



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **”För jag är inget hot mot dem”**

**- en kvalitativ studie om boendestödjare, deras arbetsfält och kompetens**

**Petronella Magnusson  
Lina Krabbe**

Kandidatuppgifts (SOPA 63)  
HT 2020  
Handledare: Anders Östnäs

## **Abstract**

**Authors:** Petronella Magnusson & Lina Krabbe

**Title:** “I am no threat to them” [translated title]

**Supervisor:** Anders Östnäs

**Assessor:** Norma Montesino

Due to the lack of a common required education amongst street-level bureaucrats in supported housing, the focus of this study was to analyse how the street-level bureaucrats in supported housing experienced their work and education. We were also interested in how they felt their knowledge and skills were utilized in their organizations. In the last decade, the number of supported housing efforts have increased, resulting in it now being one of the most frequently used efforts in the Social Service Act. Still, there is relatively little published research in the field. In addition to there not being any common education requirements, there are also no common guidelines for street-level bureaucrats in supported housing. By studying the discretion, education and knowledge of the social workers in supported housing, and focusing on how they experienced these three areas, we compared answers from respondents with previous research as well as our chosen theories. We constructed seven qualitative, semi-structured phone interviews with social workers working with supported housing in two smaller municipalities in Scania, Sweden. Thematic analysis was chosen as the data processing method. For the theoretical framework, Michael Lipsky's theory of street-level bureaucracy was applied, as well as Svensson, Johnsson and Laanemet's theory of discretion. For further discussion of the discretion used by street-level bureaucrats, Tatiana Saruis' perspective of discretion was also applied. Additionally, we used Julie Drury Hudson's theory of professional knowledge which is divided into five different types. Finally we used systems theory presented by Forsberg and Wallmark. The study highlights the importance of discretion in order to connect with clients and build meaningful relationships, an important factor in a successful supported housing effort. The results also showed that all five of Drury-Hudson's types of knowledge are needed to create diversity in the staff.

**Keywords:** social work, supported housing, street-level bureaucrats, discretion

**Nyckelord:** socialt arbete, boendestöd, gräsrotsbyråkrater, handlingsutrymme

## ***Förord***

Vårt varmaste tack riktas till de sju anonyma boendestödjare som gjorde denna uppsats möjlig. Ett stort tack ska även riktas till våra studiekamrater som stått som ett starkt stöd när hårda vindar har blåst i uppsatsvärlden.

Petronella och Lina

Hörby, december 2020

## Innehåll

<b>1. Inledning och problemformulering</b> .....	<b>5</b>
1.1 Syfte och frågeställningar.....	7
1.2 Disposition .....	7
1.3 Definitioner och avgränsning .....	7
1.4 Arbetsfördelning .....	8
<b>2. Kunskapsläge</b> .....	<b>9</b>
2.1 Forskning om boendestöd.....	9
2.2 Socialt stöd i forskningen .....	12
2.3 Sammanfattning och reflektion.....	13
<b>3. Metod</b> .....	<b>14</b>
3.1 Urval och tillträde.....	14
3.2 Material och tillvägagångssätt.....	15
3.3 Kodning och analys .....	16
3.4 Forskningsetiska överväganden.....	17
3.5 Tillförlitlighet.....	18
<b>4. Teori</b> .....	<b>20</b>
4.1 Professionell kunskap och kunskapsformer.....	20
4.2 Handlingsutrymme.....	22
4.3 Systemteori.....	23
<b>5. Resultat och analys</b> .....	<b>25</b>
5.1 Presentation av boendestödjarna .....	25
5.2 Teman för analys.....	25
5.3 Boendestödjares handlingsutrymme och vikten av relationen .....	26
5.3.1 Handlingsutrymme .....	26
5.3.2 Relationsskapandet och vikten av relationen .....	29
5.4 Den organisatoriska kontexten.....	31
5.4.1 Administrationen som verktyg .....	32
5.4.2 Kollegiala relationer mellan stödaktörer .....	35
5.5 Kunskap och kompetens hos boendestödjare.....	37
5.5.1 Drivkraft och kunskapsuppdatering.....	37
5.5.2 Det vardagliga kunskapsnyttjandet .....	39
<b>6. Avslutande diskussion</b> .....	<b>41</b>
6.1 Förslag på vidare forskning.....	44
<b>7. Litteraturlista</b> .....	<b>45</b>
<b>8. Bilagor</b> .....	<b>49</b>
8.1 Bilaga 1.....	49
8.2 Bilaga 2.....	50
8.3 Bilaga 3.....	52
8.4 Bilaga 4.....	53

## 1. Inledning och problemformulering

Frågan om vem som skulle ansvara för människor med psykiska funktionshinder aktualiserades i början på sjuttioalet i kölvattnet av att de statliga mentalsjukhusen avvecklades (Markström 2014:50ff.). Psykiatrireformen, vilken trädde i kraft år 1995, byggde på en tidigare utredning vid namn psykiatriutredningen. Psykiatrireformen fastslog att kommunerna skulle ansvara för sociala initiativ och insatser för att försöka minska konsekvenserna av långvarig psykisk ohälsa. Med en ändring i socialtjänstlagen, SoL, (SFS 2001:453) ville dåvarande regering öka kommunernas incitament för att starta verksamheter för boende och boendestöd (Markström 2014:50ff.).

Statistik från 2019 uppger att nästan 60 000 (57 200) individer under 65 år med funktionsnedsättning hade minst en pågående insats enligt SoL. Den vanligaste insatsen då var boendestöd, följt av hemtjänst och trygghetslarm (Socialstyrelsen A 2020:1f.). Boendestöd är även den insats med den största ökningen och antalet boendestödsinsatser har tredubblats de senaste tio åren (Socialstyrelsen B 2020:21ff.). Boendestöds syfte är att både socialt och praktiskt ge individen stöd i vardagen och det beviljas via socialtjänstlagen (Socialstyrelsen B 2020:26). Vad boendestöd mer i praktiken innebär definieras olika beroende på vilken kommun som förklarar insatsen. Nedan följer två olika kommuners förklaring av vad tjänsten innebär:

*Stödet handlar om att underlätta din vardag, både i och utanför hemmet och öka dina möjligheter till normalt liv och delaktighet i samhället. [...] En viktig aspekt av stödinsatserna är att planerade uppgifter görs tillsammans. När du beviljas boendestöd görs en plan för hur ditt stöd ska se ut. Denna planering görs tillsammans med din boendestödjare.*

- (Lunds kommun 2020).

*Boendestöd innebär att en person hjälper dig med de vardagsaktiviteter som du har svårt att klara själv. Du kan till exempel få hjälp med att göra ärenden, öppna och gå igenom post, städa, göra en hushållsbudget eller veckoplanering, ta kontakt med myndigheter eller sjukvård.*

- (Stockholms stad 2020).

Den grundläggande inrådan från Socialstyrelsens allmänna råd är att människor som arbetar i verksamheter vilka verkar under lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, (SFS 1993:387) har vård- och omsorgsprogram tillsammans med en relevant specialpedagogisk, social eller psykiatrisk inriktning (SOSFS 2014:4f.). En studie från FoU-Södertörn, av Bonnie Spetse och Hjärdis Gustafsson, visar dock på stora skillnader mellan vilka krav på kompetenser som krävs för att arbeta inom boendestöd i olika kommuner. Kraven varierade från att ha fullgjort det gymnasiala omvårdnadsprogrammet, vara mentalskötare till högskoleutbildningar såsom socionom, beteendevetare eller socialpedagog. En del verksamheter ansåg att personliga kvaliteter var viktigare än formell utbildning (Spetse & Gustafsson 2013:12).

Som ovan undersökning antyder saknar yrkesgruppen boendestödjare en legitimitet då de inte har en gemensam utbildningsbas (Topor 2014:18ff.). Samtidigt tyder tidigare forskning på att det krävs kunskap om psykisk ohälsa och inte minst social kompetens för att kunna bygga de relationer med brukarna som är nödvändiga för att lyckas med ett arbete som boendestödjare (Andersson 2009:208f.). Som boendestödjare måste du balansera mellan att skapa och bibehålla en god och jämlik relation men även se till att era roller inte förväxlas i vem som blir givare och vem som blir mottagare av omsorg och råd. Som boendestödjare har du en komplex yrkesroll där du ska röra dig i en annan människas hem och komma i kontakt med brukarens mer eller mindre privata sfärer (Klamas 2010:155f.).

Genom att belysa bristen på gemensam utbildning vill vi med denna uppsats analysera boendestödjarens komplexa yrke. Detta genom att boendestödjarna själva ger sin syn på sitt arbete och sin utbildning. Den tidigare forskning som presenteras i ovan stycke går emot hur en del kommuner tänker då de anställer boendestödjare. Kan personliga kvaliteter ersätta exempelvis kunskap om psykisk ohälsa? Hur långt räcker den sociala kompetensen som också lyfts fram som en viktig faktor i rapporten av Spetse och Gustafsson? Eller är det så att de personliga egenskaperna är viktigare än att ha tillskansat sig "rätt utbildning" och vad anser boendestödjarna om detta?

Intresset för denna fråga väcktes då vi själva arbetade som boendestödjare och insåg hur mycket en boendestödjare ska ha kunskap om för att vara brukarna behjälpliga. Då vi började arbeta som boendestödjare hade vi inga förkunskaper om vad arbetet innebar men blev dock snabbt medvetna om det ansvar boendestödjare innehar. Det räckte inte att vara snäll utan det krävdes mer för att verkligen kunna stötta brukarna.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Vårt syfte med denna uppsats är att undersöka hur boendestödjare uppfattar att deras kunskap och kompetens tas tillvara och kommer till uttryck i deras vardagliga arbete.

