when their legitimacy is questioned. The study concludes that it is necessary to obtain a more comprehensive and significant picture of how case management is performed and that for this, there is not enough research based on Swedish conditions.

Keywords: *case management, new institutionalism, literature review.*

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1. Case management.....	1
1.2. Case manager	1
1.3. Personligt ombud.....	2
2. Problemformulering	3
3. Syfte	4
3.1. Frågeställningar	4
4. Internationell forskning om case management.....	5
4.1. The landing is too hard: How social workers perceive institutional support for case management in services for adults with intellectual disabilities in Hong Kong	5
4.2. What ethics for case managers? Literature review and discussion	6
4.2.1 Jämförelser mellan de två artiklarna	7
4.3. Client-centred case management: how much makes a difference to outcomes for homeless jobseekers?	8
4.4. Can case management contribute to effective use of small self-directed support packages for people with disabilities?	8
5. Svenska rapporter gällande case managers och personliga ombud.....	9
5.1. <i>Det räcker inte med en bra idé.</i> Utvärdering av Sveriges Kommuner och Landstings metodutvecklingsarbete med case management för människor med dubbla diagnoser.....	10
5.2. Personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Uppföljning av verksamheten med personligt ombud.....	11
6. Teori	12
6.1. Nyinstitutionell teori	12
6.1.1. Aktörer	13
6.1.2. Legitimitet	13
6.1.3. Dubbla roller	14
6.1.4. Konsekvenslogik och lämplighetslogik	14
6.2. Ingen komplett teori för analys av aktörers arbetsutförande.....	15
6.3. Empowerment	15
6.3.1. Företrädarskap.....	16
6.3.2. Handlingsutrymme	16
7. Metod	18
7.1. Urval.....	18
Inklusionskriterier	18
Exklusionskriterier	19

7.2. Diskussion kring val av metod och datainsamling.....	21
7.3. Förförståelse	22
7.4. Forskningsetiska överväganden	23
7.5. Uppsatsens tillförlitlighet	23
7.6. Reliabilitet	24
7.7. Validitet.....	24
8. Resultat.....	24
8.1. Artiklarna	24
9. Resultat och analys.....	26
9.1. Case managers.....	27
9.2. Personliga ombud.....	30
9.3. Brukarna	32
10. Slutsatser	34
10.1. Hur beskrivs samarbetet mellan brukarna och de professionella utförarna i svenska studier?	34
10.2. Vilka resultat visar forskningen om case management?	35
10.3. Hur framställs de professionellas arbete i svensk forskning?	36
11. Kommentarer för vidare forskning.....	36
12. Referenser.....	38
Bilaga	43

1. Inledning

1.1. Case management

Case management är ett samlingsnamn för flera olika typer av stödmodeller. I samtliga modeller finns det en vårdsamordnare som har den koordinerande funktionen med ansvaret för att utreda, planera och att hitta passande insatser som genomförs och följs upp tillsammans med brukaren (Socialstyrelsen, 2020). De har även en samordnande funktion för att brukaren ska få rätt stöd och hjälp (Brain, Landqvist-Stockman & Olsson, 2014). Case management uppstod första gången som arbetsmetod under 1970-talet i USA och kom till Sverige som en arbetsmodell efter psykiatrireformen år 1995 (Piuva & Lobos, 2007). Då infördes case management enbart i medicinska sammanhang men finns idag även som en insats via socialtjänsten. När case management uppstod i USA utfördes arbetet ursprungligen enligt mäklarmodellen (Brain, Landqvist-Stockman & Olsson, 2014). Mäklarmodellen går ut på att den professionella träffar brukaren under en fast period men vid få tillfällen. Senare utvecklades arbetssättet till att den professionella träffade brukarna tätare och hade en mer intensiv personlig kontakt vilket innebar att de träffades minst en till två gånger i veckan. Det nya arbetssättet kallas *Clinical Case Management* och innebär även att den professionella har ett större ansvar att samordna och koordinera insatser som berör brukaren.

I dagsläget finns det två former av case management i Sverige: case manager samt personligt ombud (Socialstyrelsen, 2020).

1.2. Case manager

Inom den svenska socialtjänsten finns case manager som en insats för brukare som är över 18 år och har allvarliga psykiska funktionshinder, psykos eller personlighetsstörning samt för brukare med allvarliga beroendeproblem (Socialstyrelsen, 2020). Insatsens mål är att bidra brukarna stöd och hjälp med att kunna leva ett så autonomt liv som möjligt, att hålla kontakt med vård- och stödsystemet, att antalet sjukhusvistelser ska bli färre och kortare samt att brukarnas sociala funktion och livskvalitet förbättras. Hur länge insatsen pågår och i vilken omfattning kan se olika ut beroende på vilket behov av vård och stöd brukaren har samt vilken modell man arbetar utifrån. Tidsmässigt kan det variera från några månader till flera år.

I Socialstyrelsens *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende* (2019) beskrivs att en case manager kan arbeta på olika sätt beroende på vilken typ av brukare de samarbetar med. När det avser brukare med missbruk/beroendeproblematik som är i behov av

koordinering av olika insatser från flertal olika samarbetspartners arbetar case managern enligt styrkemodellen. Modellen beskrivs som individuell case management och fokuserar på brukarens förmågor och möjligheter i stället för på brukarens begränsningar. Inom styrkemodellen anses det bästa vara att arbetet sker uppsökande, vilket innebär att möten med brukarna genomförs på andra områden än på ett kontor eller någon annan liknande miljö. En case manager har enligt modellen beredskap under dagtid och antalet brukare som case managers arbetar med bör inte vara fler än 20 personer. När det gäller brukare med missbruk- eller beroendeproblematik och som samtidigt har en eller flera svåra psykiska sjukdomar arbetar case managern i arbetslag som är antingen integrerade eller samarbetande. Detta innebär en samverkan av flertal vård- och stödåtgärder i ett arbetslag bestående av olika professionella. I arbetslaget ska det finnas tillgång till behandling av det pågående missbruks- eller beroendeproblematiken och den psykiska sjukdomen samt sociala stödåtgärder. Intensitetsgraden i stödet och samverkan kan vara annorlunda beroende på brukarens individuella situation (ibid.). En case managers yrkesbakgrund och behov av utbildning kan se olika ut beroende på vilken modell som används. Omfattningen på utbildningen kan variera från ett par dagar till högskoleutbildningar som är flertal terminer (Socialstyrelsen, 2020).

1.3. Personligt ombud

Personligt ombud är en variation av mindre intensiv case management som används i Sverige och som har utvecklats vidare sedan professionen upprättades år 1995 (Piuva & Lobos, 2007, Socialstyrelsen, 2010; 2014). De personliga ombuden arbetar med brukare som är minst 18 år samt har psykiska funktionsnedsättningar med omfattande behov av vård och stöd, rehabilitering och sysselsättning. Dessutom ska de ha behov av långvariga kontakter med antingen socialtjänsten, primärvården, den specialiserade psykiatrin eller andra myndigheter (Socialstyrelsen, 2020). Utöver en psykisk funktionsnedsättning kan brukarna ha missbruksproblem men personliga ombuden arbetar inte med brukare utifrån att de endast har missbruksproblematik (ibid.).

Personliga ombudens mål är att erbjuda hjälp som påverkar brukarnas livssituation och som gör dem mer delaktiga i samhället. De ska även arbeta för att stärka brukaren till att få en ökad tilltro till sig själv och sin egen förmåga och därmed få bättre kontroll och makt över den egna vardagen. De personliga ombuden arbetar på uppdrag av brukaren och förväntas inte fatta några beslut som inte brukaren står bakom. Personliga ombuden fungerar som stöd i kontakten med

myndigheter, vårdgivare och andra aktörer som brukaren behöver ha kontakt med (ibid.). De personliga ombuden har däremot inget mandat att fatta några beslut om brukarnas insatser, då deras legitimitet inte har någon myndighetsutövning. Dessutom är tanken att de inte ska ta över huvudmännens ansvar för att samordna insatser från olika myndigheter och svara för behandling eller annan vårdinsats som ges enligt hälso- och sjukvårdslagen (ibid.).

För att få stöd av ett personligt ombud krävs inte någon remiss eller biståndsbeslut. Den enskilde kan själv söka stöd av ett personligt ombud men har ingen laglig rätt att få det stödet. Det är frivilligt för kommunerna att ha en verksamhet med personligt ombud (ibid.).

De verksamheter som har personliga ombud drivs av kommunerna och finansieras delvis av regeringen, via Socialstyrelsen och länsstyrelserna. Socialstyrelsen har på regeringens uppdrag att tillsammans med länsstyrelserna följa upp, hjälpa och utveckla verksamheterna med personligt ombud. Socialstyrelsen ansvarar också för introduktionsutbildningarna av personliga ombud (ibid.).

2. Problemformulering

Jag har under min tid som socialarbetare samarbetat med både case managers och personliga ombud vilket är två olika former av case management. I möten med dessa så har jag förstått att de arbetar på ett sätt som är både likt och olik övriga tjänster inom socialtjänsten. Detta gjorde mig nyfiken och fick mig intresserad av att skriva just denna uppsats för att bygga upp en fördjupad förståelse för case management i Sverige.

Under mitt sökande efter hur forskningsläget ser ut för case management inom socialt arbete uppmärksammade jag en generell brist på sammanställningar. Däremot fanns det en hel del litteratur och information som beskriver arbetet med case management inom hälso-sjukvården (Brain, Landqvist-Stockman & Olsson, 2014; Vård och insats, 2020). I vidare sökning av forskningsläget framkom det ytterligare att det finns studier som styrker att case management har en positiv effekt för brukarna och att väldigt många av brukarna upplever att deras liv har förbättrats med hjälp av case management (Socialstyrelsen, 2018; SBU 2018_04; SBU 274/2018). Dock är majoriteten av dessa studier baserade på internationell forskning vars empiri har upprättats utifrån andra länders perspektiv och förhållningssätt. De är därmed inte gjorda utifrån det svenska samhället och dess normer samt föreställningar om hur det svenska sociala arbetet ska utföras.

I arbetet med brukare är det av yttersta vikt att de professionella har kunskap om hur deras metoder och arbetsätt påverkar brukarna individuellt men också på ett mer socialt och samhälleligt plan. Det är även viktigt att de kan reflektera över resultaten av de metoder och den hjälp och det stöd som de delger (Bergmark, Bergmark & Lundström, 2011). Vidare finns det studier som visar att en alltför stor tilltro till kunskap från forskning som inte har kritiskt reflekterats och ifrågasatts snarare kan leda till skada för just den målgruppen som de professionella har som uppdrag att hjälpa (Verner & Vinnerljung, 2006).

Min intention med uppsatsen är inte att granska om Socialstyrelsen har följt sitt uppdrag eller inte gällande upprättande av arbetsmetoder och uppföljningarna av dessa. Däremot, och som jag redan har påpekat, tycks det saknas en sammanställning av den forskning som har utförts i Sverige och som avser perspektiv från svenska professionella utförare inom case management. Jag har därför valt att göra en sammanställning om just detta. Uppsatsen kommer att använda sig av forskning i form av vetenskapliga artiklar från och med 2008. Anledningen är att jag vill kunna uppvisa nya perspektiv av arbetet med case management vilket jag inte kan göra med forskning innan 2008 då detta inte beskriver hur arbetet ser ut idag. All kunskapsbildning har sina "bäst före-datum". Det kommer alltid att dyka upp nya empiriska undersökningar som nyanserar eller kullkastar det dagsaktuella forskningsläget (Verner & Vinnerljung, 2006). Med detta nämnt så kan dock tidigare forskning och forskning i andra former ge en inblick i hur case management utvecklats till vad det är idag. Jag har valt att forma uppsatsen som en litteraturöversikt, såsom det är definierat utifrån Fribergs (2017) beskrivning. Friberg (2017) beskriver att en litteraturöversikt går ut på att framställa en översikt av kunskapsläget inom ett särskilt verksamhets- eller vetenskapsområde. Litteraturöversikten avser att bidra med en helhetssyn över existerande forskning och att på så sätt kartlägga forskningsläget inför ett kommande arbete

3. Syfte

Syftet med denna studie är att via en litteraturöversikt undersöka hur case management inom socialt arbete framställs i svensk forskning under perioden 2008 – 2020.

3.1. Frågeställningar

1. Hur beskrivs samarbetet mellan brukarna och de professionella utförarna i svenska studier?
2. Vilka resultat visar forskningen om case management?

3. Hur framställs de professionellas arbete i svensk forskning?

4. Internationell forskning om case management

Som tidigare nämnt är den forskning som har legat till grund för case management i Sverige huvudsakligen utförd i andra länder. Därför kommer detta kapitel ta upp forskningsläget ur ett internationellt perspektiv. I det som följer beskriver jag fyra vetenskapliga artiklar som är utförda i Australien, Frankrike och Hongkong. Då forskningen nedan beskriver arbetet med case management i respektive land så kommer det inte att nämnas något om personligt ombud. Detta då personligt ombud är en variant av case management som endast används i Sverige.

I sökande efter internationella vetenskapliga artiklar användes sökmotorerna LUBsearch och EBSCOhost. Sökparamentarena har varit att de ska vara artiklar som är "peer-reviewed", text på engelska och under perioden år 2015–2020. Sökningen gjordes den 14 mars 2020. Följande sökord användes: "case management" AND "social work". Urvalet av artiklarna gjordes via läsning av dess titlar, därefter efter läsning av abstracten och sist en läsning av de vetenskapliga artiklarna. Nedan presenteras fyra vetenskapliga artiklar där två av artiklarna har utfört sina studier i Australien, en i Hongkong och en är en systematisk litteraturöversikt utförd i Frankrike, med empiri från Frankrike, Kanada, Storbritannien och USA.

4.1. The landing is too hard: How social workers perceive institutional support for case management in services for adults with intellectual disabilities in Hong Kong

I Xuns (2019) studie beskrivs att majoriteten av litteraturen som publicerats de senaste 20 åren som beskriver case management ur ett socialarbetarperspektiv har haft sin huvudfokus på bland annat interventionsmodeller, riktlinjer kring case management och erfarenheterna hos case managers i arbetet med vuxna med intellektuella funktionshinder. Han nämner vidare att det finns otillräcklig kunskap kring case management inom utbildningar som berör socialt arbete.