För att besvara vårt syfte kommer vi utgå ifrån dessa frågeställningar:

- Hur beskriver boendestödjare att deras kunskap och kompetens kommer till uttryck i mötet med brukaren under det dagliga arbetet?
- Vilka utmaningar uppfattar boendestödjare gällande handlingsutrymme?
- Hur uppfattar boendestödjare att deras kompetens och kunskap tas tillvara inom organisationen och i mötet med andra stödaktörer?

## 1.2 Disposition

Vi kommer inleda uppsatsen med att förtydliga begreppet boendestödjare. Därefter följer avsnittet *kunskapsläge* där vi kommer att redogöra för den forskning vi finner relevant. Avsnittet avslutas med en sammanfattning och kort reflektion av kunskapsläget. Efter kunskapsläget kommer metoddelen. Där redogör vi för den valda metoden, tillvägagångssätt, urval och hur vi kommer att bearbeta vårt empiriska material. Metoddelen kommer att avslutas med en diskussion kring forskningsetiska överväganden och studiens tillförlitlighet. Uppsatsen kommer att fortsätta med att skildra de teorier vi har valt att använda oss av för att besvara vårt syfte. Efter teoridelen följer *resultat och analys*, där vi med hjälp av valda teorier samt tidigare forskning analyserar vårt material. Uppsatsen avslutas med avsnittet *slutdiskussion* där vi, förutom att diskutera vårt resultat, även ger förslag till vidare forskning.

## 1.3 Definitioner och avgränsning

Med begreppet *boendestödjare* avser vi i detta arbete personer som arbetar för kommunerna som kommer hem till individer med psykisk ohälsa och arbetar med att stödja hen i det *ordinära boendet*. Med ordinärt boende avser vi boende som inte är kopplat till någon boendeverksamhet och som inte har någon personal eller några gemensamhetslokaler knutna till sig.

## 1.4 Arbetsfördelning

Under uppsatsens gång har vi hela tiden arbetat i samförstånd. Den uppdelning vi gjorde gällde intervjuerna där en av oss genomförde samtliga intervjuer medan den andra transkriberade. Vi har delat skrivandet mellan oss och genom hela uppsatsprocessen har vi gemensamt läst igenom det den respektive har skrivit. Detta för att kontrollera grammatik samt kontrollera varandras skrift för att på så vis få ett enhetligt språk.



## 2. Kunskapsläge

Vi kommer i denna del redogöra för tidigare forskning som innefattar både boendestöd i boendeverksamheterna och i ordinär bostad. Detta då forskning som endast innefattar boendestöd i ordinär bostad inte är särskilt vidsträckt. Mycket av forskningen gällande boendestöd är skriven av Gunnel Andersson då nutida forskning ofta tar avstamp i hennes avhandling *Vardagsliv och boendestöd* från 2009. Vi kommer även att presentera forskning som bedrivits om socialt stöd då socialt stöd anses vara viktigt för att boendestödet ska fungera.

### 2.1 Forskning om boendestöd

I Gunnel Anderssons avhandling *Vardagsliv och boendestöd* (2009) intervjuar hon personer med psykiska funktionshinder som har SoL-insatsen boendestöd. Andersson tar upp att boendestöd är en förhållandevis ny yrkesgrupp och trots att yrket finns i nästan alla av Sveriges kommuner är det ett relativt outforskat område (Andersson 2009:24f.). Tidigare rapporter och undersökningar omfattar även boendestöd som finns inom boendestödsverksamheter och det boendestöd som sker i brukarens ordinära hem (ibid.).

Andersson (2009) nämner hur brukaren genom boendestödjare kan få hjälp med att bryta sin ensamhet och skapa sig ett sammanhang. Genom vardagliga samtal under praktiska göromål utformas en relation mellan brukare och boendestödjare. Det sker ett ömsesidigt utbyte i det sociala samspelet mellan dem och den utväxling som sker genererar ökad jämlikhet jämfört med andra professioner inom socialt arbete. För att skapa en bra relation krävs det dock att boendestödjaren är genuint intresserad av brukarens intressen och liv samt visar omtanke och har respekt för brukarens privatliv. Relationen mellan brukare och boendestödjare är en avgörande faktor för att insatsen ska vara av betydelse och göra skillnad (Andersson 2009:203ff.). Då mycket av boendestödet sker i brukarens egna hem skapar detta också en möjlighet att brukaren blir *givare* och boendestödjaren blir *mottagare* av både råd och omsorg. Det kan vara så enkelt som att brukaren bjuder på kaffe och ställer vardagliga frågor om boendestödjaren ska ha mjölk eller socker i kaffet. Det kan också vara genom att ge råd om sådant som är inom brukarens expertis, till exempel råd om växtskötsel som boendestödjaren tar emot (Andersson 2009:208f.).

Andersson har även, tillsammans med Hjördis Gustafsson, varit med i framställandet av rapporten *Boendestöd på papper – Boendestöd i praktiken* från FoU Södertörn (2017) som tar avstamp i hur boendestödjaren själv ser på rollen som boendestödjare och vilken hens funktion och uppgifter är. Liksom titeln antyder lyfter rapporten skillnader i det boendestöd som beställs och hur det praktiskt utförs. Den största orsaken till nämnda skillnad var enligt rapporten olika kunskapsnivåer och handläggarnas bristande kunskap om den komplexa vardagen för brukare och boendestödjare. Klienternas behov och mående kunde kasta om förutsättningarna för vilka insatser som var genomförbara vid olika tillfällen (Andersson & Gustafsson 2017:45ff.). I rapporten lyfter även författarna en övertro på genomförandeplanen. Kritiska röster menar att genomförandeplanen är ett gissel då den har en tendens att endast bli ett stycke papper utan relevans som stämmer överens med det faktiska boendestödet. De intervjuade boendestödjarna känner att det finns ett krav på dem att föra väldigt detaljerade journaler som dessutom ska stämma överens med genomförandeplanen. De lyfter även dilemmat med kravet att påbörja en genomförandeplan utan att, enligt dem, känna brukaren tillräckligt väl för att producera en givande genomförandeplan (Andersson & Gustafsson 2017:61ff.). Rapporten fastslog även att en bred kunskapsbas hos boendestödjare inom allt från hemkunskap, kroppen, relationer, rättigheter och ekonomi skapade trygghet hos brukarna (Andersson & Gustafsson 2017:17). Rapportens slutsats är att boendestöd är ett komplext stöd som varken går att ge, fås eller utföras i någon bildlig betydelse. Boendestöd är med andra ord ett stöd som kommuniceras mellan två parter.

FoU-Södertörn gjorde även rapporten *Boendestöd- ett socialt stöd i vardagen* (2017) där Gunnel Andersson återigen medverkar. Rapporten konstaterar att den avhandling som Andersson skrev 2009 fortfarande är högaktuell och att den lagt grunden för deras fortsatta arbete med att kartlägga och bygga kunskap kring boendestöd (Andersson 2017b:2f.). Rapporten visade också att boendestödjaren ofta var den första kontakten med olika typer av sysselsättningar som i längden bröt brukarens sociala isolering och på så vis även hjälpte dem till en ökad självständighet (Andersson 2017:87).

I avhandlingen *“Jag kan öppna fönstret när jag vill”* av Rosita Brolin (2016) utgår hon från brukarnas perspektiv och lyfter fram aspekter som exempelvis vikten av att brukaren själv får bestämma bostad, bostadsområde samt betydelsen av boendestöd och kontinuitet för de med ordinärt boende (Brolin 2016:66ff.). Boendestödjare är en viktig faktor för att undvika ensamhet och ett stökigt vardagsliv. Resultaten från avhandlingen visar att det är nödvändigt

att under planeringen av boendestöd inte planera endast utifrån de hinder som finns i brukarens vardag relaterat till dess funktionsnedsättning. Människor med psykiska funktionsnedsättningar har, liksom alla andra, förväntningar och önskemål. De hindras dock av begränsningar som uppstår i samband med brukarens samspel med omgivningen. Brolin nämner att boendestödare som arbetar med brukare med ordinärt boende kan använda sig av teorin *att bemästra vardagslivet* som verktyg för att förstå hur brukaren ser sin vardag som ett ogenomförbart jobb och hur de exempelvis skapar ett undvikande beteende för att hantera detta. Teorin kan hjälpa dem att tillsammans med brukaren hitta fungerande strategier för att överkomma det problematiska i vardagslivet (Brolin 2016:66ff.).

I en annan studie, genomförd av Alain Topor (2014), lyfts också problematiken där besluten fattas av en person men där utförandet ska genomföras av helt andra personer i brukarens hem (Topor 2014:18ff.). Topor tar även upp boendestödarens professionella ställning, vilken han menar är svag då de saknar en gemensam utbildning, vilket krävs för att ge yrkesgruppen legitimitet (ibid.). I den tidigare nämnda avhandling av Gunnel Andersson (2009) går det att läsa att 60 procent av boendestödjarna i Stockholm stad var utbildade till mentalskötare. En femtedel av dem hade en gymnasial vårdutbildning och bland övriga boendestödare fanns utbildningar såsom beteendevetare, socionomer, fritidspedagoger samt specialpedagoger (Andersson 2009:23).

Andersson tar även upp Göran Lantz tre olika sfärer som en boendestödare genom sitt yrke kan komma i kontakt med; *identifikationssfären*, *personssfären* och *intimssfären* (Andersson 2009:184f.). Identifikationssfären utgörs av en individs historia men som kan delas med andra, till exempel gatan där hen växt upp. Till personssfären räknas det som individen har anammat som sitt och där det tydligaste exemplet är hemmet. Intimssfären symboliseras av individens kropp och saker som är nära kroppen såsom kläder och smycken (ibid.). Då målet för boendestöd är att stötta den enskilda individen i den dagliga livsföringen och utgångspunkten för detta sker i hemmet rör sig boendestödare i alla sfärer. Att arbeta som boendestöd innebär med andra ord att de har en avancerad yrkesroll.

Internationell forskning om boendeinsatser har främst varit inriktat på förändringen från boende på institutioner till mer moderna boendeverksamheter. Då varje land har egna begrepp gällande boendestöd är det svårt att se en helhet över forskningen (Socialstyrelsen 2009). Forskning som behandlar hur de som arbetar som boendestöd med brukare som bor i ordinärt boende är ett utforskat område och något som det finns behov av (Brolin 2016:17f.).

## 2.2 Socialt stöd i forskningen

Maria Klamas (2010) behandlar i sin avhandling *Av egen kraft tillsammans med andra* hur socialt stöd från bland annat formella stödaktörer kan stärka en person med psykiska funktionshinder (Klamas 2010:155f.). De formella stödaktörerna innefattar de som genom anställning av exempelvis kommun, stat eller socialtjänst har som uppdrag att stödja individer. Resultat från avhandlingen visar att brukare förväntar sig att de professionella som de möter ska ha kunskap och erfarenheter som ska hjälpa dem. Det räcker inte att endast finnas där med ett socialt stöd som exempelvis familj och/eller vänner ger utan de måste ha något mer att tillföra. Kunskapen och erfarenheten den professionelle besitter är med andra ord viktig för ökad förståelse för brukarens problematik och ska verka som ett komplement till vad denne själv vet och kan (ibid.).

Klamas tar upp två former av kunskap i sin avhandling. En form av kunskap är den som skapats genom utbildning och yrkeserfarenhet genom att ha arbetat med personer med psykiska funktionshinder. Andra formen är grundat i den första formen men kompletteras med att den professionelle har egna erfarenheter av till exempel psykisk ohälsa (ibid.).

Ett annat relevant tema som Klamas tar upp är hur stödaktören kan hjälpa brukaren med sin återhämtning genom att involvera hen i stödprocessen och beslut som rör denne. Maktobalansen mellan brukare och professionell blir mer utjämnad och brukaren får en mer central del i sin egen process (Klamas 2010:158ff.). Hon fann även att respekt och förtroende var synnerligen viktigt. Genom att uppskatta brukaren och dennes kunskap och erfarenheter känner brukaren sig också mer värderad och respekterad vilket ökar möjligheten för att stödet som den professionelle ger också uppfattas som stödjande. Upplever brukaren motsatsen kan det i slutändan istället öka känslan av utanförskap i samhället (ibid.).

I studien *Support networks and social support for persons with psychiatric disabilities - a Swedish mixed-method study* från 2012 upptäckte forskarna att upplevelsen av stödet och abiliteten att ta emot detta påverkades av till exempel brukarnas självkänsla, personlighet och egna kapacitet att hantera sin situation (Dunér, Nordström & Skärsäter 2012:728f.).

Forsberg och Wallmark (2002) lyfter forskning som belyser ett samband mellan en individs sociala nätverk och den fysiska och psykiska hälsan (Forsberg & Wallmark 2002:49ff.). En

longitudinell studie från Kalifornien, USA, från 1979 vilken pågick under nio år visade på vilka relationella sammanhang som var givande för hälsan och vilka som inte var lika viktiga. Svenska forskare bidrog till studien med forskning som visade att ett sårbart kontaktnät hade större inverkan på dödligheten än rökning och alkohol vid hjärt- och kärlsjukdomar. Ett stort nätverk är alltså inte automatiskt gynnande för hälsan, det som är avgörande är om nätverket kan tillgodose individens behov av socialt stöd. Om individer vid livskriser inte har socialt stöd påverkar livskrisen än hårdare än om individen skulle haft detta (Forsberg & Wallmark 2002:49ff.).

### 2.3 Sammanfattning och reflektion

Forskning och rapporter visar att boendestöd är ett mångfacetterat yrke som kräver såväl kunskap som erfarenhet och social kompetens. Trots att boendestöd idag är en av de vanligaste SoL-insatserna är det fortfarande ett underforskat område där det fattas nutida undersökningar som fördjupar sig inom fältet. Forskning kring socialt stöd visar att brukare kräver mer av det sociala stödet från socialarbetaren än från vänner och familj. Det är också viktigt att försöka utjämna den maktobalans som finns mellan brukare och boendestöd och detta genom att involvera brukaren samt bygga stödet på förtroende och respekt.

Att boendestöd är ett så pass outforskat ämne kan bero på att boendestödare är en relativt ny yrkesgrupp som arbetat i "det osynliga" en längre tid och att de saknar professionell legitimitet. Först på senare år när boendestöd blivit en allt vanligare insats har forskning om det börjat att bedrivas, dock endast av ett fåtal forskare.

### 3. Metod

I detta avsnitt kommer vi redogöra för vilken metod vi har valt att arbeta utefter när vi samlade in vårt empiriska material. Med hjälp av Brymans bok *Samhällsvetenskapliga metoder* (2018) kommer vi även förklara och diskutera vårt urval, metodens tillförlitlighet samt forskningsetiska överväganden.

#### 3.1 Urval och tillträde

För att besvara vårt syfte behövde vi få tillgång till boendestödjare som kunde berätta hur de uppfattar att deras kunskap och kompetens tas tillvara och kommer till uttryck i deras vardagliga arbete.

Vi valde att använda oss av ett *bekvämlighetsurval* för att få fram de kommuner vars boendestödjare vi kommer att intervjua. Bryman (2018) skriver att bekvämlighetsurval används när forskare har en grupp som av en händelse finns tillgängliga. Det är en fördel med bekvämlighetsurval då det är lätt att rekrytera dock är en av nackdelarna att det inte tas någon hänsyn till variation (Bryman 2018:243f.). När vi applicerar detta tillvägagångssätt i vår studie kommer vi i det första steget definiera vår population. Vår population kommer vara boendestödjare som arbetar i olika kommuner i Skåne och vi har fastslagit att vår urvalsram endast ska bestå av dem som arbetar heltid som boendestödjare. Vi är alltså inte intresserade av att exempelvis intervjua pensionerade boendestödjare.

Tillträdesprocessen startade genom att vi ringde runt till boendestödverksamheter i olika kommuner. I samtal med verksamhetschefen presenterade vi oss och uppsatsens övergripande syfte samt bad om samtycke att genomföra våra intervjuer på arbetsplatsen i fråga. Då vi hade fått kontaktuppgifter till möjliga respondenter, tog vi kontakt med dessa och mailade ett informationsbrev som förklarade uppsatsens syfte, att intervjun skulle spelas in och transkriberas samt vilka rättigheter de som respondenter hade. Till slut hade vi sju respondenter från två olika kommuner som ville medverka i studien. Som en del i att hålla våra respondenters identitet sekretessbelagda kommer vi inte nämna vilka kommuner vi använder oss av och deras namn i uppsatsen är figurerade.

### 3.2 Material och tillvägagångssätt

Vår uppsats kommer att ha en kvalitativ ansats. Detta eftersom vi är intresserade av att gå in på djupet och ta reda på vilka tankar, känslor och upplevelser våra intervjupersoner känner kring den komplexa rollen som boendestödjare. I Brymans bok beskriver han att kvalitativa intervjuer möjliggör att låta intervjun röra sig åt olika håll beroende på vad den intervjuade upplever som väsentligt och betydelsefullt. Den kvalitativa intervjun skapar också en större möjlighet att avvika från de satta intervjufrågorna och ställa följdfrågor med hänsyn till vad intervjupersonen svarar (Bryman, 2018:561).

Bryman (2018) menar att fördelen med semistrukturerade intervjuer är att den som intervjuar har specifika teman och frågor samtidigt som de kan vara flexibla och lämna utrymme åt sådant som intervjupersonen är speciellt engagerad av och brinner för (Bryman 2018:263). Vi kommer alltså med semistrukturerade intervjuer få möjlighet att dels få svar på specifika frågor som vi har i vår intervjuguide men även kunna höra om det är något annat boendestödjaren känner är extra viktigt att ta upp och få tillfälle att utveckla sina svar. Då har vi även möjlighet att ställa följdfrågor och vår intervjuguide kommer att hjälpa oss hålla en röd tråd i våra intervjuer.

Vid en intervjuguide är det viktigt att ha en viss ordning på frågorna så att de följer varandra på lämpligt vis även om ordningsföljden kan ändras beroende på intervjuens gång. Det är viktigt att använda sig av frågor som kan besvara uppsatsens frågeställningar samtidigt som de inte ska vara ledande eller alltför specifika (Bryman 2018:565f.). Genom att upprätta en intervjuguide kan vi etablera frågor som möjliggör att vi får den information vi anser oss behöva för att besvara våra frågeställningar.

Med anledning av Folkhälsomyndighetens samt Lunds universitets rekommendationer och riktlinjer angående rådande pandemin har vi fått genomföra våra intervjuer över telefon. Bryman (2018) redogör för telefonintervjuer och menar att finns fördelar med att använda sig av detta. De håller till exempel nere kostnaderna då du slipper att resa någonstans och hyra lokal för att genomföra intervjun. Det kan också vara att det är lättare att ställa känsliga frågor via telefon och det är även lättare för intervjupersonen att avbryta samt avsluta en intervju om den sker över telefon jämfört med ett fysiskt möte (Bryman 2018:580ff.). Bryman lyfter även nackdelar med att använda sig av telefonintervjuer, den mest uppenbara menar Bryman är att man begränsar sitt möjliga urval av respondenter då det kräver att respondenten har en telefon.

Vid användandet av en telefonintervju förlorar forskaren även möjligheten att iaktta respondenters kroppsspråk, minspel och gester. Under genomförandet av en intervju menar Bryman även att det kan vara till fördel att inte stänga av bandspelaren som spelar in intervjun för tidigt då intervjupersoner ibland öppnar sig mer efter intervjun (Bryman 2008:580ff.).

Tack vare vår yrkeserfarenhet som boendestödare kunde vi trots telefonintervju få fram ett mycket givande material. Under våra telefonintervjuer kunde vi använda oss av vår förförståelse om det ämne vi har valt att skriva om genom att nyttja våra egna erfarenheter och tankar kring ämnet. Här var det dock extra viktigt att komma ihåg att vi inte skulle fastna i våra egna tankar utan enbart använda våra erfarenheter som en väg in och försöka skapa en allians med våra intervjupersoner.