I sin studie undersökte han vikten av att ha myndighetsstöd för case management inom socialt arbete med inriktning på personer med intellektuella funktionshinder. Xun (2019) förklarar att arbeta med och som case manager är något relativt nytt i Hongkong. Case management uppstod först i början av 2010-talet och blev inte implementerat som insats förrän år 2016. Xun (2019) intervjuade 13 socialarbetare varav endast tre hade genomgått en specifik form av utbildning

inom case management. Det framgick ur intervjuarna att det saknades en formell eller fullständig utbildning om hur socialarbetarna skulle arbeta med sin målgrupp. Det framgick även att det saknades praktiska uppföljningar på arbetsplatsen och att informationsspridningen skedde direkt från en handledare som hade lång erfarenhet men inte formell utbildning inom case management. Xun (2019) hävdar att detta kan bero på att det finns bristande insikt från myndigheterna om hur signifikant rätt utbildning kan vara för arbetsgruppen och målgruppen.

De intervjuade socialarbetarna beskrev att de bedriver case management med sin målgrupp men att själva arbetsutförandet inte byggde på något perspektiv som var grundat i socialt arbete utan utgick från samarbetet med andra professionella parter. Socialarbetarna berättade att de hade kunnat arbeta på ett annat sätt som de upplevde skulle vara mera *för* brukaren men att det inte fanns tillfälle för detta. Beslutsfattarna som upprättat riktlinjerna om case managers arbetsätt har utgått från att case management ska ha sitt fokus på en viss kvalitet av insatsen och att den ska öka kostnadseffektivitet (Xun, 2019). Xun (2019) poängterar vikten av att de professionellas åsikter tas med i skapandet av riktlinjer som berör deras arbetsgrupp. Han beskriver det motsägelsefulla och dualiteten med att arbeta inom socialt arbete och betonar att förhållandet och ansvaret den professionella har gentemot sina brukare inte alltid faller i linje med organisationen eller myndigheten socialarbetaren arbetar för. Xun (2019) framhåller medverkan och rätt grundutbildning för de professionella som viktiga aspekter som bör vara etablerade när man arbetar med människor med olika typer av svårigheter eller förhinder.

4.2. What ethics for case managers? Literature review and discussion

I en systematisk litteraturstudie har Corvol, Moutel & Somme (2016) har undersökt vilka etiska principer och riktlinjer som finns för de som arbetar som case managers. Studiens empiri består av internationella vetenskapliga artiklar, handböcker och riktlinjer som kunde tas del av via olika internetsökningar hos olika databaser. Då case management finns som insats inom sjukvården och socialt arbete innebär detta att det finns olika etiska principer beroende arbetsområde och arbetsplats men Corvol, Moutel & Somme (2016) fann även att de olika professionerna, såsom sjuksköterska och socialarbetare, utgick från liknade grunder. En av samstämmigheten var att case management inom alla arbetsområden ska fungera utifrån brukarmedverkan och med brukaren bästa intresse i fokus. Dock fanns det skillnader i att de case managers som arbetar inom sjukvården ansåg att patientens bästa är att uppnå en optimal hälsa och case managers inom

socialt arbete ansåg att brukarens bästa ska utgå från brukarens förutsättningar, mål och förmågor.

Utifrån deras jämförelse av de funna empiriska studierna och olika nationers etiska principer inom case management, fann Corvol, Moutel & Somme (2016) att det finns tre olika dilemman gällande hur en case manager ska arbeta med sitt eller sina uppdrag. Första dilemmat avser balansen mellan case managers fokus på brukarens intressen och framtidsmål gentemot de organisatoriska målen med att arbeta på ett kostnadseffektivt sätt. Detta kunde leda till att case managers såg deras arbetsroll som bekymmersam då de upplevde att de arbetade för två olika parter, något som i sin tur kunde leda till att case managers mandat utifrån de olika parterna minskades och äventyrades. Det andra dilemmat var mellan case managers respekt för brukarnas autonomi och case manager egna professionella uppfattning om vad som är det bästa sättet att uppnå ett mål. Case managerna upplevde att de behövde göra kompromisser som de ansåg inte var det bästa sättet att uppnå ett mål, för att fullfölja principen att brukaren vet vilken väg som är den optimala för att uppnå sina uppsatta mål. Det tredje dilemmat avsåg att upprätthålla sekretessen mellan brukarna och deras familjemedlemmar. Det framkom att case managerna inte alltid respekterade brukarnas beslut om sekretess och av deras insamlade empiri framgick det att case managerna hänvisade till professionella riktlinjer som kunde rättfärdiga deras brytande av sekretessen.

4.2.1 Jämförelser mellan de två artiklarna

Det är värt att understryka att det framgår liknande problematik i forskningen oavsett vilka delar av världen som insatsen case management undersöks. Problematik som lyfts är även här den paradox det innebär att arbeta utifrån ett brukarperspektiv och med brukarmedverkan samtidigt som en ska vara en företrädare för en organisation och myndighet, med begränsade ramverk och budget. Likväl är det intressant att det nämns i ett flertal av de vetenskapliga artiklarna att det finns brist på forskning gällande brukarmedverkan, brukarfokus och relationerna mellan brukarna och insatsen case management. En annan viktig punkt som både Xun (2019) och Corvol, Moutel & Somme (2016) tar upp är deras respektive undersökningsmaterial. Xun (2019) diskuterar att han endast har gjort intervjuer på en arbetsplats inom Hongkongområdet vilket gör att han bedömer att om man skulle göra en liknande studie någon annanstans utanför Hongkong så finns det vissa hinder, såsom lagstiftning och regelverk, som gör det svårt att replikera resultaten. Corvol, Moutel & Somme (2016) beskriver att de har sökt via två databaser och efter internationell forskning samt riktlinjer endast på engelska. Detta har gjort att de inte tagit hänsyn

till att det kan finnas annan internationell forskning på andra språk och andra databaser som skulle kunnat vidareutvecklat deras resultat eller gett ett annat resultat.

Då olika länder har olika regelverk och lagstiftningar som är påverkade av olika ting såsom tidigare och samtida politiska beslut, kan det praktiska utförandet av likartade professioner utföras på olika sätt. Även om det finns projekt som har subventionerats på olika sätt så kan utförandet av samma yrkesroll ske på olika sätt. I det som följer kommer jag att beskriva två vetenskapliga artiklar som båda har sitt fokus i projekt som pågick i Australien.

4.3. Client-centred case management: how much makes a difference to outcomes for homeless jobseekers?

Grace & Gill (2016) har undersökt om antalet träffar med en case management kan påverka brukarnas välmående och hjälpa dem att uppnå en skälig levnadsnivå samt uppnå sina individuella mål. Projektets målgrupp var unga vuxna, mellan 18–35 år, vars sociala problematik var arbets- och hemlöshet. Grundförsättningarna var att case managerna inte skulle ha något byråkratisk fokus, utan främst ett brukarfokuserat arbetssätt. Det visade sig att de brukare som hade en kontinuerlig kontakt med en case manager under genomsnittligen en till två år hade positiva resultat; många av brukarna hade fått egna boenden och anställningar. De brukare som träffade en case manager färre tillfällen, 0–5 tillfällen, hade inte lika goda resultat som de som hade träffat en case manager under minst 21–40 och 41 + tillfällen. Grace & Gill (2016) hade samlat in det empiriska materialet genom utvärderingar från brukarnas case managers, vilket har gett de ovanstående resultaten. Grace & Gill (2016) påpekar i sin studie att den inte ingriper att förklara hur brukarna har mottagit och använt sig av case management eller hur case managern har arbetat med sina brukare, utan endast att det finns indikationer på att ju mer en brukare arbetar med en case manager desto mer positiva resultat för brukarna. De nämner även att det finns få studier som beskriver relationen med unga vuxna som är i hemlöshet och case management samt hur case management hjälper dessa unga vuxna ur deras problematik.

4.4. Can case management contribute to effective use of small self-directed support packages for people with disabilities?

Robinson, Fisher & Gendera (2016) har undersökt hur case management kan användas i arbetet med två olika grupper med olika typer av psykiska funktionsnedsättningar som har fått begränsade fondmedel. Inom ett projekt fick grupperna 4000 australienska dollar i fondmedel att disponera hur de ville, dock under förutsättningarna att fondmedlen användes till godkända

ändamål som skulle stärka och förbättra brukarnas vardag. Beslutet om vilka ändamål som var godkända togs av brukarna respektive biståndshandläggarna i diskussion dem sinsemellan. Jag kommer endast att nämna forskningen kring en av grupperna, då denna grupp är väsentlig till uppsatsen då det berör unga vuxna i åldrarna 20–35. Den andra gruppen avser barn samt deras familjemedlemmar. Som tidigare nämnt används inte case management i Sverige för personer som är under 18 år.

Robinson, Fisher & Gendera (2016) fick fram att överlag tyckte de unga vuxna att kontakten och hjälpen de fick av sin case manager var till stor nytta och hjälpte dem att uppnå en skälig levnadsnivå. Robinson, Fisher & Gendera (2016) understryker att gruppen redan hade haft en kontinuerlig kontakt med en case manager och biståndshandläggare innan de deltog i projektet, vilket förmodligen underlättade deras deltagande i projektet. Dock fanns det vissa faktorer som gjorde att relationen mellan deltagarna och case managern var svår. Vissa deltagare kände sig inte hörda och respekterade när de inte fick sin vilja igenom i diskussion med sin case manager och biståndshandläggare, då de uppfattade att de var i underläge i förhållande till de professioner som hade beslutsmandatet. En annan aspekt var problematiken mellan det finansiella ansvaret för fördelningen av fondmedlen och köpet av saker samt tjänster. Bägge parterna upplevde svårigheter och frustration kring de ekonomiska begränsningarna som fanns inom projektet och hur komplext det var att uppfylla de byråkratiska kriterierna för att kunna få en förfrågan om köp beviljad. Robinson, Fisher & Gendera (2016) beskriver att deltagarna upplevde hinder och förminskning av den egna förmågan när de inte fick handla de begärda sakerna eller tjänsterna själva utan detta var ett ansvar som lades på respektive case manager.

5. Svenska rapporter gällande case managers och personliga ombud

Enligt uppsatsens syfte kommer uppsatsens textmaterial för analysen bestå av vetenskapliga artiklar skrivna under perioden 2008 – 2020. I detta avsnitt kommer jag presentera rapporter som publicerats fram till Socialstyrelsens senaste uppföljning 2018 då den senaste rapporten publicerades. Det finns ett flertal rapporter som beskriver undersökningar om case managers och personliga ombud ur olika perspektiv som inte nämns i Socialstyrelsens uppföljning. Även om rapporterna inte hör till uppsatsens urval så ger de en bild av hur det praktiska arbetet med case management har utförts och eventuell fortfarande utförs inom den svenska socialtjänsten. Rapporterna presenterar en bild av hur det svenska arbetet med case management har formats, genomförts och utvärderats. Därmed anses det vara väsentligt att beskriva dem kortfattat. Sökningen av rapporterna har gjorts via sökmotorn Google med följande ord: ”case management

rapporter” och ”personligt ombud rapporter”. Sökningen gjordes: 2020-05-01. Urvalet av underlaget har varit rapporter som har genomgått sina respektive ”peer-review” hos erkända svenska institut och myndigheter samt case management som berör personer över 18 år, oavsett av deras specifika sociala problem. Resultatet blev sex rapporter om case management varav två avser case managers och fyra avser personligt ombud. Jag har valt att inkludera och kortfattat beskriva endast en rapport om vardera profession.

5.1. *Det räcker inte med en bra idé.* Utvärdering av Sveriges Kommuner och Landstings metodutvecklingsarbete med case management för människor med dubbla diagnoser

2005 påbörjades ett projektarbete vars syfte var att implementera case manager som en arbetsmetod enligt ACT, en teambaserad behandlingsmodell, där case managern hade den huvudansvariga funktionen av samordning av brukarnas hjälp- och stödsatser. Tre landsting deltog i projektet och projektet avslutades 2008. I sin rapport av projektet har Ekermo & Beckman (2008) både skickat enkäter till case managers och intervjuat dem för att få reda på case managernas upplevelser av sina arbetsuppgifter, sin yrkesroll och arbetet med brukare samt samarbetet med andra parter. Case managerna hade olika arbetslivserfarenheter exempelvis inom socialt arbete, sjukvården eller psykiatri.

Det framkommer att case managerna upplevde att arbetet som case manager var allmänt positivt då de kunde arbeta med brukarna på ett mindre strukturerat och mer flexibelt sätt än inom landstinget eller socialtjänsten. Case managerna upplevde att de kunde arbeta mer med brukarna i centrum och ha en mer djupgående relation med var och en av brukarna som gjorde att de kunde anpassa sig till brukarnas behov. Exempelvis kunde detta ske genom att case managerna hade möten med sina respektive brukare i brukarnas hem vilket i normalfallen inte skulle ske om brukaren skulle träffa en sjuksköterska eller tjänsteman inom socialtjänsten. Vissa av case managerna beskrev att de upplevde att kollegor, som inte var case managers, hade missuppfattningar och okunskap kring vad case managerna hade för arbetsuppgifter och vad deras roll var i mötena med brukarna och andra samarbetspartners. Case managerna hade också svårt att definiera sina arbetsuppgifter, då varje dag kunde vara annorlunda beroende på brukarens behov av hjälp och stöd. Dock gjorde detta att case managerna upplevde att deras arbetsdag utgick från brukarens schema vilket även gjorde att case managerna kände att de uppfyllde sin huvudsakliga roll gentemot brukaren.

Ekermo & Beckman (2008) intervjuade även fyra brukare och frågade dem om deras upplevelser av arbetet med case managern. Generellt upplevde brukarna att deras vardag hade förenklats och underlättats. Case managern hade exempelvis hjälpt några av brukarna att ta kontakt med myndighetspersoner och hjälpt dem att framföra sina åsikter och viljor under mötena med dessa. De har även varit ett stöd när brukarna mått sämre mentalt eller fysisk dåligt och förebyggt att missbruk och våld uppstått. Brukarna upplevde att de kunde lita på sin case manager och att de kunde kontakta hen om något hemskt hade hänt och de behövde råd.