### 3.3 Kodning och analys

Då våra intervjuer var genomförda började vi processen med att bearbeta den nyss insamlade empirin. Det första steget blev att transkribera de inspelade intervjuerna samt anonymisera respondenterna genom att ge dem fiktiva namn och att inte skriva ut namn på exempelvis stadsdelar och kommuner de arbetar i. Eriksson-Zetterquist och Svensson (2017) menar att det vid transkribering dels är viktigt att ta med allt verbalt som framträder i intervjuerna som till exempel skratt och pauser. Samtidigt är det viktigt att göra det läsvänligt genom att justera språket och på så vis även framställa intervjupersonen på ett rättvist sätt (Eriksson-Zetterquist & Svensson 2017:51).

Efter transkriberingen påbörjades kodnings- och analysprocessen. Bryman (2018) beskriver tematisk analys där olika koder och- eller grupper av koder efter en grundlig läsning av materialet tas fram och sedan omvandlas till olika teman och- eller underkategorier i analysen (Bryman 2018:702ff.). Kodning- och analysprocessen innebar att vi först läste igenom de transkriberade intervjuerna och blev förtrogna med materialet. Därefter diskuterade vi transkriberingarna och gjorde en kort sammanfattning för att få överblick av intervjupersonernas svar. Bryman beskriver vidare hur den första kodningen en forskare gör endast är en öppen och initial kodning där forskaren ska försöka sätta namn på mindre textdelar i det insamlade materialet. Nästa steg är, enligt Bryman, att omvandla en eller flera koder till teman där målet för forskaren är att minska antalet koder samt hitta gemensamma element och omvandla dessa till större, mer omfattande, teman (ibid.). Efter vår initiala och öppna kodning



valde vi ut olika teman som underlättade möjligheten att få uppsatsens syfte besvarat då vi genom dem kunde få ytterligare utkristallisering av empirin. De tre övergripande teman vi fick fram var *boendestödjares handlingsutrymme och vikten av relationen, den organisatoriska kontexten* samt *kunskap och kompetens hos boendestödjare*.

Resultatet av kodningen och våra teman kommer att presenteras vidare i kapitlet *Resultat och analys*.

### 3.4 Forskningsetiska överväganden

Då vår studie är fokuserad på boendestödjares kompetenser och kunskaper i det vardagliga arbetet menar vi att vi inte kommer att skada våra respondenter då vi inte ställer frågor som rör känsliga ämnen. Vi anser att nyttan med vår studie överstiger risken att göra skada. För att förtydliga om vår studie kommer kunna skada våra respondenter hänvisar vi till Brymans definition av att skada deltagarna; om deltagarna av att delta i studien drabbas av fysisk skada, hindras i sin personliga utveckling, drabbas av sämre självkänsla, stress eller om vi får deltagarna att genomföra handlingar som kan anses vara förkastliga (Bryman 2018:172).

Då vi som blivande socionomer intresserar oss för samhället kommer vi oundvikligen komma i kontakt med människor i vårt arbete. Svensson och Ahrne (2017) lyfter forskningsetiken och etiska frågeställningar som kan uppkomma i samband med samhällsvetenskaplig forskning, till exempelvis relationen mellan de individer som ingår i forskningen på olika sätt och forskaren själv (Svensson & Ahrne 2017:28f.). Det vetenskapliga rådet har fastställt principer som forskare ska ta hänsyn till. De etiska principer som ska tas hänsyn till är följande; *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *nyttjandekravet* och *konfidentialitetskravet*. Informationskravet innebär att forskaren måste underrätta informanterna/försökspersonerna i studien om studiens syfte, vilka moment studien består av samt att de kan avbryta sitt deltagande utan att behöva ange ett skäl för detta. Samtyckeskravet betyder att deltagarna i en undersökning själva avgör om de vill delta i studien. Nyttjandekravet innebär att de uppgifter som samlas in om enskilda individer endast får användas i forskningssyfte. Konfidentialitetskravet betyder att de personuppgifter som samlas in hanteras konfidentiellt och på ett sådant sätt att obehöriga inte kan få tag på informationen och att informanterna inte kan identifieras (ibid.).

### 3.5 Tillförlitlighet

För att säkerställa kvaliteten i denna undersökning kommer vi i detta stycke granska studiens tillförlitlighet. Vi har valt att använda oss av begreppet tillförlitlighet för att inte förvillare vare sig oss eller läsaren med begreppen validitet och reliabilitet som lätt kan kopplas till kvantitativa studier.

Bryman (2018) diskuterar fyra kriterier som avgör en studies tillförlitlighet; *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *om det finns möjlighet att konfirmera och styrka* (Bryman 2018:467ff.). Dessa begrepp har en motsvarighet i kvantitativ forskning. Begreppet trovärdighet handlar om att forskaren ska ha genomfört studien i enlighet med gällande regler och att hen har delgivit sina resultat till de individer som har deltagit i studien för att säkerställa att forskaren har förstått deras bild av verkligheten på rätt sätt, detta kallas även för respondentvalidering. Det kan vara problematiskt att inte göra en respondentvalidering då det finns olika beskrivningar av den sociala verkligheten beroende på vilken grupp man frågar. Genom att göra en respondentvalidering säkerställer forskare att de har uppfattat just denna grups syn på den sociala verkligheten på rätt sätt. Med begreppet överförbarhet tittar man på om forskaren under studien har gjort så pass goda beskrivningar [thick descriptions] av kontexten så att man med hjälp av den kan uttala sig om det går att föra över resultaten på andra miljöer. En studies pålitlighet i detta sammanhang avser bland annat studiens transparens. Forskaren ska säkerställa att det finns en tydlig redogörelse för forskningsprocessens alla faser samt annat som kan tillkomma under studiens gång, såsom transkriberade intervjuer och/eller fältanteckningar. Då fullständig objektivitet i samhällelig forskning inte går att uppnå avser man med möjlighet att styrka och konfirmera att forskaren försöker säkerställa att hen genom hela studien agerat i god tro. Det ska alltså vara uppenbart att forskaren inte medvetet blandat in personliga åsikter, värderingar eller tillåter att teorin styr hur hen samlar in empirin (ibid.).

För att säkerställa trovärdigheten i vår studie kommer vi under våra intervjuer dels ställa frågor och/eller följdfrågor om vi finner något det minskar oklart. Vi kommer även försöka att sammanfatta det som våra intervjupersoner just berättat med våra egna ord för att få deras godkännande på vår tolkning av deras berättelse som en typ av respondentvalidering på plats och i vårt fall via telefon. Vår studies överförbarhet kommer vi säkerställa genom att tydligt beskriva den kontext där forskningsproblemet ligger, med detta avses också att vi gör tydliga avgränsningar så att det inte blandas ihop med andra snarlika fenomen. Till exempel att vår

studie inte innefattar de som arbetar på ett stödboende. Genom att ha tydlig transparens i vårt arbete ökar vi vår studies pålitlighet då det är enkelt att följa med i varje steg vi tar i studien. Det innefattar också att vi kommer vara tydliga med och argumentera varför vi agerar på ett visst sätt och inte på ett annat. Genom den tydliga transparensen kommer vi också att kunna säkerställa att vi inte blandar in personliga värderingar, åsikter eller låter våra valda teorier färga hur vi samlar in material då vi hela tiden kommer att redogöra för de val vi gjort i vårt arbete.

Då vi som tidigare nämnt har arbetat som boendestödare och har stor erfarenhet kring detta kommer vi komma in i denna undersökning med våra egna erfarenheter samt åsikter kring vad/vilken utbildning som vore passande för att arbeta som boendestödare. Detta kan vara oss till gagn då vi kan se vad som kan vara problematiskt ur ett boendestödarperspektiv, dock måste vi vara kritiska mot oss själva och inte låta oss färgas alltför mycket under uppsatsarbetet. Våra erfarenheter och åsikter är något vi kanske framförallt som intervjuledare måste släppa då vi under våra intervjuer vill ställa så objektiva och icke ledande frågor som möjligt. Detta är något vi kommer få arbeta med, bland annat genom att testa ställa våra intervjufrågor, antingen till varandra, våra studiekollegor eller andra som kan se på våra frågor med förhoppningsvis opartiska ögon.

## 4. Teori

Vi har i denna uppsats valt att använda oss av teorier om *professionell kunskap*, *handlingsutrymme* och *systemteori*. I detta avsnitt kommer vi att redogöra för vår teoretiska ansats. I avsnittet kunskapsläge kunde vi notera att brukare ansåg att det mest givande stödet från boendestödare var förankrat i kunskap. Vi kommer därför att använda oss av Julie Drury Hudson och hennes teori kring olika typer av kunskaper vilka alla ingår i professionell kunskap. Detta för att kunna se om och i så fall vilken av kunskaperna boendestödare förlitar sig mest på. För att vidare analysera boendestödarens yrkesroll kommer vi att undersöka vilket handlingsutrymme de anser sig ha. Vi kommer slutligen att använda oss av systemteori för att analysera boendestöd där boendestödare endast är en del av de vårdinsatser som brukarna har kontakt med men är en nödvändighet för helheten. För att ett boendestöd ska fylla sin funktion och vara givande krävs det att dessa olika insatser lyckas arbeta tillsammans på ett bra sätt.

### 4.1 Professionell kunskap och kunskapsformer

Socialarbetaren och filosofie doktor Julie Drury Hudson (1997) utvecklade en teori med fem olika typer av kunskaper som sedan tillsammans skapar en så kallad professionell kunskap. De olika kunskaperna är alltså alla väsentliga för att få förståelse över teori, forskning, praktik och erfarenheter. De fem olika kunskaperna är; *teoretisk*, *empirisk*, *personlig*, *praktisk* samt *procedurkunskap* (Drury Hudson 1997:38).