5.2. Personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Uppföljning av verksamheten med personligt ombud

I Socialstyrelsens (2014) uppföljning av personligt ombud använde sig Socialstyrelsen av enkätsvar från 286 personliga ombud och åtta personliga ombud intervjuades för att få fram nödvändiga data. Det framgår ur rapporten att det existerar systembrister samt att de personliga ombuden ansåg att det fanns andra hinder och svårigheter som påverkade deras arbete. Ett av hindren var att de upplevde att det stundtals fanns för lite tid att arbeta med brukarna. En liten del av de personliga ombuden svarade även att de inte fick möjlighet till handledning eller vidareutbildning. Gällande de personliga ombudens uppfattningar om hur deras arbetsutförande ter sig i samarbetet med brukarna så ansåg de personliga ombuden att det är viktigt att de personliga ombuden uppvisar och förmedlar tillit och hopp i brukarnas tillvaro (Socialstyrelsen, 2014). Att kunna erbjuda brukarna ett långsiktigt och gott bemötande var ett sätt för att brukarna skulle känna trygghet i samarbetet.

Det framkommer vidare av rapporten att de personliga ombuden genomförde enkätundersökningar med brukare. Av dessa framkommer det att brukarna upplevde ett generellt lyft av deras tillvaro i samarbetet med de personliga ombuden. Brukarna och personliga ombuden kunde ha arbetat med ett flertal områden där brukaren upplevde att det fanns behov av hjälp såsom att införskaffa en sysselsättning, ett boende och skapa kontakt med andra myndigheter. De personliga ombuden var även delaktiga och gav stöd i mötena med myndigheterna. Vissa av brukarna uppgav att de upplevde att deras relationer med deras anhöriga hade förbättrats, då de personliga ombuden stöttade brukarna att arbeta med att bryta den isolerade tillvaron befann sig i.

6. Teori

För att kunna analysera den valda empirin har jag valt att använda mig av ett perspektiv inom den nyinstitutionell teori i kombination av olika perspektiv inom empowerment. Dessa teorier kommer att hjälpa mig att förstå hur forskning om case management framställs i Sverige. Anledningen till denna kombination av teorier förklaras ytterligare i detta avsnitt under rubriken ”*Ingen komplett teori för analys av aktörers arbetsutförande*”

Nyinstitutionell teori som ett teoretiskt perspektiv kan användas för att förstå många olika områden, såsom ekonomi, statsvetenskap och sociologi (Linde & Svensson, 2013). I denna uppsats kommer jag att använda mig av ett perspektiv inom nyinstitutionell teori som beskriver institutioners likformighet. Med det menas att olika institutioner i form av organisationer arbetar på liknande sätt och har en benägenhet att forma sitt arbetsutförande efter hur andra organisationer utför sitt arbete. Detta till trots att organisationerna kan vara tämligen olika som organisation (ibid.). Detta kommer att förtydligas mer i nedanstående avsnitt: *Nyinstitutionell teori*.

Case management, som det beskrivs i den tidigare forskningen, är ett arbetsområde där de professionella är beroende av de förväntningar som ställs av de brukarna och den överordnade organisationen. Det är ett arbetsområde som liknar andra områden inom socialt arbete, då grundtanken och målet i deras arbete med brukarna är att de ska uppnå ett mer autonomt liv. De kategoriseringar och begrepp som de professionella utförarna använder sig av i sitt yrke är redan bestämda ting som har tilldelats av de överordnade organisationen och det institution som de professionella utförarna representerar (Linde & Svensson, 2013). Via den nyinstitutionell teori kommer jag att kunna förklara mer specifikt hur case management framställs ur ett svenskt perspektiv som avser de professionella utförarna och deras arbetsutförande. Detta genom att använda mig av begrepp och kategorier som nämns i den tidigare forskningen, till exempel case manager och personligt ombud samt dikotomin mellan rollerna, fast utifrån begrepp inom nyinstitutionell teori, såsom aktörer och dubbla roller samt legitimitet.

6.1. Nyinstitutionell teori

Inom nyinstitutionell teori likställs institutioner som sociala konstruktioner, resultat av människors samförståelse samt erfarenheter och deras framställningssätt med varandra (Linde & Svensson, 2013). Med andra ord kan även institution beskrivas som samspelet mellan våra

handlingsmönster vilket legitimeras av de rådande normerna och uppfattningarna som både möjliggör och inskränker dessa handlingsmönster. Institution kan skildras som ändamålsenligt vilket avser en social ordning av ett mönster som har inrättats. En institution har sociala förväntningar på sig och dessa förväntningar uppstår beroende på hur ett samhälles medborgare tillsammans anger vad institutionen är för något (Svensson, Johansson & Laanemets, 2008). Skillnaden mellan institution och organisation görs i teorin genom att anse institution som det kollektivt bestämda tankesättet och organisationen som den konkreta, fysiska, administrativa aktören som utför de handlingar som anses vara adekvata och normativa utifrån de bestämda tankesättet. Avhängig på graden av institutionalisering som en organisation är i praktiken, så blir de handlingar som genomförs i organisationens namn likställt och lika då de personer som utför handlingarna i organisationens namn har samstämmiga föreställningar (ibid).

I en vidare beskrivning av nyinstitutionell teori så är det också ett sätt att försöka förstå organisationer med avlägsnande från mening om rationalitet i organiserandet (Levin, 2013). Ett annat sätt att beskriva det är att teorin försöker förklara det irrationella i det önskade rationella organisationen (Linde & Svensson, 2013). Nyinstitutionell teori kan hjälpa forskaren att kunna få en förståelse för hur mekanismerna och processerna fungerar i organisationer och samspelet mellan de existerande institutionerna. Genom att använda olika begrepp kan teorin klargöra agerandet och tankesätten inom och mellan olika organisationer och hur det ter sig i praktiken.

Som jag tidigare har beskrivit i inledningen av teoriavsnittet är min intention att analysera min empiri utifrån redan etablerade begrepp som finns beskrivit i den tidigare forskningen. Dock kommer analysen utföras utifrån begrepp inom den nyinstitutionell teorin. Jag kommer att använda mig av följande begrepp: aktörer, legitimitet, konsekvenslogik och lämplighetslogik.

6.1.1. Aktörer

De som utför institutionernas intentioner och handlingar är de personer som opererar inom organisationen; de är utförarna som har delgivits ansvaret att representera organisationen och den institution som det står för (Levin, 2013). I denna uppsats likställs aktörer med case managers och de personliga ombud.

6.1.2. Legitimitet

Inom nyinstitutionell teori finns det olika beskrivningar om hur organisationer agerar för att bevara och införskaffa samhällelig legitimitet till sin existens (Levin, 2013). En beskrivning är att organisationer försöker i sitt utförande upprätthålla och uppfylla de produktionsmål som har bestämts och som förutsätts att organisation ska uppnå. Detta sker via samordning och reglering

av produktionsprocesserna på ett så effektivt och rationellt sätt som möjligt samt genom att skydda den arbetsprocess som utförs för att uppnå målen genom kontroller och avväjning av olika slags yttre hot från omgivningen. En annan beskrivning av hur organisationer legitimerar sig själva är att organisationer försöker upprätthålla omgivningens förväntningar på hur organisationen ska utföra arbetet och uppnå de olika målen (ibid.). Denna beskrivning utgår ifrån att organisationen anpassar sig utifrån omgivningens förändrade kulturella och institutionella förväntningar på hur organisationen ska te sig och uppnå sina mål.

6.1.3. Dubbla roller

Aktörerna besitter dubbla roller utifrån deras externa och interna förhållningssätt inom organisationen, vilket kan skapa motsägelsefulla uppfattningar hos aktörerna i deras arbetsutförande (Linde & Svensson, 2013). Aktörerna är de människor som ska utföra och agera som organisationens faktiska representanter, samtidigt som de ska arbeta utifrån sig själva och vara sina egna representanter. Det kan vara svårt för aktörerna att särskilja sina egna inombords normer och uppfattningar med hur de ska utföra organisationens institutionella förhållningssätt, då dessa egenskaper i vissa sammanhang ska vara inbäddad i det operationella utförandet (ibid.). En aktör som arbetar utifrån en organisation kan ha blivit tilldelad ett flertal uppsättningar av direktiv gällande utförandet av arbetsuppgifterna såsom vilka riktlinjer och regler som ska efterföljas och vilka perspektiv och förhållningssätt som ska ligga till grund för bedömningen av rätten till bistånd (Linde & Svensson, 2013). Detta ger aktörerna inom organisationen ett utrymme att agera efter sina egna normer och förhållningssätt för vad aktörerna anser vara anpassad hjälp (Linde & Svensson, 2013). Levin (2013) har diskuterat svårigheterna för de socialarbetare som arbetar inom socialtjänsten att upprätthålla organisationens legitimitet, då socialarbetaren utgår från dessa olika förhållningssätt. Levin (2013) menar att socialarbetaren försätts i en svår och nästan omöjlig arbetssituation där det förväntas av socialarbetaren att denna ska kunna utföra sina arbetsuppgifter utifrån de institutionella förhållningssätt som upprätthåller organisationens legitimitet samtidigt som de förväntas av socialarbetaren att denna ska arbeta utifrån ett arbetssätt som upprätthåller professionens moraliska bedömning av samhällets uppdrag.

6.1.4. Konsekvenslogik och lämplighetslogik

Enligt Levin (2013) beskrivs dessa begrepp två olika sätt av organisatorisk handlande som utförs av aktörerna. Konsekvenslogiken skildrar ett handlande som grundas i hur aktören bedömer situationen som denna står inför i förhållande till sin identitet. Identitet uttrycks i denna

betydelse som organisationens självuppfattning i överlagda förhållanden till andra organisationer i omgivningen. Den enskilda aktören blir en representant för denna organisatoriska självuppfattning och bildar sin uppfattning via institutionella regler.

Lämplighetslogiken skildrar hur utformningen av att beslut fattas irrationellt utifrån vad som ses som goda konsekvenser för det organisatoriska handlandet (identiteten) och därefter uttrycks målen för handlandet. Det vill säga att det inte är målen som styr handlandet, utan målen blir istället ett redskap och argument för att i efterhand legitimera beslut och handlingar (Levin, 2013).

6.2. Ingen komplett teori för analys av aktörers arbetsutförande

Den nyinstitutionella teorin brister som analysmetod för att kunna få en förståelse om *varför* mekanismerna och processerna fungerar som de gör i organisationerna. Detta beror på att teorin fokuserar på övergripande perspektiv inom den institutionella sfären, såsom interaktioner mellan andra organisationer och hur uppfattningar och normer ändras för hur organisationerna ska utföra sina uppgifter på grund av yttre påverkan (Linde & Svensson, 2013).

Förståelsen för den inre dynamiken inom organisationerna som avser de direkta sociala relationer, det vill säga de professionella som utför handlingar, missunnas då den nyinstitutionella teorin inte kan förklara tankesätten som rättfärdigar de professionellas agerande utan att hänvisa till de förutbestämda och obestridda normerna inom organisationen. För att kunna analysera de professionellas agerande så är det nödvändigt att använda ytterligare teori i kombination med den nyinstitutionella teorin (Linde & Svensson, 2013). På detta sätt kan man som forskare analysera på en mer djupgående nivå och eventuellt försöka se hur och varför mekanismer och processer sker samt om de kan leda till en vidareutveckling av professionen inom den institutionella sfären. Därmed har jag valt att använda mig av teorin om empowerment då denna teori kan ge en förklaring på hur de professionella utövar sin yrkesroll och vilka förutsättningar samt begränsningar som kan uppstå.

6.3. Empowerment

En grundläggande beskrivning av empowerment är att den avser en positiv syn på människan som en i grunden aktiv och handlande person som vill och vet sitt eget bästa om man bara skapar rätta omständigheter (Starrin & Askheim, 2007). Empowerment som teori kan beskrivas på olika sätt beroende på vilken infallsvinkel man väljer att använda begreppet. De olika perspektiv kan

exempelvis vara brukarmedverkan, företräderskap, handlingsutrymme, hälsofrämjande arbete och makt (ibid.). Nedan kommer följande perspektiv att beskrivas: företräderskap och handlingsutrymme.

6.3.1. Företräderskap

Företräderskap kan i en traditionell mening beskrivas som att socialarbetaren fungerar som en representativ, formell ”advokat” som företräder brukarnas intressen och vägnar (Payne, 2002). De är personer som ska ha kunskaperna, färdigheterna och mandatet att hjälpa klienterna att förändra sina liv till det bättre. Detta sker främst i mötena med andra parter såsom myndigheter, sjukvården och andra betydande institutioner. Definitionen av företräderskap har utvecklats till att ha olika betydelser och arbetssätt. Ett exempel vid företräddandet av brukarna är att man försöker stärka brukarnas förmåga och självkänsla till den punkt som gör det möjligt att brukarna själva kan föra sin talan (ibid.). Brukare som skulle vilja ta del av den stöd och hjälp som finns att tillgå inom olika myndigheter, såsom socialtjänsten eller vården, kan ibland behöva en representant som pratar för dem och framför deras vilja och önskemål. Detta innebär att brukaren behöver överge en del av sin subjektiva person till en annan människa och förlita sig på, i det här fallet, en främling ska hjälpa brukaren framåt (Skau, 2018). Att förstå brukaren ur hans kontext och försöka hjälpa hen inom de institutionella ramarna kan vara ett svårt och känsligt företagande som kan kräva ett särskilt förhållningssätt av den professionella (ibid.).

Företräderskap som en aspekt ur ett empowerment syftar till att underlätta för och stärka brukarna i deras möten med professionella. Enligt Payne (1997) är syftet med empowerment att hjälpa brukare att få makt för att kunna fatta beslut och möjliggöra för dem att utföra handlingar som berör deras liv. Detta kan uppnås genom att minska följderna av sociala eller personliga hinder som försvårar för brukaren att bruka denna makt. Detta görs genom att stärka självförtroendet och den egna förmågan att använda makten samt genom att flytta över makt från omgivningen till brukaren.