*Teoretisk kunskap* handlar om att förklara och förstå fenomen och företeelser genom diverse begrepp och referensramar. Då det inte är möjligt att förstå vårt samhälle med öppet sinne har varje människa förutfattade idéer och tankar som påverkar deras val och handlingar. En människa som har vetskap om exempelvis anknytningsteori kan genom den förklara varför en del individer har lättare att söka stöd medan andra finner det svårare (Drury Hudson 1997:37). Den kunskap som handlar om att utgå från forskning, systematisk datainsamling samt utvärdering kallas *empirisk kunskap*. Den empiriska kunskapen kan hjälpa till att förutsäga och utvärdera resultat och kan i praktiken användas som stöd för de valda insatser som socialarbetare väljer till exempel evidensbaserad familjebehandlingsmetod. Socialarbetare får genom empirisk kunskap större möjlighet att undersöka alternativa förklaringar och perspektiv (Drury Hudson 1997:39f.).

Drury Hudson nämner också vikten av att bland annat lita på sin intuition och kallar detta för *personlig kunskap*. Personlig kunskap ska indelas i tre olika kategorier; *sunt förnuft*, *intuition* och *kulturell kunskap*. Sunt förnuft definieras genom att ha förståelse för vardagliga problem och uppfylla de riktlinjer som finns kring socialt accepterad ordning samt förnuft. Andra kategorin, intuition, kan ses som en medvetenhet som ofta är baserat på instinkt eller känsla. Denna process ligger ofta utanför personens medvetande och kan även i dagligt tal benämnas som magkänsla. Den tredje och sista kategorin av personlig kunskap är kulturell kunskap som handlar om erfarenheter som delas av en grupp människor. Det kan exempelvis handla om språk, seder och befintliga sociokulturella regler som förenar individer (Drury Hudson 1997:40f.).

Alla tre kategorierna av personlig kunskap överlappar varandra, står inte enskilt och tillsammans kan de hjälpa en människa att känna av en stämning och när vissa saker är känsliga. Det är dock viktigt, enligt Drury Hudson, att inte förlita sig enkom på denna kunskap då det kan riskera att socialarbetaren hamnar i rutinmässiga handlingar oavsett situation (ibid.).

*Praktisk visdom* är att genom erfarenhet och genom att ha arbetat med ett antal ärenden som innefattar liknande problem veta hur man ska hantera vissa situationer eftersom man vet att det brukar fungera. Detta betyder dock inte att en erfaren socialarbetare som besitter detta agerar likadant i utåt sett likadana situationer eller kan förklara varför hen valde att agera som hen gjorde (Drury Hudson 1997:41f.).

Den slutgiltiga av de fem kunskaperna är *procedurkunskap* vilken behandlar juridiska och organisatoriska regler, vilka lagar som ska appliceras vid specifika situationer och vad den organisation socialarbetaren tillhör har för möjligheter att agera. Även kunskap inom det politiska och ekonomiska räknas in här liksom de etiska riktlinjer som finns för socialarbetare. Det är dock viktigt att socialarbetare inte förlitar sig för mycket på organisationens policys etc. då de ofta är generellt skrivna och inte tar hänsyn till den breda variation som finns hos ett klientel (Drury Hudson 1997:42f.).

Samtliga av dessa fem kunskaper överlappar varandra och skapar en helhet. En socialarbetare kan inte i sin yrkesroll endast nyttja teoretisk kunskap utan måste även använda sig av till exempel praktisk visdom och personlig kunskap för att kunna utföra sitt arbete under bästa förutsättning.

## 4.2 Handlingsutrymme

*Street-level bureaucrats* är ett begrepp som statsvetaren Michael Lipsky myntade och som syftar till de offentliga tjänstemän och gräsrotsbyråkrater som arbetar närmast medborgarna runt om i samhället. Exempel på dessa är poliser, lärare, socialarbetare, sjukvårdspersonal och jurister samt andra yrkeskategorier som på något sätt ger tillgång till statliga tjänster och program som verkställs genom dessa tjänstemän. Dessa gräsrotsbyråkrater arbetar bland annat med att fördela och utföra stödåtgärder vars mål är att ta bort begränsningar för människor (Lipsky 2010:3f.). Att arbeta som gräsrotsbyråkrat innebär att du har ett betydande handlingsutrymme när det kommer till att avgöra stödinsatser, hur mycket och i vilken form och genomförande (Lipsky 2010:13f.).

Tatiana Saruis (2018), filosofie doktor i sociologi vid Universitetet i Modena och Reggio Emilia skriver i sin artikel *Street-Level Workers' Discretion in the Changing Welfare* om handlingsutrymme. Saruis menar att man kan förstå handlingsutrymme utifrån tre delar: Handlingsutrymmen som finns inom [within] lagar och regler, men där handlingsutrymmet är nödvändigt för att kunna anpassa lagen till det specifika fallet. Handlingsutrymmet som finns när lagarna inte räcker till eller motsäger varandra och socialarbetare antingen måste följa eller skapa praxis. Det sista handlingsutrymme som finns utanför [out of] lagar och procedurer, där man bryter mot dessa för att skapa fördel eller bestraffa medborgare vars effekter endast kan förstås i relation till det specifika fallet (Saruis 2018:33). Att kunna hantera handlingsutrymme och de olika delar som det består, menar Saruis, är kärnan i att arbeta som gräsrotsbyråkrat och vilket vanligtvis kräver det att gräsrotsbyråkrater har genomgått en längre period av studier i syfte att förbereda denne på detta ansvar (ibid.).

Artikelns syfte är först och främst att ta reda på hur gräsrotsbyråkrater uppfattar sitt handlingsutrymme och hur uppfattningen påverkar deras arbete. Poängen med ett handlingsutrymme är att ge gräsrotsbyråkraterna en chans att navigera i komplicerade situationer i ett arbete vars ekonomiska, lagliga, kulturella, organisatoriska och sociala villkor förändras. Saruis lyfter även vad hon kallar praktisk vishet, vilket enligt henne är en sammanställning av formalitet och informalitet. En blandning mellan de strategierna från arbetsplatsen kombinerade med gräsrotsbyråkraternas egna strategier för att få fram bästa möjliga lösning i olika situationer (Saruis 2018:31ff.).

Svensson Johnsson och Laanemets, författare till boken *Handlingsutrymme - utmaningar i socialt arbete* (2008) menar att det kanske inte är någon slump att begreppet handlingsutrymme är på tapeten just nu då kraven på socialt arbete och socialarbetare blir allt tydligare. Kravet på att det sociala arbetet ska visa resultat genom bland annat kostnadseffektivitet och snabba målinriktade lösningar har trängt undan fokuset på den solidaritet som tidigare fanns gentemot de utsatta. Författarna menar att handlingsutrymme varken kan ses som något bra eller dåligt, det är något som är nödvändigt för att det ska vara möjligt för socialarbetare att utföra sitt uppdrag. Handlingsutrymmet möjliggör för socialarbetaren att kunna göra egna bedömningar eftersom regler alltid lämnar utrymme för tolkning (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:25ff.).

Svensson, Johnsson och Laanemets beskriver även, genom Lennart Lundquist teori, kring den anpassningen in i yrkesrollen som socialarbetare går igenom. Denna anpassning kan ske genom: *socialisering, disciplinering, kontroll* och *utbildning*. Dessa anpassningar är olika beroende på till exempel arbetsplats (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:102ff.). Socialisering innebär just att socialarbetaren socialiseras in i arbetet, detta genom att socialarbetaren övertar och internaliserar organisationens verklighetsuppfattningar, värden och identifikationer. Detta kan ske till exempel genom att socialarbetaren lär sig den administrativa gången på en arbetsplats och man anpassas in på arbetsplatsen. Disciplinering innebär att socialarbetaren får lära sig att skilja på kraven som ställs på hen från organisationen och hens personliga värderingar. Genom kontroll lär sig socialarbetaren genom att en överordnad förändrar eller helt förkastar socialarbetarens arbete/beslut vilket tvingar socialarbetaren att anpassa eller att arbeta utifrån ett annat handlingsalternativ. Slutligen är det utbildning där socialarbetare lär sig att förstå och kan hantera både rollens samt organisationens begränsningar och möjligheter (ibid.).

### 4.3 Systemteori

Systemteori är en teori som fokuserar på helheten och hur olika delar i ett system samspelar och påverkar varandra (Forsberg & Wallmark 2002:27ff.). Det centrala i systemteori är samspelet och kommunikationen mellan människor. När människor interagerar och relaterar till varandra skapas det enligt systemteorin kommunikationssystem, vilka ständigt vidareutvecklas. Det är i dessa kommunikationssystem som en människa utvecklas och fortsätter att utvecklas i relation till andra människor. Till skillnad från teorier som biologisk-medicinsk och psykoanalysen där mänskliga problem framställs som varande ett problem inom

individ, menar systemteori att mänskliga problemen också existerar utanför individen och i samspelet med andra människor (Forsberg & Wallmark 2002:27ff.).

Inom systemteori finns det några viktiga grunder. Det första är att systemen inte existerar var för sig, alla system ingår i större system och inom ett system går det även att finna mindre så kallade sub- eller delsystem som sorteras hierarkiskt. Ett exempel på ett system som innehåller mindre system är familjesystemet, det rymmer både syskonsystemet och föräldrasystemet. Familjesystemet är i sin tur en del av släktsystemet. Det andra grundantagandet inom systemteori är att om en förändring sker i en del av systemet kommer detta även att leda till förändringar i de andra delarna av systemet och systemet i sig förändras. Den tredje antagandet, som också är den som tydligast för tankarna till systemteori; helheten är större än de enskilda delarna. I systemteori blir helheten större än om delarna bara läggs bredvid varandra (ibid.). Ett exempel på detta knutet till socialt arbete är när en brukare får stöd av flera stödaktörer som samarbetar kring vilka insatser som brukaren behöver. Detta ger mer än om de olika aktörerna agerat utan att kommunicera med varandra.