6.3.2. Handlingsutrymme

Empowerment betonar vikten av att stödja personer som befinner sig i en utsatt situation och att betrakta människor som aktörer som själva är experter i sina respektive liv (Askheim, 2007). Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) nämner att det kan uppstå svårigheter för den professionella när hen arbetar för två olika parter: brukaren och den organisation där den professionella är anställd. Var och en av parterna har sina respektive agenda och uppfattningar

om vilken väg brukaren bör ta för att på bästa sätt uppnå sitt mål. Dock är brukarens handlingsutrymme begränsad från och med det första mötet med den professionella, till dess att samarbetet med den professionella upphör. Detta beror på att brukaren är den person som söker efter stöd och hjälp hos den professionella, som i sin tur är en representant för organisationen. Brukaren hamnar i ett underläge då hen upplever att hen inte har någon verklig makt att förfoga över de resurser som hen skulle vilja ta del av, då dessa insatser förfogas av den professionella och den organisation som den professionella representerar (Payne, 2002; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). De personer som uppfattar att de inte kan påverka beslut och handlingar som sker i deras omgivning, kan uppleva en hjälplöshet som kan leda till att de tappar motivationen och blir ängsliga (Payne, 2002). Om brukarna känner ett slags hopplöshet och brist på lyhördhet i mötena med den professionella så kan det göra att brukarens väg framåt mot förändring bli längre och mer svårnavigerad (Skau, 2018).

Den professionella förväntas att ge brukaren stöd och hjälp utifrån brukarens perspektiv, det vill säga brukarens ska stå i centrum för hur arbetet ska fortgå (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Likväl förväntas den professionella arbeta utifrån de regelverk och riktlinjer som redan är definierade av den överordnade organisationen. Den professionella har fått sin tjänst av den organisationen och organisationen har bestämt hur den professionella ska arbeta (ibid.). Dock betyder detta inte att den professionella inte har något handlingsutrymme utifrån sin bestämda roll. Den professionella har via sin roll auktoritet och legitimitet som möjliggör att den professionella kan utöva sin rollen på de sätt som den professionella anser vara skälig och adekvat (Brante, 2014). Detta beror på att den professionella vanligtvis utifrån sin profession har sedan tidigare en uppsättning verktyg och arbetssätt som den professionella använder sig utifrån sitt egenmäktiga taktfullhet och känsla av vad som är proper samt nödvändigt inom sitt arbetsområde (ibid.). Enligt teorin om empowerment har de professionella valet att utöva sin yrkesroll på ett sätt som inte leder till paternalism. På det sättet undviker de att brukarna upplever att de inte har kunskaperna eller kapaciteten att påverka sina situationer utan är underordnad organisationens professionella och expertis (Askheim, 2007). Istället för att arbeta utifrån ett överordnat system så kan den professionella bjuda in brukarna i ett samarbete och på detta sätt medverka till att brukarnas position i samhället och i mötena stärks (ibid.).

7. Metod

Det metodologiska utgångsläget har varit Fribergs (2017) skildring av vad en litteraturöversikt innebär. Friberg framhåller att i en litteraturöversikt granskas forskning som finns inom det valda området såsom systematiskt utvalda forskningsrapporter och vetenskapliga artiklar (ibid.).

Enligt Friberg (2017) ska en litteraturöversikt analyseras och kvalitetsgranska de utvalda texterna för att skapa en tolkande överblick av det valda forskningsområdet. Han beskriver olika sätt att analysera texter vilket kan vara genom att jämföra likheter och/eller skillnader i av olika texters delar. Detta kan vara att jämföra vilka olika teoretiska utgångspunkter som har använts, analysgångerna, resultat innehållen, de metodologiska tillvägagångssätten och hur författarna har tolkat sina resultat (ibid.). Uppsatsen har utformats med hjälp av Fribergs beskrivning av litteraturöversikt med fokus på vetenskapliga artiklar om case management. Mer specifikt vad som upprepas och hur det framställs i de vetenskapliga artiklarna samt vilka jämförelser finns det i artiklarnas resultat innehåll.

För att kunna få fram vilken sorts empiri som ska användas så har jag huvudsakligen utgått från alla sorters texter och områden som kan beröra case management. På detta sätt så skulle mitt intresse för case management inte begränsas endast av ett specifikt område, såsom socialt arbete, utan inge mig ett helhetsperspektiv. Friberg kallar detta för att använda sig av ett ”helikopterperspektiv”, att öppna sig för att se saker och ting kring ett område med kreativitet och öppenhet (ibid). På detta sätt har jag kunnat hitta och se att case management inte bara används inom socialt arbete utan även inom hälso- och sjukvården (Vård och Insats, 2020). Dock så har jag i denna uppsats valt att fokusera på case management inom socialt arbete då mitt intresse ligger i just detta. Jag presenterar nedan hur jag valt ut empirin.

7.1. Urval

För att noga bestämma sökningskriterierna och undvika att antalet sökträffar blev alltför högt, användes ett antal inklusions- och exklusionskriterier:

Inklusionskriterier

1. Endast artiklar som var publicerade under perioden åren 2008 – 2020
2. Samtliga artiklar skulle vara vetenskapligt granskade av ämnesexperter innan de accepteras för publicering hos respektive tidskrift, d.v.s. “peer-reviewed”
3. Samtliga artiklar skulle vara skrivna antingen på engelska eller svenska.

4. Samtliga artiklar skulle ha sitt forskningsfokus inom det svenska samhället.

Exklusionskriterier

- Artiklar som inte berörde case management, case managers och personligt ombud.
- Artiklar som berörde barn och ungdomar under 18 års ålder. (Detta på grund av att case management i Sverige endast utövas med brukare över 18 år).

Utifrån de ovanstående kriterier kunde sökningarna specificeras hos sökmotorn LUBsearch och EBSCOhost. Inom EBSCOhost användes alla databaser som var tillgängliga. Följande sökord och kombinationer användes:

- "case management" OCH Sverige ELLER svenska (egen översättning från engelska sökord).
- "personligt ombud" OCH Sverige ELLER svenska (egen översättning från engelska sökord).

Sökningarna gjordes 2020-04-24. Ur sökningarna hos LUBsearch framkom det sammanlagt 132 vetenskapliga artiklar. Jag upplevde att resultatet av antalet artiklar var tämligen omfattande för att gå igenom, därav upprättade jag flera inklusionskriterier inom sökmotorn. Det var följande ämnen, ”subjekt” på engelska, inom sökmotorns sökkriterier: *case management, socialt arbete, samhällsvetenskap, svaga äldre, socialt arbete, praktisk socialt arbete, socialarbetare, Sverige, funktionshinder, anställning, interprofessionellt samarbete och interprofessionella relationer* (egen översättning). Då jag hade utfört sammanlagt två respektive sökningar uteslöt jag alla duplikationer som uppstod. Detta gjorde att jag slutligen fick fram 78 unika vetenskapliga artiklar. Ur sökningarna hos sökmotorn EBSCOhost framkom det sammanlagt 618 vetenskapliga artiklar. Då resultatet av sökningarna blev ännu mer omfattande än hos LUBsearch ansåg jag att det var nödvändigt att upprätta fler och likande inklusionskriterier. Följande ämnen, ”subjects” på engelska, användes inom sökmotorns sökkriterier: *socialtjänstens ärendehantering, yrkesutövning, socialtjänst, Sverige, frågeformulär, intervention, arbetserfarenhet (anställning), klienter, intervjuer, berättelser, livskvalitet och riskfaktorer* (egen översättning från engelska). Då även här hade jag utfört två respektive sökningar uteslöt jag alla duplikationer som uppstod. Detta gjorde att jag slutligen fick fram 32 unika vetenskapliga artiklar.

Sammanlagt fick jag fram 110 vetenskapliga artiklar från de två sökmotorerna. För att minska ännu mer antalet vetenskapliga artiklar läste jag deras titlar, för att se om dessa överensstämde med de uppsatta inklusions- och exklusionskriterierna. Efter läsningen framkom det 49 unika vetenskapliga artiklar. Jag ansåg att ha 49 vetenskapliga artiklar skulle vara alldeles för överflödigt för att analyseras utifrån uppsatsens begränsningar. Detta gjorde att jag behövde upprätta fler kriterier för att smala ner antalet vetenskapliga artiklar och sälla bort det som ska användas som empiri.

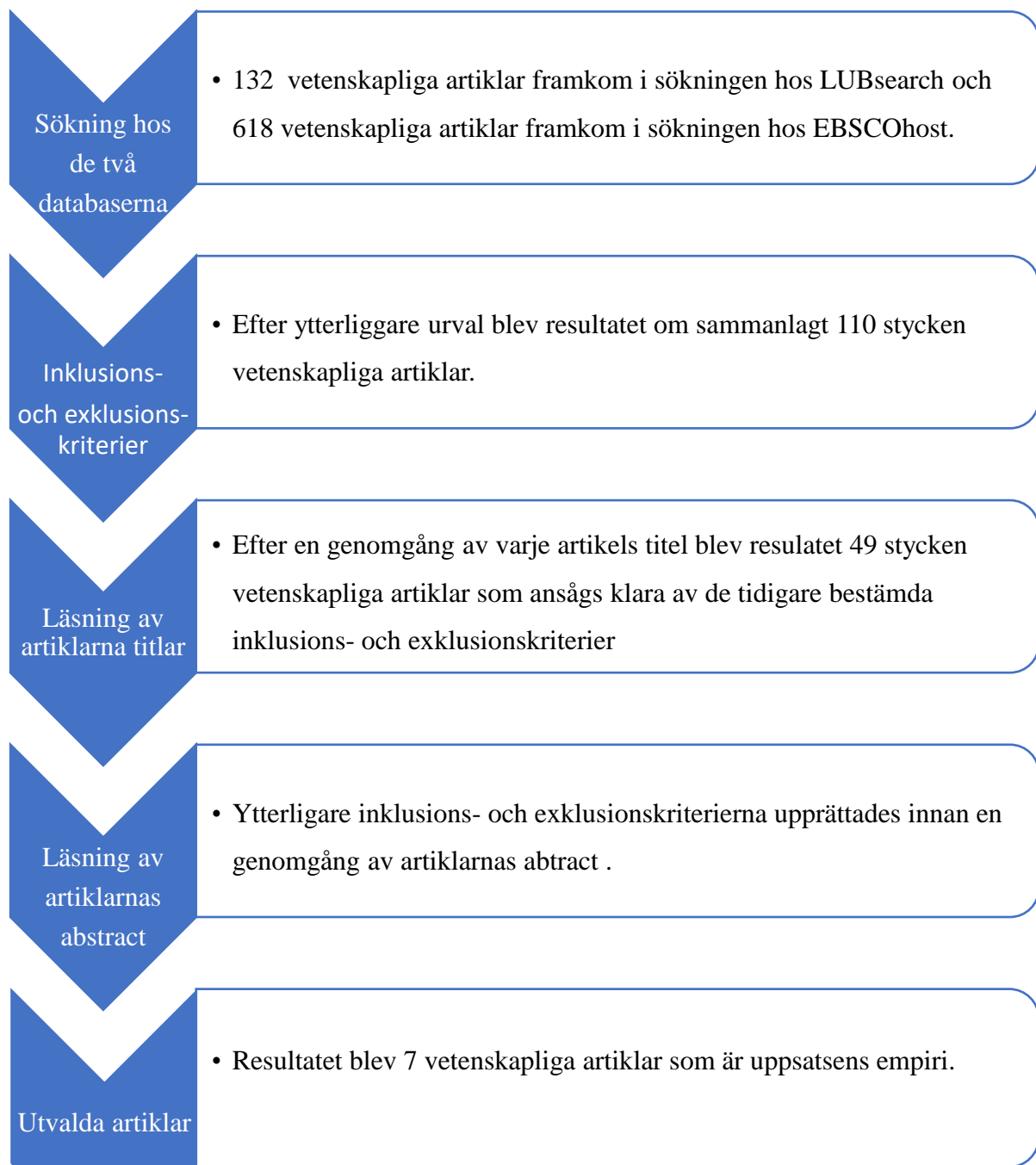
Ytterligare inklusionskriterier användes:

- Artiklar vars metodik är baserade på kvalitativa metoder, såsom intervjuer, observationer eller analys av texter.
- Artiklar som beskrev brukarnas och case managers upplevelser av case management.

Ytterligare exklusionskriterier användes:

- Artiklar vars forskningsfokus inte var inom socialt arbete

Dessa kriterier implementerades via läsningen av alla de vetenskapliga artiklarnas respektive abstract. Resultatet av läsningen blev sju vetenskapliga artiklar som är denna uppsatsarbets empiri.



7.2. Diskussion kring val av metod och datainsamling

Jag valde att utforma denna uppsats som en litteraturöversikt då jag ansåg att en analys av olika texter var lämpligast utifrån uppsatsens rådande yttre omständigheter. Uppsatsen syfte och frågeställningar kan ha försökt besvarats via andra metoder som exempelvis via intervjusamtal med de professionella och eventuellt med brukare. Via intervjuer kunde jag ha fått insyn i hur den dagsaktuella case managern och personliga ombudet arbetar och upplever sin yrkesroll. Värdefulla data från olika kommuner och arbetsplatser kunde ha utvunnits genom konversationer

med dessa. Jag hade då även kunnat valt att fokusera på en av arbetsgrupperna, personligt ombud eller case manager, vilket hade gjort att jag hade kunnat fördjupa mig ännu mer inom ett område. Under uppsatsens skrivande så har dock coronaviruset COVID-19 påverkat hela världen och gjort att alla människor har varit tvungna att ställa om sitt dagliga liv. Folkhälsomyndigheten och den svenska regeringen har gått ut med rekommendationer till allmänheten att undvika att träffa andra personer så mycket som möjligt och i det mån det inte är nödvändigt. Jag har valt att följa dessa rekommendationer då jag inte har velat riskera min eller någon annans hälsa.

Som tidigare nämnts i problemformuleringen har forskningsområdet case management mest uppmärksammas i internationell forskning och detta har tillämpats och anpassats efter svenska förhållanden. Möjligen kan en analys av ett flertal forskningsunderlag vara början till en vidare studie där man kan gå mer djupgående och ge en mer nyanserad bild om hur forskningsläget ser ut utifrån svenska förhållanden. Detta kan sedan vara till nytta för den som nyttjar insatsen. Att skriva en litteraturöversikt är som tidigare nämnts ett sätt att sammanställa och presentera hur forskningsläget ser ut inom ett område. Litteraturöversikten kan därefter användas som en kunskapskälla över hur case management utförs inom den svenska socialtjänsten och ge mer kunskap till socialarbetare som eventuellt kan komma i kontakt med case management.

7.3. Förförståelse

Det är viktigt att som forskare reflektera över vilka erfarenheter och kunskaper man besitter före och under forskningsarbetet (Fejes & Thornberg, 2015; Ödman 2017). Det är relevant att som forskare reflekterar över hur forskningsarbetet influeras av en själv och att man visar detta öppet för läsaren (Ödman, 2017). Forskarens förförståelse kan både utgöra en tillgång och ett hinder under vägen mot förståelse för det som ska granskas (Fejes & Thornberg, 2015, Ödman 2017).

Min förståelse inför detta arbete baseras på att jag tidigare har arbetat med både case managers och personliga ombud i samband med möten med brukare och andra samarbetspartners. Den erfarenhet och kunskap som jag har förvärvat via min roll som tjänsteman inom socialtjänsten kan eventuellt ha påverkat mitt intresse till att forska om case management. Dock vill jag hävda att under analysarbetet så har jag försökt upplysa olika aspekter av case management för att undvika så mycket som möjligt att min analys och slutsats blir godtycklig. Jag har vid flertal tillfällen under uppsatsarbetets reflekterat över hur min förförståelse möjligen kan ha påverkat

arbetet. Jag har även försökt vara öppen för uppfattningar och data som möjligen inte överensstämmer med min förförståelse.

7.4. Forskningsetiska överväganden

Vetenskapsrådet (2017) beskriver att forskningen och hela processen kring forskningen ska presenteras transparent, ha god ordning såsom dokumentation och arkivering, utan att skada någon person, djur eller miljö, att inte stjäla andras forskningsresultat, vara rättvis i bedömningen av andras forskning och sanningsenligt. I denna uppsats har intentionen varit att på ett påtagligt sätt skildra de metodologiska valen och att presentera uppsatsen på ett transparent sätt så att läsaren tydligt ska begripa hur uppsatsens resultat och slutsatser har bearbetats fram.

Den vetenskapliga forskningen som har inhämtats och analyserats är offentligt publicerat material vilket gör att samtycke inte behövt inhämtas från någon specifik organisation eller person. På grund av att materialet varit offentligt publicerat så har det inte heller funnits risk för oordning eller spridning av känsligt material under uppsatsens forskningsprocess.

Under bearbetningen av uppsatsen har jag inte behövt ta ställning till Lag om etikprövning (2003:460) då uppsatsen inte genomförts på särskilda personer och därför har det inte funnits risk för fysisk och psykisk skada.

Jag har valt att göra en litteraturöversikt som innebär att grunden för uppsatsens analys består av andra forskares arbete och resultat. Inom uppsatsen och mer utförligt i en bifogad del presenteras vilka vetenskapliga artiklar som inkluderas och exkluderas i uppsatsen.

Alla de vetenskapliga artiklar som har analyserats har redan genomgått forskningsetiska överväganden. Detta framgår tydligt i artiklarna.

7.5. Uppsatsens tillförlitlighet

Vid all forskning är det viktigt att ta hänsyn till att den forskning som bedrivits håller en god kvalitet. Detta kan forskaren göra genom att granska att de kriterier som säkerställer att forskningen har en god kvalitet efterföljs (Forsberg & Wengström, 2015).

Bedömningskriterierna gällande en forsknings reliabilitet och validitet kan bedömas utifrån en forsknings tillförlitlighet (Bryman 2016). Reliabiliteten avser forskningens pålitlighet och validiteten avser forskningens trovärdighet och överförbarhet.

7.6. Reliabilitet

Med pålitlighet avser att jag öppet har redovisat alla delar av uppsatsarbete så att andra forskare kan granska mitt arbete och bedöma om jag med god rimligheten beskrivit hur mina slutsatser överensstämmer med de material som jag har använt mig av.

Exempelvis uppvisar jag transparens om hur urvalet gått till, vilka inklusions- och exklusionskriterier som har använts och vilka vetenskapliga artiklarna som har legat till grund för denna uppsats. Gällande samtliga vetenskapliga artiklar så har dessa blivit publicerade i olika internationella tidskrifter och jag har själv ansvarat för att översätta artiklarna på ett korrekt sätt. Om någon skulle upprepa en liknade studie som denna uppsats skulle samma material vara tillgängligt vilket bör leda till ett likartat resultat.

7.7. Validitet

För att avgöra om forskningens uppfyller kraven på trovärdighet och överförbarhet så bör forskningen generera liknade resultat om forskningen skulle upprepas vid ett annat tillfälle och rimligheten med forskarens slutsatser ska överensstämma med den verklighet som presenteras av datamaterialet (Bryman, 2016). Om någon skulle upprepa en liknade studie som denna uppsats skulle samma material vara tillgängligt vilket bör leda till ett likartat resultat. Dock vill jag poängtera att den förförståelse som jag besitter om forskningsområdet kan ha haft en påverkan på hur analysen utförts och vilka slutsatser som presenteras i diskussionsavsnittet.

8. Resultat

Sju vetenskapliga artiklar valdes ut till denna uppsatsempiri. Nedan presenteras de kortfattat och övergripande. Mer information kring artiklarna beskrivs i en bilaga.

8.1. Artiklarna

Artikel 1

Case management for people with psychiatric disabilities in rural Sweden; experiences from the implementation of a national policy är publicerad 2009 och lyfter berättelser från personliga ombud, i syfte att redogöra för implementeringen av personligt ombuden i Sverige avseende insatsens satsning i glesbefolkade kommuner. Artikeln visar att det finns en risk för ombudsverksamheterna att bli en separat del av det sociala stödsystemet (Markström, Lindqvist & Sandlund 2009).

Artikel 2

User-oriented mental health reform in Sweden: featuring 'professional friendship' är publicerad 2010 och lyfter berättelser från brukare. Syftet är att beskriva de personliga ombudens egenskaper via brukarnas uppfattningar för att specifikt veta vad brukarna anser vara betydelsefulla och användbara funktioner i deras relationer med sitt personliga ombud. Artikeln visar att brukarna generellt uppfattar de personliga ombuden som vänner och har ett vänskapligt professionellt förhållningssätt med dem. Brukarnas perspektiv är viktigt att ta hänsyn till vid upprättandet av tjänstens utformning (Järkestig Berggren & Gunnarsson, 2010).

Artikel 3

Moving toward a recovery-oriented approach in the Swedish mental health system - an interview study of Personligt Ombud in Sweden är publicerad 2012 och lyfter berättelser från personliga ombud i syfte att undersöka vilka stödjande strategier de personliga ombuden använder. Artikeln visar att personliga ombud beskriver att de hjälper brukaren till en aktiv förändringsprocess baserat på brukarens aktiva val. De personliga ombuden använde flertal strategier, till exempel att definiera mål, att driva brukaren framåt, agera som mentorer, stärka brukaren och mobilisera externa resurser (Klockmo, Marnetoft & Nordenmark, 2012).

Artikel 4

Building on users' knowledge as a basis for professional expertise? An example from Swedish social care services är publicerad 2015 och lyfter berättelser från personliga assistenter och personliga ombud. Syftet är att klargöra den professionella logiken som utvecklas i de två yrkena som söker sin legitimitet gentemot brukaren och hur dessa professioner hör samman till redan existerande professionella logiker. Artikeln visar att logiken skildras med omfattande handlingsutrymme, ett förhållande med brukare som bygger på tillit och legitimitet vars grund finns i brukarorganisationer (Järkestig Berggren, 2015).

Artikel 5

Challenges Highlighted During Peer Supervision by Mental Health Nurses and Social Workers Recently Trained as Case Managers in Sweden är publicerad 2015 och lyfter berättelser från sjuksköterskor och socialarbetare, i syfte att identifiera arbetsrelaterade utmaningar via berättelser av nyutbildade case manager. Artikeln visar att case management uppfattades som allmänt bra för brukarna och att handledda sessioner gjorde att case managerna blev mer upplysta om sin roll. Case managers måste vara flexibla och anpassa arbetssättet enligt brukarnas

dagliga tillstånd. Dock kände case managerna en paradoxal trohet till brukarna likväl till den överordnade organisationen. (Janlöv, Granskär & Berg, 2015).

Artikel 6

Handling the Dilemma of Self-Determination and Dementia: A Study of Case Managers' Discursive Strategies in Assessment Meetings är publicerad 2015 och lyfter berättelser från case managers i arbetet med äldre dementa brukare. Syftet var att identifiera diskursiva strategier som används av case managers i utvärderingsmöten för att hantera dilemmat mellan brukarnas självbestämmande och deras förminskade kognitiva funktioner på grund av en demenssjukdom. Artikeln visar att tre olika strategier uppstod i mötena där case managern antingen utgick från brukarens självbestämmande, lät släktingarna fatta beslut för brukaren eller att bägge motsatta parter beslutade om brukarens planering framåt (Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015).

Artikel 7

Experiences of working from a freestanding position as a case manager when supporting är publicerad 2016 och lyfter berättelser från personliga ombud, i syfte att undersöka de personliga ombudens erfarenheter av att arbeta från en fristående position, när de stöttar brukarna. Artikeln visar att de personliga ombuden har skapat en helhetssyn för både brukaren såväl till välfärdssystemet. Personliga ombuden representerade enbart brukaren, vilket är en positiv funktion av personliga ombuden roll: att förespråka brukarnas rättigheter (Klockmo & Marnetoft, 2016).

9. Resultat och analys

Efter en genomgång av de sju utvalda artiklarna har det framkommit att det varit nödvändigt att upprätta en kategorisering av materialet utifrån det institutionaliserade språket som nämns i artiklarna. Detta då det framkommer flertal förutfattade och gemensamt bestämda begrepp inom case management som avser kategoriseringarna av olika aktörer. Vilket även förekommer inom nyinstitutionell teori och empowerment. Enligt Friberg (2017) görs denna kategorisering dels utifrån de olika aspekterna som nämns i texter dels för att underlätta analysen av textmaterialet. I de vetenskapliga artiklarna framkommer det ett flertal beskrivningar som hänvisar till hur arbete inom professionen sker utifrån interaktioner mellan olika aktörer och brukare. Likväl framkommer det ett flertal beskrivningar gällande upprepningar av olika uppfattningar kring de professionella

rollerna som finns inom case management. Dessa meningar i dess olika former förekom i de flesta av respektive artikels delar.

Som tidigare nämnt i teoriavsnittet kommer jag att använda mig av nyinstitutionell teori i kombination med teorin om empowerment för att analysera de vetenskapliga artiklarna. Nyinstitutionell teori avser att försöka få förståelse kring hur en organisations mekanismer och processer fungerar utifrån det institutionella förhållningssätt som det har delgivits av sin omgivning och via teorin om empowerment så kommer jag att försöka få förståelse för varför en organisations mekanismer och processer fungerar som det gör utifrån dess aktörer. Med detta beskrivet så kommer min utgångspunkt vara att analysera de vetenskapliga artiklarna utifrån en kombination av dessa teorier då det ena inte utesluter det andra för att få en förståelse kring hur kunskapsläget kring case management har sett under åren 2008 – 2020.

Följande kategorier har upprättats: *Case managers, personliga ombud och brukarna.*

9.1. Case managers

Case manager beskrivs i de vetenskapliga artiklarna antingen som en egen profession som arbetar med egen autonomi eller som en profession där den professionella har ytterligare en yrkesroll som tjänsteman med myndighetsutövning inom en av socialtjänstens enheter (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015). I de fall där den professionella har två yrkesroller framgår det att det finns en överhängande risk att det kan påverka relationen och arbetsutförandet mellan case managern och brukaren. Det framgick att case managerna upplevde svårigheter att arbeta på ett sätt som tillgodosedde både brukarens och organisationens behov (ibid.). Case managern har i detta mönster två tydliga roller och två olika agendor som behövs tillgodoses och arbetas utifrån: det ena är brukarens agenda och den andra är den överordnade organisationen som case managern tillhör och är anställd under (ibid.). Dualiteten mellan två roller gör att det sociala arbetets utförande riskeras att förminsкас och urholkas om den grundläggande principen, att hjälpa människor utifrån sina specifika omständigheter, måste nervärderas då socialarbetaren behöver uppfylla organisationens och inte brukarens egen målsättning (Askheim, 2007; Levin; Linde & Svensson, 2013). Konflikten mellan vilka parter som den professionella ska främst företräda och agera utifrån är en kamp hos den professionella som innebär att hen behöver välja var ens lojalitet ska ligga (Askheim, 2007). Detta gör att case managers legitimitet och förhållningssätt som företrädare till två olika grupper, brukaren och organisationen, ifrågasätt utifrån case managerns egna normer och de

institutionella normerna som ska efterföljas (Payne, 2002; Linde & Svensson, 2013). Det uppstår svårigheter inom rollen som case manager då de behöver gå en balansgång mellan vad som anses vara moralisk rätt för sig själva, brukaren och organisationen (Levin, 2013). Socialarbetaren har inom sitt handlingsutrymme möjligheten att navigera genom de begränsningar och förutsättningar som har implementeras i rollen som representant för organisationen likväl utifrån sin roll som brukarens företrädare (Askheim, 2007; Linde & Svensson, 2013). Flera konsekvenser av dualiteten mellan de olika rollerna kan vara att den professionella inte kan eller är villig att agera fullt ut för sina respektive brukare vilket kan leda till framtida komplikationer såsom tappat förtroende (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Däremot beskrivs i artiklarna att case managerna uppvisar vilja till att försöka utföra sina arbetsuppgifter efter sin bästa förmåga och via kompromisser för att uppfylla brukarnas vilja så tillfredställande som möjligt (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015). Generellt utgår den professionella från att brukaren står i centrum och att planeringen av insatser och stöd ska ske i samarbete med brukaren (Socialstyrelsen, 2020). Om man skulle kunna tolka detta agerande av case managerna, kompromisserna, enligt lämplighetslogiken skulle det innebära att de som aktörer har legitimerat sitt arbetsutförande utifrån vad de anser vara goda konsekvenser för brukarens skull. Detta agerande kan förstås, i likhet med Payne (2002), Svensson, Johnsson & Laanemets, (2008) och Levin, (2013), att case managern som är den aktiva aktören har via sitt handlingsutrymme och företrädarskap verkställt de institutionella förväntningar som har tilldelats via organisationen.