Den amerikanske barnpsykiatrikern Urie Bronfenbrenner är en förespråkare för den socialekologiska systemteori. Han har utvecklat en modell där han menar att det finns olika system, *mikro*, *mezzo*, *exo*- och *makrosystem* (Forsberg & Wallmark 2002:42ff.). *Mikrosystemet* är det system där individen ingår, exempel på dessa kan vara arbetsplatsen och skolan. *Mezsystemet* är de kommunikationsvägar som existerar mellan individernas olika *mikrosystem* och liksom övrig kommunikation kan den både ske om en individ och med en individ (ibid.). Exempel på olika slags kommunikationer som sker i mezzosystemet är journalanteckningar, vårdplaner, mail och telefonsamtal. Bronfenbrenners tredje system; *exosystemet*, är ett system som ligger utanför individen men som individen ändå påverkas av. För ett barn är föräldrarnas arbete ett exosystem och barnet påverkas om föräldern får sparken. Det sista systemet är *makrosystemet*. Makrosystemet kännetecknas av de kulturella värderingarna i form av religion, lagar, den ekonomiska och politiska makten m.m. (ibid.).

Genom att applicera systemteori till socialt arbete vill vi belysa vikten av att olika stödaktörer arbetar tillsammans för att brukaren ska få bästa möjliga stöd. De olika systemen kommer alltså inte endast vara brukare, boendestödjare och handläggare utan innefattar också andra stödaktörer som till exempel psykiatrin.



## 5. Resultat och analys

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för det empiriska material som denna uppsats bygger på. Studien baseras på sju kvalitativa och semistrukturerade intervjuer som sedan har transkriberats samt kodats och kommer presenteras nedan. Analysen kommer ta sin början i en presentation av boendestödjarna och därefter kommer vi genomgående i analysen ta avstamp i våra teorier och i den tidigare forskningen för att bringa klarhet i det som våra respondenter förtäljer.

### 5.1 Presentation av boendestödjarna

Vi kommer börja med en kort presentation av våra intervjupersoner och för att behålla deras anonymitet är namnen figurerade.

Våra sju intervjupersoner är: Anna, Britta, Dagny, Eivor, Hjärdis, Görgen och Kim. Alla har arbetat som boendestödjare mellan ett och tretton år. Många av dem hamnade på boendestödet av en slump då de ville testa nya saker eller blev placerade på liknande verksamheter och trivdes. Boendestödjarna har mer eller mindre erfarenhet av liknande vård- och omsorgsarbeten och våra intervjupersoner hade varierande nivå av utbildning. Vissa av respondenterna hade ingen utbildning inom vård och omsorg medan andra var undersköterskor med eller utan olika specialinriktningar. Några hade även olika YK-utbildningar (kvalificerade yrkesutbildningar) och en del av dem vi intervjuade hade precis avslutat eller var mitt uppe i en vidareutbildning.

### 5.2 Teman för analys

Följande resultat och analysavsnitt kommer utgå ifrån våra intervjuer med våra respondenter. Med hjälp tre teman kommer vi redogöra för vårt resultat och analys och för att bibehålla den röda tråden kommer varje tema att ha två underkategorier där vi mer grundligt presenterar vad vi analyserar.

De teman vi kommer använda oss av i detta avsnitt är; *boendestödjares handlingsutrymme och vikten av relationen, den organisatoriska kontext och kunskap och kompetens hos boendestödjare.*

### 5.3 Boendestödjares handlingsutrymme och vikten av relationen

I detta tema kommer vi redogöra hur de boendestödjare vi intervjuade betraktade och upplevde sitt handlingsutrymme. Vi kommer även gå in på vikten av handlingsutrymme för att skapa en god relation. Temat är uppdelat i två underkategorier; *handlingsutrymme* och *relationsskapande och vikten av relationen*.

#### 5.3.1 Handlingsutrymme

Boendestödjare är en av de yrkesgrupper som arbetar närmast medborgarna. De är delvis med i utformandet av vilket stöd deras brukare ska ha tillsammans med brukaren själv och handläggaren som lägger ramarna för stödet. Detta stämmer överens med Lipskys (2010) definition av de offentliga tjänstemän som han kallar för gräsrotsbyråkrater och som sådan bör de ha ett stort handlingsutrymme.

*Jag tycker man har ganska så stort handlingsutrymme.*

- Anna

Citatet ovan beskriver Annas syn på de handlingsutrymme som hon anser att hon som boendestödjare har. Denna åsikt skiljer sig inte från vad de flesta övriga respondenterna svarade angående sitt handlingsutrymme. Nästan alla var överens om att de hade ett ganska stort handlingsutrymme, dock nämnde de att även om handlingsutrymmet uppfattades som stort var de alltid tvungna att utgå från uppdraget.

De fanns dock ett par boendestödjare som gav en annan bild av det upplevda handlingsutrymmet än vad de övriga gjorde. Även om de också ansåg att det fanns ett litet handlingsutrymme lyftes lagen och genomförandeplanen i större utsträckning av dem än de övriga boendestödjarna. De menade att de i stort sett endast skulle göra det som var bestämt i beslutet.

*Man får gå lite utanför ramarna såklart. Men lagmässigt kan vi inte göra det utan det är bara just det som står i beslutet. Det vi har skrivit i genomförandeplanen. Ingenting annat.*

- Görgen

De av våra respondenter som ansåg att de hade ett stort handlingsutrymme motiverade det med att de antingen arbetade i den takt som passade brukaren eller som ett sätt att pausa och ta sig tid att verkligen se varje brukares behov.

*Man får jobba i den takt som passar brukaren bäst. Även om man har ett uppdrag som säger att vi ska göra detta och detta, man kan inte storma in och peka med papperet.*

- Kim

*Det är just det här att se varje persons behov [...] känner jag att just det här individuella de att det är viktigt liksom.*

- Eivor

Men hur kommer det sig då att det kan finnas en sån skillnad på hur olika boendestödjare ser på handlingsutrymmet? Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) tar i sina teorier kring handlingsutrymme bland annat upp hur en socialarbetare anpassas in i rollen genom till exempel olika erfarenheter och utbildning. Om vi analyserar de ovanstående scenariot där olika socialarbetare uppger två olika inställningar till handlingsutrymmet kan de enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) indikera på att de har anpassats in i rollen som socialarbetare på olika vis. Görgens tidigare arbetsplatser, utbildning och/eller tidigare chefer kan exempelvis ha fokuserat mer och arbetat "närmare" lagar och beslut än Kim och Eivors.

Även om alla våra respondenter ansåg att de hade ett handlingsutrymme fanns det tillfällen som begränsade dem helt och hållet ifrån att använda detta. Saruis (2018) menar, liksom Svensson, Johnsson och Laanemets (2008), att handlingsutrymmet är till för att underlätta för gräsrotsbyråkrater att navigera i ett arbete där villkoren för arbetet dels ligger utanför både socialarbetaren och delvis hans organisation. Dessa villkor är kopplade till bland annat den ekonomiska, organisatoriska och sociala kontexten och kan dessutom förändras. Dessa förändrade villkor lyfte även våra respondenter:

*Dom "LSSarna" [brukare med LSS-beslut] vi har nu kan man inte flytta på för det är skolan som gäller där, så dom kan vi liksom inte rucka på [...] vi har inte samma flexibilitet längre [...] innan kunde man liksom flytta på någon så men när vi har dessa som är så styrda liksom så måste vi se till att de kommer till sin arbetsplats eller skolan.... Då [innan] kunde man i regel alltid följa med om det var någonting, men det är svårare nu. Tycker jag i alla fall.*

- *Hjördis*

*Andra dagar är ju kanske många [kollegor] sjuka och då är det mer.. då påminner det mer om som när man jobbar inom hemtjänsten ungefär. Man får stressa igenom det till någon annan ungefär. Bara få det gjort i princip.*

- *Görge*

För Hjördis försvann till viss del hennes handlingsutrymme när hon och hennes grupp fick ta fler brukare som dessutom hade fasta tider såsom skola och arbete. Detta gjorde att hon inte längre kände att hon hade tid att följa med om någon av hennes andra brukare till exempel fick en akut läkartid. Enligt Hjördis fanns möjligheten tidigare men efter förändringarna i organisationen försvann denna. Liksom Hjördis lyfter Görge också problematiken kring att en högre arbetsbelastning åter upp det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkrater har, då fokuset flyttas till att alla brukare i alla fall ska få lite, men där kvaliteten påverkas av stressen.

Handlingsutrymmet är alltså ingen garant för att socialarbetare ska känna att de kan utföra sitt arbete på det mest givande och betydande sättet för brukaren. Det som våra respondenter genom dessa citat vittnar till är omständigheter som hindrar dem från att känna att de gör det allra bästa gentemot sina brukare. Även om våra respondenter menar att de har ett ganska stort handlingsutrymme är det alltså inte säkert att de får möjligheten att använda det.

För att vidare analysera varför det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkrater har men inte alltid räcker till kan vi använda oss av systemteori. Gräsrotsbyråkrater arbetar som, Saruis (2018) tidigare fastslagit, under villkor som ständigt förändras och dessa förändringar kan ske både utanför och i den organisationen de arbetar för. Om vi utgår från Bronfenbrenners modell, redovisad av Forsberg och Wallmark (2002), där förändringar inom makrosystemet genomsyrar alla system och inte minst mikrosystemen och individen. Politiska beslut rörande resurser i makrosystemet kan få konsekvenser för de arbetsplatser som går runt med statliga medel. För vissa av våra intervjuade boendestödare blev en sådan förändring tydlig i och med att de fick fler brukare att arbeta med.

De utmaningar som våra respondenter uppger i relation till handlingsutrymmet var just när det inte räckte till. När förändringar gör så att de inte längre hinner med sina brukare på vad de anser är det bästa sättet. Exempelvis då det inte fanns tillräckligt med utrymme, de kände sig

jagade av klockan eller när förändringar förde med sig nya tider i form av brukare med skola och arbete.

### 5.3.2 Relationsskapandet och vikten av relationen

Löpande genom den tidigare forskningen har vikten av relationen mellan boendestödjare och brukare lyfts fram. Andersson (2009) har även lyft att karaktären på relationen mellan brukare och boendestödjare och menar att den är annorlunda än de som vanligen formas mellan vårdare och vårdtagare inom det sociala arbetet. Hon menar att relationen är en direkt avgörande faktor om boendestödet ska göra någon skillnad. Detta var något som även våra boendestödjare tog upp i intervjuerna:

*Du kommer ju ingenstans om du inte har en relation.*

- Dagny

Att relationen var av stor vikt även för de boendestödjare som vi intervjuade var något vi tidigt kunde fastslå då alla våra intervjuade boendestödjare talade mycket om hur de både skapade och underhöll en god relation med sina brukare.

Vilken den viktigaste komponenten var för att bygga upp denna relation rådde det dock delade meningar om. I våra intervjuer kunde vi se att boendestödjarna framförde två olika uppfattningar om hur man bäst skapar den önskvärda relationen. Den önskade relationen inleddes antingen genom ett gott bemötande eller att brukaren hade tillit till boendestödjaren.

*Bemötande. Att vara inlyssnande och man behöver ju inte alltid var lågaffektiv. Men att lyssna in och bemöta på rätt sätt och skapa en relation.*

- Anna

*Att dom litar på en. Just att dom känner att dom litar på personen som är där. För annars öppnar dom aldrig upp sig, det är mycket om förtroende ju och hur man är och vad man gör.*

- Hjördis

Även om uppfattningarna om vilken metod som var bäst för att skapa en bra relation gick isär kunde vi se ett tydligt mönster där alla de intervjuade boendestödjare var villiga att låta relationsskapandet ta tid. De använde sitt handlingsutrymme för att säkerställa att de skapade och behöll en god relation med brukaren. Detta tog sig till exempel uttryck i att boendestödjare

kunde låta uppdraget ligga lite på is i syfte att boendestödjare och brukare kunde lära känna varandra innan de upprättade en genomförandeplan.

*Det viktigaste är inte vad som blir gjort just den gången utan just det här med att bygga relationer.*

- Eivor

I den tidigare forskningen kunde vi läsa om hur boendestödjare kände sig tvingade att påbörja arbetet enligt genomförandeplanen innan de hade lärt känna sina brukare och hunnit bygga upp en relation. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) lyfter att diskussionen kring handlingsutrymme har debatterats den senaste tiden. Detta på grund av den samhällsliga diskursen om att vi nu lever i ett risksamhälle som värdesätter kostnadseffektiva och snabba målinriktade lösningar. Att behöva påbörja arbetet enligt genomförandeplanen utan att lära känna sina brukare hade kunnat ses som ett exempel på den önskvärda kostnadseffektivitet som Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar genomsyrar samhället idag.

Vi kunde dock kontinuerligt i våra intervjuer se hur våra respondenter med hjälp av sitt handlingsutrymme prioriterade att skapa en relation framför att jäkta fram en genomförandeplan. Våra intervjuade boendestödjare går med andra ord mot de tendenser som idag, enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008), finns inom det sociala arbetet som strävar efter snabba och målinriktade resultat.

Både Saruis (2018) och Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) identifierade handlingsutrymme som nödvändigt för att en socialarbetare ska kunna navigera och utföra sina uppdrag i olika svåra situationer. Dessa svåra situationer behöver dock inte alls vara knutna till ekonomiska, organisatoriska eller liknande beslut. I den tidigare forskningen presenterar Andersson (2009) Lantz och hans teori kring olika sfärer som är mer eller mindre privata och att som boendestödjare kan du med stor sannolikhet hamna i oförväntade och kanske till och med lite jobbiga situationer som är knutna till någon av dessa sfärer. För en boendestödjare kan det till exempel vara att hen behöver träda in i en sfär som boendestödjaren vanligtvis inte arbetar inom. Det kan handla om viljan att underhålla en god relation eller bibehålla brukarens tillit och fortsätta vara stöttande.

*Då blev det att hon ville att jag skulle följa med in för att hon var orolig, men jag hade ju inte räknat med att jag skulle in till gynekologen [...] Ja, nä, det blev ju lite så 'hej och hå' tänkte*

*jag, här går det undan jag visste ju inte hur jag skulle göra men jag kunde ju inte säga nej heller, jag tänkte 'nej, det får du sköta själv' men det kan jag liksom inte säga.*

- *Hjördis*

I det ovanstående citatet exemplifierar Hjördis på ett beskrivande vis den personliga kunskap som Drury Hudson (1997) tar upp i sin teori kring olika sorters kunskaper. Att i en komplex situation, som då inte var knuten till några samhällsliga förändringar, kunna känna av stämningar och nyttja sin intuition. I exemplet önskade brukaren att Hjördis skulle följa med in till undersökningsrummet som för många kan vara bland det mest privata. Hjördis hade att välja på att säga nej och då riskera att skada den bevisligen starka tillit som brukaren kände till Hjördis eller att inte låtsas som något och därmed fortsätta vara det osvikliga stöd som brukaren behövde. Som boendestödjure behöver du alltså även kunna ta beslut i stunden och ta ställning till helt andra situationer än du tänkt dig.

I tidigare forskning framgick det även hur boendestödjure blir den som hjälper brukaren att bryta sin ensamhet. Boendestödjure hjälper hen att skapa sig ett sammanhang och den relation som formas mellan brukare och boendestödjure bygger på mer jämlikhet mellan de båda parterna. Andersson (2009) menar vidare att för att en sådan relation ska kunna skapas måste det finnas ett genuint engagemang från boendestödjure där hen till fullo respekterar brukaren. Detta var även något som våra respondenter valde att lyfta. Det arbete som boendestödjure utövar kräver ett genuint intresse och vilja att hjälpa sina brukare att nå sina mål. Detta exemplifieras av Anna i nedanstående citat:

*Som person behöver man ju vara nyfiken också och vara intresserad av människor hur dom fungerar och vad dom behöver för att fungera. Kunna lyssna in just deras behov.*

- *Anna*

#### 5.4 Den organisatoriska kontexten

I detta tema kommer vi lyfta det kollegiala stödet och kommunikationen mellan boendestödjure samt olika stödaktörer. Temat är uppdelat i två underkategorier; *administrationen som verktyg* och *kollegiala relationer mellan stödaktörer*. Under den förstnämnda underkategorin belyser vi hur boendestödjure nyttjar journalanteckningar och genomförandeplaner i sitt arbete. I den sistnämnda underkategorin går vi in på vikten av samarbete mellan olika instanser.

#### 5.4.1 Administrationen som verktyg

Kommunikationen som sker mellan mezzo- och inom mikrosystemen kan exempelvis ske genom olika möten, skvaller eller genom skrift. Inom bland annat myndigheter och kommuner sker mycket av kommunikationen gällande till exempel brukare genom diverse skrivna vårdplaner samt journalanteckningar.

*Den [journalföringen] är ju jätteviktigt det ska vi ju göra även om det [boendestödet] har fungerat enligt plan det kan vara saker som uppkommer under boendestödet tid, orsaker till avbokningar.. olika saker som händer. Så att man kan läsa på om man har varit ledig eller sjuk så att man är uppdaterad när man sen kommer dit.*

- Kim

Våra respondenter var, liksom Kim i citatet ovan, samstämmiga gällande vikten av journalföring och hur de genom dem kunde uppdatera sig själv, sina kollegor och även genom dem se mönster i om brukaren exempelvis avbokar ofta och varför de gör det. Många av boendestödjarna har som rutin att läsa i journalerna direkt när de kommer till arbetet på morgonen för att på så vis vara förberedd för dagens boendestöd. Journalanteckningarna används med andra ord som ett verktyg för att boendestödjarna ska kunna stötta brukarna att nå sina mål.

Gällande handlingsutrymmet kopplat till vård- och genomförandeplanerna skilde det sig hur boendestödjarna nyttjade detta. I våra intervjuer framkom det att boendestödjarna till viss del kan välja vad de anser vara av vikt att låta andra kollegor läsa samt vad som sägs i förtroende mellan dem och brukaren.

*Ja, alltså det beror på hur mycket man skriver typ då men alltså jag skriver det som är relevant... om klienten säger att det ska jag inte säga till någon skriver jag inte heller, utan det har jag liksom i mitt arkiv. Alltså det är ju förtroende också ju.*

- Hjördis

Ovan citat av Hjördis kan vara ett exempel på det Saruis (2018) beskriver om hur handlingsutrymme ibland nyttjas då lagar inte räcker till. Antingen motsäger de varandra eller möjliggör att socialarbetaren kan röra sig utanför lagar och regler för att exempelvis gå en



brukare till mötes. Det är något som avvägs från varje enskilt fall och inget som går på automatik. Som tidigare nämnt kan handlingsutrymme ses som ett nödvändigt redskap för att en gräsrotsbyråkrat ska kunna navigera i svåra situationer. Liksom Hjördis tidigare citat om gynekologbesöket (se ovanstående) är detta också en komplex situation. Här ser vi ett exempel på hur boendestödjare kan använda sitt handlingsutrymme och själv fatta beslutet att inte i detalj föra in i journalsystemet vad brukaren berättat.