I två av de vetenskapliga artiklarna framgår det att i arbetet med brukare som har svår problematik behövde case managern anpassa sitt arbetssätt beroende på hur brukarens mående ter sig under uppföljningsmötena. Stundtals kunde brukaren föra sin egen talan men alltför ofta behövde brukaren hjälp. De professionella skapade då strategier och arbetssätt såsom att inkludera familjemedlemmar i konversationer gällande implementering av nya insatser (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015). Jag tolkar detta utifrån Payne (2002) och Svensson, Johnsson & Laanemets (2008), som att de professionella använde sig av sitt handlingsutrymme och utvecklade fram nya arbetssätt för att stärka och stödja sina brukare efter vad de ansåg vara det bästa sättet utifrån brukarens perspektiv. Via vetenskap och tidigare erfarenheter av beprövade metoder kunde case managern utifrån sin roll och sitt handlingsutrymme anpassa metoder så att de utgick utifrån brukarnas förutsättningar och förmågor. På detta sätt går det att anse att case managerna tog hänsyn till brukarens önskemål vilket gjorde att brukaren inte missunnades på något sätt även om de arbetssätt som genomfördes

inte nödvändigtvis fanns uttryckligt beskrivet i organisationens riktlinjer. Detta kan även beskrivas, i hänvisning till Levin och Linde & Svensson (2013), som att case managerna som aktörer försökte uppnå sina mål genom egna bedömningar om vad som lämpas bäst för att kunna representera organisationen och de institutionella föreställningar de i sig själv representerar, samtidigt som case managern anpassar och hittar de bästa lösningarna för att efterfölja sin identitet som professionell utförare.

Det framkommer av vissa av de vetenskapliga artiklarna att några av case managerna hade bristande kunskaper och kännedom om väsentliga faktorer såsom vilka verktyg som kunde användas i olika situationer med brukarna (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, 2015). I sådana situationer kan bristande kunskaper och kännedom leda till att den professionella utföraren förlitar sig mer på de upprättade riktlinjer som existerar inom organisationen istället för att lyssna och ta till sig av vad brukarens uppger är deras vilja i det direkta ögonblicket (Askheim, 2007). Detta på grund av att den professionella utföraren kan känna sig trygg i att det finns förutbestämda och förgivettagna föreställningar och normer som har kollektivt bestämts av den ovanställda organisationen och därmed kan agerandet rättfärdigas genom hänvisning till den sammanhängande institutionella föreställningen (Svensson, Johansson & Laanemets, 2008; Linde & Svensson, 2013). Dock visade det sig i artiklarna att de professionella var villiga att försöka hitta arbetssätt där de var öppna med sin problematik gentemot sina kollegor. De kunde inom handledningssessioner dela med sig av sina erfarenheter (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, 2015). Dels för att kunna få hjälp med vad de som uppfattade som problem dels för att få bekräftelse om huruvida de agerat på ett propert sätt utifrån deras yrkesroll. Att uppvisa sina eventuella brister och vilja till att förändras för sina brukare kan uppfattas som att den professionella stärker sig i sin yrkesroll och gör det yttersta för att vilja göra ett gott arbete för sig själv och för sina brukare (Askheim, 2007; Brante 2014).

I likhet med Payne (2002) kan det tolkas att case managern medvetet utvecklade sin roll och öppnade sig för andra perspektiv och vinklar om hur arbete kan utföras gör att case manager kan förmedla ut denna eventuella nyvunna kompetens till sina brukare via ett företräderskap som gynnar och stärker brukarens väg framåt. Ur ett nyinstitutionell teori skulle detta kunna tolkas som att aktören, case managern, anpassar sig efter de ombytliga kulturella och samhällsliga normer som föreligger samt de förhållningssätt som finns i relation till andra aktörer, för att kunna legitimera sig själv i sin egen identitet i sitt yrke och den gemensamma organisationen.

9.2. Personliga ombud

Avseende personliga ombud framkommer det ur de vetenskapliga artiklarna att de inte upplevde problematiken om två roller med två respektive agendor. Det framgår ur artiklarna att de personliga ombuden hade ett förhållningssätt som innebar att de endast skulle företräda brukarna och vara på deras sida samt grunda sitt arbetsutförande utifrån brukarens rättigheter och vilja (Markström, Lindqvist. & Sandlund, 2009; Järkestig Berggren & Gunnarsson, 2010, Järkestig Berggren; Klockmo, Marnetoft, & Nordenmark, 2015; Klockmo, & Marnetoft, 2016). I jämförelse med case managerna så framgår det att de personliga ombuden har lättare att handla utifrån sina givna roller då deras handlingsutrymme inte är lika begränsat av olika institutionella förväntningar från olika organisationer (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008; Linde & Svensson, 2013). Det vill säga att det framgår att de personliga ombuden som yrkesroll ska följa normer och perspektiv som utgår direkt från brukarna och det inte är lika väsentligt att efterfölja något bestämt mål för att legitimera sin existens. Professionens legitimitet, som det kan tolkas utifrån en konsekvenslogik, framhävs och styrks genom att målen anpassas och diskuteras under den pågående processen. Det ska sedan leda till goda konsekvenser för målgruppen likväl för den representativa organisationen som de personliga ombuden agerar utifrån. I likhet med Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) och Linde & Svensson (2013) kan detta sätt tolkas som att de personliga ombuden kan anpassa sitt företräderskap så att det passar de förhoppningar som förväntas av yrkesrollen, utan att förminska sitt uppdrag att representera brukaren på bästa sätt.

Vissa personliga ombud beskrev att de kände ett omfattande ansvar till brukarna och stundtals växlade deras roll i möten med andra samarbetsparter. Det personliga ombudet kunde i ett möte vara den som förde brukarens talan och i nästkommande möte vara den som enbart lyssnade när brukaren talade och fungerade då som vittne och stöd (Markström, Lindqvist & Sandlund, 2009). Detta kan uppfattas som att de personliga ombuden insåg vikten av att arbeta flexibelt och ombytligt utifrån brukarnas behov och perspektiv samt att de förstod när det var rätt tillfälle att stärka och stötta upp sina respektive brukare likväl när det var rätt tillfälle att vara i bakgrunden så att brukaren kunde stärka sig själv genom sig egna förmåga (Starrin & Askheim, 2007). Denna omväxling av roller kan tolkas, i likhet med Levin (2013) och Brante (2014), som att de personliga ombuden hade en god förståelse över i vilka stunder det var det lämpligt att arbeta på ett sätt som representerade brukaren utan att deras identiteter som stöttande roll förminskades. Detta kan vidare tolkas som att de personliga ombuden arbetar utifrån ett sätt där de ger brukaren möjligheter till att företräda sig själva och ge vika för brukaren så att brukarna kan aktivt

medverka till att förändra och påverka sin situation. Att låta brukarna växa inom sin egen expertis och att stötta dem att se sin egen potential och väg till förändring utan hjälp av yttre personer gör att brukarens autonomi och makt förstärks (Payne, 2002; Askheim, 2007).

I en vetenskaplig artikel framgår det att personligt ombud beskrivs som en profession där kraven på utbildning och arbetslivserfarenhet är något som betraktas som viktigt men inte lika väsentligt som att ha en god personlig lämplighet och öppenhet i deras arbetsutförande gentemot brukarna (Järkestig Berggren & Gunnarsson, 2010). Vad som avsågs som god personlig lämplighet och öppenhet beskrevs som att de personliga ombuden agerade utifrån ett vänskapligt och professionellt förhållningssätt samt genom att visa ömsesidig respekt. Brukarens upplevde att deras frågor och synpunkter framträdde och representerade på ett adekvat sätt. Man skulle kunna anta att en viktig egenskap för de personliga ombuden i sin roll som företrädare av brukaren är förmågan att kunna förmedla brukarnas budskap på ett respektfullt och empatiskt manér för att hjälpa brukaren och undvika att denne hamnar i onödigt lidande (Payne, 2002; Skau, 2018). Genom att den personliga ombudet försöker förstå sig på brukarens tankesätt kan detta underlätta samarbetet mellan de två aktörerna och frambringa acceptabla resultat som överensstämmer med de förutfattade syftet av interaktionen mellan de två aktörerna (Linde & Svensson, 2013). Att brukaren upplevde att det fanns någon som förstod hen, som kunde bekräfta och företräda brukarens utifrån hans omständigheter och egen uppfattning om hur man kan försätta framåt, kan ses som ett sätt, i likhet med Levin (2013) att förstärka föreställningen om att det är brukarens autonomi som är i fokus och det är brukaren som är bäst lämpad att veta vilka vägar som passar bäst för att denna ska kunna fortskrida framåt. Dock kan detta också vara en bekräftelse att de personliga ombuden förstärker och styrker sin existens genom att utföra sin yrkesroll genom de förutbestämda institutionella förväntningarna. Då rollen som personlig ombud beskrivs enligt riktlinjer från Socialstyrelsen (2020) som en stöttande yrkesroll så kan det vara som att det framgår ur den vetenskapliga artikeln att brukarens upplevelse av de goda bemötandet av de personliga ombudet var en bekräftelse av yrkesrollens identitet och de institutionella förväntningar som har tilldelats på yrkesrollen.

För de personliga ombuden som arbetade i mindre kommuner på landsbygden var det inte ovanligt att de inte hade en stark och tät kontakt med den överordnade organisationen vilket kunde vara kommunens socialtjänst eller deras egen upprättade verksamhet. Detta gjorde att även de personliga ombuden blev tvungna att konstruera sina strategier och arbetssätt utifrån hur de själva uppfattade de nationella riktlinjerna om hur deras arbete skulle utföras vilket i sin tur

gjorde att de upplevde att de fick mer omfattande autonomi i sitt arbete med brukarna (Markström, Lindqvist & Sandlund, 2009). Detta kan tolkas, i likhet med Svensson, Johansson & Laanemets (2008) och Linde & Svensson (2013), som att de personliga ombuden som aktörer för den överordnade organisation upplevde att de hade god legitimitet som utförare och representant för organisationen. Detta ledde till att de kunde legitimera de nya konstruerade arbetsätten som eventuellt inte följde de nationella riktlinjerna men som var en viktig mekanism för att kunna utföra de givna arbetsuppgifterna utifrån sin yrkesroll. Likväl för att uppfylla de institutionella målen på bästa sätt i förhållande till arbetsuppgifterna. Detta kan även tolkas, i likhet med Svensson, Johansson & Laanemets (2008), som att de personliga ombuden upplevde att de hade erkänd handlingsutrymme i sina roller för att kunna arbeta för och med sina brukare, genom att kringgå de hinder som uppstod och hitta alternativa lösningar. I de fall där det inte fanns tillräckligt med funktionella och praktiska strukturer som säkerställde att arbetet kunde utföras enligt riktlinjerna så kunde arbetet ändå framskridas då de professionella tog sitt ansvar gentemot brukarna och fortsatte arbeta vidare (Markström, Lindqvist & Sandlund, 2009). Utifrån lämplighetslogiken skulle detta förfarande innebära att de personliga ombuden som aktörer utformade sitt handlande efter vad som ansågs vara överstämmande med deras identitet inom organisationen och därmed kunde legitimera sitt handlande som uppfyllande av de tilldelade institutionella förväntningarna.

9.3. Brukarna

Generellt ansåg brukarna att deras röster blev hörda och att de blev respekterade av deras case managers respektive personliga ombud. Detta grundade sig i att brukarna upplevde att case managerna respektive personliga ombuden lyssnade på dem och arbetade utifrån ett förhållningssätt som inte var strikt professionellt och byråkratiskt utan speglade förhållningssätt som visade en vänskaplig och kamratlig karaktär (Järkesstid & Gunnarsson, 2010; Järkestig; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015). Det beskrevs att brukarna uppfattade en tillfredsställelse i kontakten med sin case manager respektive personliga ombud, under förutsättning att de hade utrymme att förmedla sina önskemål och att de kände sig sedda samt hörda. Brukarnas beskrivning av de professionellas handlande kan tolkas, i likhet med Payne (2002) och Linde & Svensson (2013) som att de professionella kunde i sitt arbetsutförande, trots tidigare nämnt av konflikter gällande olika roller, inge ett förtroende hos brukaren som inte bara överstämde med förväntningar som ställdes av brukaren men även med den överordnade organisationen. Case management som arbetsområde framgår i de vetenskapliga artiklarna som

att det befinner sig inom det arbetsområde som olika socialarbetare befinner sig i, där det förväntas att de professionella utförarna ska upprätthålla institutionella normer samtidigt de förväntas anpassa bedömningar och beslut efter de individer som de är i kontakt med (Socialtjänstlagen (2001:453); Levin, 2013). Olika normer och föreställningar ställs emot varandra och förväntas tillfredsställas på ett adekvat, utförligt manér och ska företrädas utifrån olika mål. (Payne, 2002; Levin, 2013; Brante, 2014).

Vidare beskrivs det i artiklarna att i samtalen och mötena med case managers respektive personliga ombud så ansåg brukarna att de var på en likvärdig nivå med de professionella och att de hade ett samarbete med en professionell person som inte hade en annan agenda att följa och uppfylla (Järkeslid & Gunnarsson, 2010; Järkestig; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015). Brukarna blev uppmärksammade av de professionella att den enda agendan som skulle vara i centrum i samarbetet mellan parterna skulle var en agenda baserad på brukarnas ambitioner och målsättningar. Genom att brukarna fick möjligheten till att arbeta och påverka sina situationer utifrån ett arbetssätt där det framgick att det inte fanns några oböjliga strukturer eller kriterier som behövdes uppfyllas för att kunna fortskrida med den bestämda planeringen så kan det tolkas som att brukarnas handlingsutrymme stärktes och de blev mer aktiva i deras medverkan i samarbetet med case managerna respektive personliga ombuden (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Att brukarna fick bekräftelse att de har bestämmanderätt och handlingsutrymme att kunna förändra vägarna till målet eller att ändra målet mitt under vägens gång kan tolkas, i likhet med Askheim (2007). som att det ingav en känsla av betydelsefullhet och bättre självkänsla. Genom ett flexibelt förhållningssätt kan den professionella utföraren uppnå inte enbart brukarens mål men även göra enklare att uppnå de förutfattade och underliggande syftet med det professionella handlandet (Linde & Svensson, 2013; Skau, 2018). Brukarna uttryckte att de hade mer frihet att diskutera och samtala med de personliga ombuden då utrymme till tal gavs förutsättningslöst. Enligt de personliga ombuden berodde detta på hur deras tjänst och arbetssätt var konstruerat. I arbetet med brukarna var det inte ovanligt att de personliga ombuden var påhittiga och skapade nya arbetssätt som inte var brukligt hos den övriga socialtjänsten. (Järkestig Berggren & Gunnarsson, 2010; Klockmo, Marnetoft & Nordenmark, 2012).

När det gäller de brukarna som stundtals inte haft koncisa eller kontinuerliga mötena med case managerna eller personliga ombuden kunde vissa brukare inte komma ihåg vad som hade upprättats och sagts under tidigare samtal (Järkeslid & Gunnarsson, 2010; Österholm,

Taghizadeh Larsson & Olaison, 2015). Det kunde hända att brukarnas beskrev att deras prioriteringar hade ändrats under tiden mellan möten och att de under nästkommande möte ville prata om andra saker som blivit mer väsentliga för brukaren. Detta gjorde att de professionella behövde anpassa sig efter de rådande situationerna och eventuellt stoppa den pågående planeringen. Att möta brukarna på sina egna premisser och få dem att uppleva att de medges bekräftelse och erkännande på hur deras situationer ser ut kan detta leda till att samarbetet mellan brukarna och professionella drivs framåt och att brukaren får en stärkt självkänsla (Askheim, 2007). Likväl kan det underlätta för de professionella att uppnå de förväntade målen med sin yrkesroll och legitimerar deras handlande i ett led av självbekräftelse i det ögonblick som handlandet har utförts (Levin, 2013). Med andra ord så kan detta flexibla arbetssätt, utifrån en konsekvenslogik, legitimera de professionella aktörernas handlande och bekräfta de sociala förväntningar i samma stund som handlandet har utförts, vilket leder till en omedelbar legitimering av organisationens normer och förväntningar av de professionella aktörerna.

10. Slutsatser

Uppsatsen syfte är att ta reda på hur case management inom socialt arbete framställts ur den inhemska forskningen under perioden 2008 – 2020. Case management i Sverige ter sig vara annorlunda beroende på hur de olika arbetssätten och professionerna är utformade. Detta kan ge fördelar till såväl brukare och de professionella utförarna, men likväl framgår det att det finns hinder och svårigheter som komplicerar arbetsutförandet för de professionella utförarna. Nedan kommer jag att presentera de slutsatser kring uppsatsens frågeställningar.

10.1. Hur beskrivs samarbetet mellan brukarna och de professionella utförarna i svenska studier?

Det framgår ur de vetenskapliga artiklarna att samarbetet mellan brukarna, case managers och de personliga ombuden, är något som var gynnande för brukarnas tillvaro. Det framgår att för brukarna var det väsentligt att det fanns en genuin professionell utförare som kunde hjälpa dem att förbättra deras livssituation. Detta kan jämföras med den tidigare svenska forskningen och de internationella, där brukare beskriver att de anser att case management i slutändan har hjälpt brukarna att komma vidare i sina liv (Ekermo & Beckman, 2008; Socialstyrelsen, 2014; Grace & Gill, 2016).

I samarbetet med brukaren framstår det som att case managers och personliga ombud är yrkesroller som är beroende av existerande samhällsliga normer och brukarnas egna normer och

förutfattade meningar. Genom detta kan de professionella legitimera sin existens som stöttande sociala arbetare. Det ställs krav på de professionella utförarna att de ska kunna arbeta genom och försöka uppfylla de förväntningarna som kommer ifrån brukarna, samtidigt som de ska uppfylla de tilldelade förväntningar som kommer från deras egen ovanstående organisation. Detta utan att förminska eller missunna sina representativa roller som aktörer i en institutionell mening. Däremot framgår det i de vetenskapliga artiklarna att de professionella utförarna utgår från ett arbetssätt som är flexibelt och självbekräftande av sin legitimitet via de handlingar som utförs i sammanstämmighet med brukarna. Detta kan innebära att så länge samarbetet mellan brukarna och de professionella utförarna utgår från brukarnas agendor så är utförarnas legitimitet styrkt. Det har inte framgått av de vetenskapliga artiklarna att brukarna ska vara missnöjda med hur deras case managers respektive personliga ombud arbetar. Det framkommer inte heller att arbetet skett på ett sätt som inte överensstämmer med brukarnas viljor.

10.2. Vilka resultat visar forskningen om case management?

Enligt de svenska vetenskapliga artiklarna framgår det att case managers och personliga ombud är eniga om att case management, i alla dess former, ska vara grundad och utföras utifrån ett brukarperspektiv och med brukarens bästa i fokus vilket överensstämmer med riktlinjerna för hur arbetet ska utföras. I jämförelse med den internationella så framgår det att grundprinciperna i den svenska case management, verkar var kompatibelt med hur vissa länder anser hur case management bör utföras. Exempelvis i Corvol, Moutel & Sommes (2016) studie beskrivs etiska riktlinjerna kring case management som finns upprättade i flertal internationella vetenskapliga artiklar, handböcker och riktlinjer. Där framgår det att case management nämns, ur ett socialarbetarperspektiv, som en profession som ska arbeta utifrån brukarnas medverkan och autonomi. Detta nämns även i Robinson, Fisher & Genderas (2016) och Grace & Gills (2016) respektive studie; att brukarna upplevde att de generellt fick adekvat hjälp och stöd av sina respektive case managers och att case managerna arbetade med dem på ett anpassat sätt som gynnade alla parter.

Vidare jämförelse mellan dessa två professioner, case manager och personligt ombud, framgår det att de personliga ombuden arbetar mer intensivt utifrån ett brukarperspektiv än case managerna. Detta kan bero på flertal olika faktorer såsom att de personliga ombuden arbetsutförande i arbetet med sina brukaren inte har lika stora förväntningar att brukaren ska uppnå resultat utifrån bestämda mål. Istället utgår planeringen direkt från brukaren och kan

ändras helt utifrån brukarens vilja. På detta sätt kan det personliga ombudet säkerställa att brukarens vilja alltid är i centrum och att inga beslut fattas utan brukarens kännedom. Ett annan anledning kan vara case managerna arbetar utifrån ett uppdrag som har upprättats från en myndighet, där samarbetet är redan förutbestämt av någon annan part än brukaren (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison 2015; Socialstyrelsen, 2019). Case managern kan ha fått förutsättningar för att arbeta med en brukare, dock avses detta inom bestämda parametrar, vilket gör att case managern kan uppfattas som mer låst och inskränkt profession inom case management.

10.3. Hur framställs de professionellas arbete i svensk forskning?

Det beskrivs i empirin att case managerna upplevde att det fanns paradoxala förväntningar på dem gällande vilken förhållningssätt de ska prioritera: brukaren eller den övergripande organisationen (Janlöv, Granskär & Berg; Österholm, Taghizadeh Larsson & Olaison 2015). Likväl som i med Corvol, Moutel & Sommes (2016) och Xuns (2019) studie framgår det i de svenska artiklarna att det finns liknande problematik bland case managers där den styrande organisationen fattar beslut som inte överensstämmer med case managers uppdrag utan främst med fokus utifrån organisationens målsättning och krav. Denna förminskning av de professionellas roll och handlingsutrymme samt dualiteten mellan de olika rollerna framgår vara ett fenomen som frekvent uppstår när det finns existerande hierarkier och maktstrukturer.

11. Kommentarer för vidare forskning

Det finns underlag och aspekter som inte framgår ur de här studierna men som vore intressant att belysa för att få en mer klagörande bild av case managements implementering i Sverige. Detta avser synvinklar ur de professionellas perspektiv vilket exempelvis kan vara hur de professionella upplever samarbetet med brukarna, med andra professionella eller med de olika sociala verksamheterna/myndigheterna. Ett annat exempel kan vara ytterligare mer djupgående berättelser om hur de professionella upplever sin legitimitet och autonomi i mötet med sina respektive brukare och samarbetspartner.

Likväl saknas det underlag och aspekter ur brukarnas perspektiv. Exempel på detta kan vara mer information kring hur brukarna upplever det praktiska utförandet av case management både från en positiv och negativ bemärkelse.

En annan aspekt som jag anser att man kan skulle kunna forska vidare kring är brukarnas upplevelse av det praktiska utförandet av case management sedan jämföra och om detta

överensstämmer med hur arbetet är beskrivet i de nationella riktlinjerna. Detta avser både case managers som insats via socialtjänsten och de personliga ombuden. Att det inte framgår i denna uppsats skulle kunna bero på hur jag har sökt forskning utifrån bristfälliga parametrar, dvs att jag har missat studier som faktiskt är gjorda. Det kan också vara så att det faktiskt inte finns tillräckligt med forskning under perioden 2008 – 2020 om case management ur ett socialt arbetsperspektiv. Det senare väcker i sin tur andra frågor såsom om bristen beror på lågt intresse för arbetsområdet.

Vidare, i de samlade vetenskapliga studierna lyfts endast positiva aspekter och det som dominerar är de bra och goda upplevelsorna mellan brukaren och den professionella. Det nämns inte från något perspektiv om vad som händer när det går dåligt mellan parterna, vilka specifika metoder eller arbetssätt som används av de professionella för att kunna få ett lyckat samarbete med brukarna eller brukarnas såväl som de professionellas upplevelses av när hjälpen inte är tillräcklig utifrån olika aspekter såsom tid eller budget. Luckorna i forskningen, som precis nämnts, överensstämmer iögonfallande väl med vad den internationella forskningen visat saknas.

I denna uppsats har jag använt mig av göra en litteraturöversikt för att kunna besvara uppsatsens syfte och frågeställningar. Som tidigare nämnt är en litteraturöversikt ett sätt att få en övergripande bild över hur kunskapsläget ter sig vara om ett forskningsområde. Med det i åtanke anser jag att det vore värt att nämna om hur en vidare studie kring case management skulle kunna klargöra ytterligare hur kunskapsläget ser ut i Sverige. Att utföra ett flertal intervjuer med professionella och brukare samt att skicka ut enkäter till båda parterna skulle kunna generera mer intressant information och belysa kunskapsområdet ännu vidare. Det vore intressant om man kunde via användandet av de nyss valda metoderna belysa områden som till exempel om hur case management utförs i de olika enheterna hos socialtjänsten och om det finns markanta skillnader mellan case managements utförande i olika kommuner beroende på dess storlek och behov av case management samt hur brukarna upplever att case management ger resultat och vilket mandat de har utifrån deras positioner.

12. Referenser

Askheim, Ole Petter (2007). Empowerment – olika infallsvinklar. I Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (Red.) *Empowerment i teori och praktik*. (1 uppl.). Malmö: Gleerups.

Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (2007). Empowerment – ett modeord? I Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (Red.) *Empowerment i teori och praktik*. (1 uppl.). Malmö: Gleerups.

Bergmark, Anders, Åke Bergmark & Tommy Lundström (2011) *Evidensbaserat socialt arbete – teori, kritik, praktik*. (1 uppl.) Stockholm: Natur och kultur.

Brain, Cecilia, Susan Landqvist-Stockman & Hasse Olsson (2014) *Integrerad psykiatri – case management i teori och praktik*. (3 uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Brante, Thomas (2014) *Den professionella logiken. Hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapssamhället*. (1 uppl.) Stockholm: Liber.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.

Corvol, Aline, Grégoire Moutel & Dominique Somme (2016) What ethics for case managers? Literature review and discussion. *Nursing Ethics*. Vol. 23(7) 729–742.

DOI: 10.1177/0969733015583182

Denvall, Verner & Bo Vinnerljung (red) (2006). *Nytta och fördärv: socialt arbete i kritisk belysning*. (1 uppl.) Stockholm: Natur och kultur.

Ekermo, Mats & Linda Beckman (2008) *Det räcker inte med en bra idé. Utvärdering av Sveriges Kommuner och Landstings metodutvecklingsarbete med case management för människor med dubbla diagnoser*. Västerås: Mälardalens högskola. Hämtad från <https://nllplus.se/upload/IB/vp/stvp/Utv%C3%A4rdering%20SKL%20Slutrapport%20Slutmanus.pdf>

Fejes, Andreas & Robert Thornberg (Red.) (2019). *Handbok i kvalitativ analys*. (3 uppl.) Stockholm: Liber.

Friberg, Febe (red.) (2017). *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. (3 uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Forsberg, Christina & Yvonne Wengström (2015) *Att göra systematiska litteraturstudier: värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*. (4 uppl.) Stockholm: Natur och kultur.

Grace, Marty & Peter Gill (2016) Client-centred case management: how much makes a difference to outcomes for homeless jobseekers? *Australian Social Work*. Vol. 69, No. 1, 11–26, <http://dx.doi.org/10.1080/0312407X.2015.1016445>

Janlöv, Ann-Christin, Monica Granskär & Agneta Berg (2015) Challenges Highlighted During Peer Supervision by Mental Health Nurses and Social Workers Recently Trained as Case Managers in Sweden. *Issues in Mental Health Nursing*, 36:10, 809-816. DOI: 10.3109/01612840.2015.1047073

Järkestig Berggren, Ulla. (2015). Building on users' knowledge as a basis for professional expertise? An example from Swedish social care services. *European Journal of Social Work*. Vol. 18, No. 5, 718–730. <http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2014.934662>

Järkestig Berggren, Ulla. & Evy Gunnarsson (2015). User-oriented mental health reform in Sweden: featuring 'professional friendship'. *Disability & Society*, 28, 92–103. DOI: 10.1111/1467-8268.12169

Klockmo, Carolina & Sven-Uno Marnetoft (2016). Experiences of working from a freestanding position as a case manager when supporting clients in the Swedish welfare system. *International Journal of Rehabilitation Research*. 39(2), 123–129. DOI:10.1097/MRR.000000000000168

Klockmo, Carolina, Sven-Uno Marnetoft & Mikael Nordenmark (2012) Moving toward a recovery-oriented approach in the Swedish mental health system—an interview study of Personligt Ombud in Sweden. *Vulnerable Groups & Inclusion*, 3:1, 18879, DOI: 10.3402/vgi.v3i0.18879

Levin, Claes (2013) Socialt arbete som moralisk praktik. I Linde, Stig & Kerstin Svensson (red). *Förändrings entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nystitutionellt perspektiv.* (1 uppl.) Stockholm: Liber AB.

Linde, Stig & Kerstin Svensson (2013) Hur kan vi förstå aktörer i komplexa verksamheter? I Linde, Stig & Kerstin Svensson (red). *Förändrings entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nystitutionellt perspektiv.* (1 uppl.) Stockholm: Liber AB.

Markström, Urban, Rafael Lindqvist & Mikael Sandlund (2009). Case management for people with psychiatric disabilities in rural Sweden; experiences from the implementation of a national policy. *European Journal of Social Work*, Vol. 12, No. 4, December 2009, 495_508. DOI: 10.1080/13691450902930787

Payne, Malcolm (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete.* (1 uppl.) Stockholm: Natur och kultur.

Piuva, Katarina & Cecilia Lobos (2007) *Case management. Utvärdering av en arbetsmetod i samverkan mellan vård och socialtjänst.* Stockholm: Ersta Sköndal högskola. Hämtad från https://www.academia.edu/2220359/Case_management_Utv%C3%A4rdering_av_en_arbetsmetod_i_samverkan_mellan_v%C3%A5rd_och_socialtj%C3%A4nst

Robinson, Sally, Karen R. Fisher & Sandra Gendera. (2016) Can case management contribute to effective use of small self-directed support packages for people with disabilities? *Asian Social Work and Policy Review*, 10 (3) 268–279. DOI:10.1111/aswp.12095

Skau, Greta Marie (2018) *Mellan makt och hjälp – om det flertydliga förhållandet mellan klient och hjälpare.* (4:e uppl.). Stockholm: Liber

Socialstyrelsen (2020). *Evidensbaserad praktik.* Hämtad från <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/verksamhetsutveckling/evidensbaserad-praktik/> (Hämtad 2020-04-14)

Socialstyrelsen (2019). *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende - stöd för styrning och ledning*. Artikelnr: 2019-1-16. Hämtad från <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/nationella-riktlinjer/2019-1-16.pdf>

Socialstyrelsen (2018). *Schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd – Case management*. Senast uppdaterad: 2018-09-26. Hämtad från: <https://roi.socialstyrelsen.se/riktlinjer/nationella-riktlinjer-for-var-d-och-stod-vid-schizofreni-och-schizofreniliknande-tillstand/4/schizofreni-eller-schizofreniliknande-tillstand-case-management/4.21>

Socialstyrelsen (2014). *Personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Uppföljning av verksamheten med personligt ombud*. Artikelnr: 2014-3-23. Hämtad från: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2014-3-23.pdf>

Socialstyrelsen (2010). *Personliga ombud – ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet*. Artikelnr 2010-4-8. Hämtad från <https://www.personligtombud.se/publikationer/pdf/Ledningsgruppens%20spejare%20i%20valfar-dssystemet.pdf>

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453 (Hämtad 2020-04-15).

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. *Insatser för att minska hemlöshet för personer med missbruk, beroende och psykisk ohälsa* (2018). Rapportnr: 2018_04. Hämtad från https://www.sbu.se/contentassets/4e2bfefeb4754910bcaca4a9daf2499b/insatser_minska_hemlos-het_personer_missbruk_beroende_psykisk_ohalsa.pdf (Hämtad 2020-04-14).

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. *Ekonomiskt bistånd - Kunskapsläget för utredning och insatser. Vetenskaplig kunskap och kunskapsluckor utifrån systematiska översikter* (2018). Rapportnr: 274/2018. Hämtad från

https://www.sbu.se/contentassets/366783ae5d784668b86a9eb58e7fd0db/ekonomiskt-bistand_kunskapslaget-for-utredning-och-insatser_274.pdf (Hämtad 2020-04-14).

Vård och Insats. *Uppdrag Psykisk Hälsa*. Hämtad från <https://www.>

<https://www.vardochinsats.se/schizofreni-och-liknande-tillstand/?section=2032> (Hämtad 2020-04-15).

Ödman, Per-Johan (2017) *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. (3 uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Österholm, Johannes H., Annika Taghizadeh Larsson & Anna Olaison (2015). Handling the Dilemma of Self-Determination and Dementia: A Study of Case Managers' Discursive Strategies in Assessment Meetings. *Journal of Gerontological Social Work*, 58(6), 613-636. DOI:10.1080/01634372.2015.1067851,

Xun, Kangwai (2019) The landing is too hard: How social workers perceive institutional support for case management in services for adults with intellectual disabilities in Hong Kong. *International Social Work*. Vol. 62(6) 1548–1560. DOI: 10.1177/002087281985214.

Bilaga

De valda artiklarna.

Artikel 1

Titel: Case management for people with psychiatric disabilities in rural Sweden; experiences from the implementation of a national policy.

Författare: Markström, Urban, Rafael Lindqvist & Mikael Sandlund

Årtal: 2009.

Tidskrift: European Journal of Social Work.

Perspektiv: Berättelser från personliga ombud.

Syfte: Att redogöra implementeringen av personligt ombuden i Sverige avseende insatsens satsning i glesbefolkade kommuner, som avser 69 kommuner med total befolkning om cirka 900 tusen personer.

Metod: Skriftliga handlingar samlades in, analyserades och intervjuer utfördes via telefon med 15 ombudsverksamheter, med en sammanlagt 36 personliga ombud. Därefter utfördes en fördjupningsstudie på sju orter där de personliga ombuden och olika intressenter intervjuades.

Analys: Via direkt innehållsanalys, dvs. kodning som styrdes av befintlig teori och begrepp som används i samhället.

Resultat: Det framkom att det finns risk för ombudsverksamheterna att bli en separat del av det sociala stödsystemet. De personliga ombuden i glesbygd är formad genom lokala överenskommelser och kompromisser och har resulterat i en profession som omfattande skiljer sig från den modell som framgår i den statliga policyn.

Diskussion: Case management metoder behöver utveckla mer adekvata modeller som är lämpliga för lokala betingelser. Mer uppmärksamhet bör ägnas åt det konstruktiva samarbetet med andra delar av hela välfärdssystemet. Case management har mycket att vinna på engagerade och välinformerade chefer och styrelser.

Artikel 2

Titel: User-oriented mental health reform in Sweden: featuring 'professional friendship'.

Författare: Järkestig Berggren, Ulla. & Evy Gunnarsson

Årtal: 2010.

Tidskrift: Disability & Society.

Perspektiv: Berättelser från brukare.

- Syfte:** Att beskriva den svenska personliga ombudets egenskaper via brukarnas uppfattningar för att specifikt veta vad brukarna anser vara betydelsefulla och användbara funktioner i deras relationer med sitt personliga ombud.
- Metod:** 23 brukare intervjuades.
- Analys:** Fenomenologiskt metod med ett öppensinnat förhållningssätt. En referensgrupp om 3 brukare var deltagande som konsulter vid tematiseringsarbetet.
- Resultat:** Generellt uppfattar brukarna de personliga ombuden som vänner och har ett vänskapligt professionellt förhållningssätt. Brukarnas perspektiv är viktigt att ta hänsyn till vid upprättande av tjänstens utformning.
- Diskussion:** Personligt ombud är utformad för brukarnas intresse En långsikt tänkt och förhållningssätt, i kombination med brukarnas medverkan kan medverka att brukarna nyttar de personliga ombuden på bästa sätt och genererar bättre resultat.

Artikel 3

- Titel:** Moving toward a recovery-oriented approach in the Swedish mental health system - an interview study of Personligt Ombud in Sweden.
- Författare:** Klockmo, Carolina, Sven-Uno Marnetoft & Mikael Nordenmark
- Årtal:** 2012.
- Tidskrift:** Vulnerable Groups & Inclusion.
- Perspektiv:** Berättelser från personliga ombud.
- Syfte:** Att undersöka vilka stödjande strategier de personliga ombuden använder.
- Metod:** Telefonintervjuer genomfördes med 22 personliga ombud över hela Sverige, professionella i respektive små, medel och stora kommuner.
- Analys:** Intervjuerna transkriberades och analyseras med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys.
- Resultat:** Personligt ombud beskrivs att de underlättar för brukaren till en aktiv förändringsprocess baserat på brukarens aktiva val. Personligt ombuden använde flertal strategier, till exempel att definiera mål, att driva brukaren framåt, agera som mentorer, stärka brukaren och mobilisera externa resurser.
- Diskussion:** Personligt ombud behöver utveckla strategier som gör professionen blir mer återhämtning-orienterad. Det saknas systematiska granskningar av sambandet hos brukarnas styrka och de personliga ombudens fokus på brukarnas de personliga ombudens fokus på brukarnas problem.

Artikel 4

- Titel:** Building on users' knowledge as a basis for professional expertise? An example from Swedish social care services.
- Författare:** Järkestig Berggren, Ulla
- Årtal:** 2015.
- Tidskrift:** European Journal of Social Work.
- Perspektiv:** Berättelser från personliga assistenter och personliga ombud.
- Syfte:** Att klargöra den professionell logik som utvecklas i de två yrkena som söker sin legitimitet gentemot brukaren och hur dessa professioner hör samman till redan existerande professionella logiker.
- Metod:** Gällande personliga ombuden gjorde en analys av 125 textberättelse, varav 23 intervjuer. Gällande personliga assistenterna gjordes en analys av flertal forskningsartiklar.
- Analys:** Via typologi som fastställer de nya yrkenas kunskapsgrund som kopplas till brukarens kunskap.
- Resultat:** Logiken skildras med omfattande handlingsutrymme, ett förhållande med brukare som bygger på tillit och legitimitet vars grund finns i brukarorganisationer.
- Diskussion:** Utmaningen som de innebär med den nya professionella logiken för existerande yrkesutövare likväl socialarbetare, vilka utmanas att klargöra sin kunskapsbas och fundamenten för de argument de använder i sin yrkesutövning.

Artikel 5

- Titel:** Challenges Highlighted During Peer Supervision by Mental Health Nurses and Social Workers Recently Trained as Case Managers in Sweden.
- Författare:** Janlöv, Ann-Christin, Monica Granskär & Agneta Berg
- Årtal:** 2015.
- Tidskrift:** Issues in Mental Health Nursing.
- Perspektiv:** Berättelser från sjuksköterskor och socialarbetare.
- Syfte:** Att identifiera arbetsrelaterade utmaningar via berättelser av nyutbildade case manager.
- Metod:** 13 stycken case managers intervjuades.
- Analys:** En kvalitativ innehållsanalys användes.

- Resultat:** Case management uppfattades som allmänt bra för brukarna och att handledda sessioner gjorde att case managerna blev mer upplysta om sin roll. Case managers måste vara flexibla och anpassa arbetssättet enligt brukarnas dagliga tillstånd. Dock kände case managerna en paradoxal trohet till brukarna likväl till den överordnade organisationen.
- Diskussion:** Individcentrerad vård- och tjänstesätt är en fråga som svår att uppnås i välfärdsstater som bygger på olika gynna välfärdssystem och komplexa organisationer. De existerande organisationerna verkar inte vara villiga och implementera mer individcentrerade processer, t.ex. case management.

Artikel 6

- Titel:** Handling the Dilemma of Self-Determination and Dementia: A Study of Case Managers' Discursive Strategies in Assessment Meetings.
- Författare:** Österholm, Johannes H., Annika Taghizadeh Larsson & Anna Olaison
- Årtal:** 2015.
- Tidskrift:** Journal of Gerontological Social Work.
- Perspektiv:** Berättelser från case managers i arbete med äldre dementa brukare.
- Syfte:** Att identifiera diskursiva strategier som används av case managers i utvärderingsmöten för att hantera dilemmat mellan brukarnas självbestämmande och deras förminskade kognitiva funktioner på grund av en demenssjukdom.
- Metod:** Utvärdering av 15 bedömningsmöten mellan case managers, brukare och brukarnas närmaste släktingar.
- Analys:** Diskursanalys via ett social konstruktivistiskt perspektiv.
- Resultat:** Tre olika strategier uppstod i mötena där case managern antingen utgick ifrån brukarens självbestämmande, lät släktingarna fatta beslut för brukaren eller bägge motsatt parter beslutade om brukarens planering framåt.
- Diskussion:** Case managers har utmaningar i arbete med dementa brukare och svårigheter med att balansera de byråkratiska standarderna och säkerställa självbestämmande samt autonomi för brukarna.

Artikel 7

- Titel:** Experiences of working from a freestanding position as a case manager when supporting.

Författare: Klockmo, Carolina & Sven-Uno Marnetoft

Årtal: 2016.

Tidskrift: International Journal of Rehabilitation Research.

Perspektiv: Berättelser från personliga ombud.

Syfte: Att undersöka de personliga ombudens erfarenheter av att arbeta från en fristående position, när de stöttar brukarna.

Metod: Telefonintervjuer genomfördes med 22 personliga ombud över hela Sverige, professionella i respektive små, medel och stora kommuner.

Analys: Kvalitativ innehållsanalys med ett induktivt tillvägagångssätt.

Resultat: Personliga ombuden har skapat en helhetssyn för både brukaren såväl till välfärdssystemet. Personliga ombuden representerade enbart brukaren, vilket är en positiv funktion av personliga ombudens roll: att förespråka brukarnas rättigheter. De personliga ombuden hade en låg grad av byråkrati och legitimitet från de andra parterna hos socialtjänsten.

Diskussion: Det kan vara gynnsamt för personliga ombuden att ha diskussioner med andra kollegor och ha handledning. Personliga ombudens roll kräver legitimitet, där ledningen struktur spelar en viktig roll.