I våra intervjuer framkom det även en skillnad på hur strikt enligt genomförandeplanen de olika boendestödjarna arbetade. Vissa av boendestödjarna valde att ibland frånga det som stod i planerna med hänsyn till bland annat brukarens mående medan andra valde att hålla sig inom de ramar som var tillskrivna:

*Alltså vi har ju insatser som styr. Vi måste utföra det handläggarna har lagt som insats. Hålla oss inom de ramarna.*

- Britta

Andra av våra respondenter var mer öppensinnade när det gällde svängningar i brukarnas mående och var inte lika snabba med att kontakta handläggaren med att få ett uppdrag förändrat:

*Nej, då lägger man ju i så fall till ett mål. Eller så får man kanske kalla in handläggaren och göra ett uppföljningsmöte att just nu är det något annat på gång eller att nu måste vi jobba med detta istället. Sen tillfälligt kan det ju vara att de hamnar i en dipp eller något och då kanske man får följa med jättemycket till vården eller vad det kan vara, till tandläkaren. Det kanske inte står med i genomförandeplanen men det kan ju komma in som ett problem.*

- Anna

Med andra ord skiljer sig våra respondenter i uppfattningen om hur mycket de kunde avvika från uppdraget innan de blir tvungna att få målen för brukarens vårdplan omarbetade. Detta för att inte gå helt utanför både uppdraget och det existerande handlingsutrymmet. Även här kan vi koppla detta till Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) teori kring hur olika socialarbetare socialiserats in i rollen och hur tidigare erfarenheter har format socialarbetaren.

Samtliga av respondenterna var dock överens att om det kontinuerligt blev avvikelser från det som stod i vård- eller genomförandeplanen skulle handläggaren, som skrivit den initiala

vårdplanen, kontaktas. Detta för att göra en förändring i insatsens karaktär i syfte att få den än mer skräddarsydd för brukarens behov. Det centrala inom systemteorin är de kommunikationsvägar som bildas i interaktionen mellan människor. Dessa kommunikationsvägar mellan de olika mezzosystemet möjliggör ett bättre samarbete inom de olika mikrosystemen. När vi analyserar kontakten mellan handläggare och boendestödare genom systemteorin bidrar genomförandeplanerna och journalanteckningarna till en bättre vård för brukaren.

Bland de boendestödare vi intervjuade var i princip alla medvetna om att de ibland var tvungna att gå ifrån genomförandeplanen trots att det stred mot reglerna. Dock visste de hur de skulle agera för att det inte skulle bli upprepning och genom sitt handlingsutrymme kunde de också ändra i genomförandeplanen och lägga till mål.

När det gäller våra respondenters generella syn på genomförandeplanen skiljer den sig från vad som framkommit i tidigare forskning. De vi intervjuade ansåg att genomförandeplanen var ett bra verktyg att använda för att få brukaren att nå sina mål och de hade även inkorporerat den väl i sin arbetsrutin:

*Genomförandeplanerna är ett bra verktyg.*

- Anna

Vi kan alltså se en skillnad i våra respondenters åsikter om både journalföringen (se ovanstående) och här angående genomförandeplanerna från de boendestödarna som medverkat i den tidigare forskningen. I den tidigare forskningen, genomförd av Andersson och Gustafsson (2017), lyfts genomförandeplanen som en bit papper som inte stämde överens med det praktiska arbetet. Boendestödarna i den tidigare forskningen ansåg också att journalföringen var en tung last eftersom de upplevde krav på att den i sin tur skulle följa genomförandeplanen. Detta till skillnad från våra intervjuade boendestöd som ansåg att genomförandeplanen var ett bra verktyg och journalföringen var ett viktigt redskap för att brukarna skulle nå målen. Den socialisering som tidigare nämnts och beskrivits av Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) går också här att applicera. Vi kan även använda oss av ett systemteoretiskt perspektiv när vi analyserar den skillnad i kunskapsläge och våra intervjuer angående genomförandeplan och journalanteckningar. Genom att de olika stödaktörerna har ett fungerande mezzosystem blir stödet som brukaren får mer givande. Med andra ord har de olika stödaktörerna (ex.

boendestödjare och handläggare) insett att med en fungerande kommunikation har de lättare att samkorrigera stödet.

#### 5.4.2 Kollegiala relationer mellan stödaktörer

Samarbetet mellan de olika stödaktörerna, exempelvis psykiatri och socialtjänst, är en viktig del för att få en helhetsbild av brukarna. Då vi frågade våra respondenter hur deras samarbete med andra instanser såg ut svarade de följande:

*Ja, absolut. Handläggarna lyssnar jättemycket på vad vi boendestöd har att säga. Man får alltid frågan på ett omprövningsmöte. 'Hur ser det ut?' och 'Har du någon åsikt i detta?' så att absolut man är alltid delaktig i omprövning, möten och uppstartsmöten också.*

- Anna

*Absolut, de är väldigt måna om att vi ska vara med. Jag har faktiskt aldrig jobbat så här innan. Just med SIP [samordnad individuell plan] och så. De är väldigt måna om vår kunskap och vår syn på det hela.*

- Britta

Ovanstående citat vittnar om att respondenterna uppfattar att de är delaktiga i många av de beslut som tas och att deras kunskap tas tillvara på av såväl handläggare som chefer. Precis som systemteorin belyser är den helhet som skapas av att olika delar i mezzosystemen arbetar tillsammans större än om de varit separerade. Med andra ord kan vi alltså se hur boendestödjarens möten med övriga stödaktörer skapar bättre förutsättningar för att ge brukare ett mer heltäckande stöd än om de endast verkat enskilt eller inte haft en så bra kommunikation mellan sig.

*Men ofta har ju vi en väldigt bra kommunikation med handläggaren så när vi väl varit inne ett tag och liksom ser vad brukaren kanske egentligen behöver och då kommunicerar vi med handläggaren och då ändras beslutet tillsammans med brukaren då ju såklart så att det blir utifrån rätt vårdplan.*

- Dagny

*I grunden kan den göra det men det kan tillkomma ganska mycket när man lär känna dom, och ofta kan det vara så att vårdplanen skrivs kanske efter ett möte med handläggaren och det är ju svårt att lära känna en person på en timme men det brukar ju aldrig vara något problem.*

- Anna

För att de insatser som en brukare ska fått tilldelat ska bli så bra som möjligt är det viktigt att kommunikationen mellan exempelvis handläggare och boendestödjare är av gott samarbete där de båda kan ta nytta av varandras kunskaper och respektives perspektiv. Boendestödjarna hade även förståelse för att det ibland kunde uppkomma nya behov hos brukaren då de lär känna dem och att vårdplanen därför ibland behöver ändras. Då deras arbete är nära brukaren och i dennes hem faller det sig naturligt att de får ökad kännedom gällande brukarens behov än vad en handläggare kan få genom endast ett möte. I de studier vi presenterade i kunskapsläget av Topor (2014) och Andersson (2017) hade de kommit fram till att handläggare ofta inte var insatta i boendestödjares vardag. Våra respondenter vittnar dock om att de har ett nära samarbete med handläggarna och att de ofta har kontakt med dem eller vid behov kontaktar dem för att till exempel ändra en vårdplan.

De olika instansernas samarbete skulle kunna kopplas till den socialekologiska systemteorins mezzosystem. Brukaren kan endast på marginell nivå påverka huruvida handläggare och boendestödjare samarbetar, men är ändå beroende av att det samarbete som sker är av god karaktär. Ur ett systemteoretiskt perspektiv kan en dålig samverkan mellan mezzosystemen ofta ses hos de individer som mår psykiskt dåligt. Det är alltså än mer viktigt att stödaktörer ständigt arbetar för att upprätthålla ett bra samarbete sinsemellan.

*Vi är en grupp och kommer fram till mycket tillsammans. Det tycker jag är jätteviktigt.*

- Britta

Inom systemteorin benämns mikrosystem som det system en individ befinner sig i med till exempel en arbetsgrupp eller familj. Det samarbete som nyttjas inom den egna arbetsgruppen togs upp av respondenterna som ett exempel på hur det hjälpte boendestödjarna i deras arbete. Vikten av att en arbetsgrupp som ett mikrosystem fungerar är med andra ord väsentlig för att boendestödjare ska kunna utgöra ett fullgott stöd för brukarna.

## 5.5 Kunskap och kompetens hos boendestödjare

I följande tema kommer fokus att ligga på utbildning och erfarenhet samt våra respondenters inställningar till dessa. För att göra temat mer lättöverskådligt och läsvänligt kommer den indelas i två underkategorier. I den första kategorin, *drivkraft och kunskapsuppdatering*, benämner boendestödjarna hur de arbetar för att upprätthålla och utöka sin kompetens samt vad de anser behövs för att arbeta som boendestödjare. I den andra underkategorin *det vardagliga kunskapsnyttjandet* skildrar respondenterna hur de i sin vardag nyttjar sina tidigare erfarenheter och kunskaper.

### 5.5.1 Drivkraft och kunskapsuppdatering

Saruis (2018) menar att gräsrotsbyråkrater ska kunna navigera och hantera handlingsutrymmet samt de olika kraven som ställs. För detta behöver de ha genomgått en längre period av studier. Detta kompletterar Drury Hudson (1997) genom sin teori där hon menar att det krävs flera olika kunskapsformer för att besitta professionell kunskap.

*Jag vill ju alltid veta mer om allt. För att jag tänker att man är aldrig fullärd, det kommer alltid nya utmaningar, nya arbetsätt så jag känner väl att man är aldrig fullärd. Det finns alltid mer kompetens att få.*

- Dagny

*Nej, det är inte sådana klienter. Det vi har är lite stress och utbrändhet och social fobi och sånt här men de har man läst om och hållit på med i många år.*

- Hjördis

De boendestödjare vi intervjuade hade delade meningar gällande behovet att tillförskaffa sig ny kunskap. Vissa hade ett önskat behov av mer utbildning inom exempelvis neuropsykiatriska sjukdomar, motiverande samtal och återhämtning, medan andra kände att deras kunskap var tillräcklig för det arbete de utförde. Det var även delade meningar bland respondenterna i hur kunskapen tillförskaffas. En del svarade att de vid behov sökte efter ny kunskap på internet medan andra valde att söka till olika vidareutbildningar. Samtliga var dock eniga om att de ville få ökad möjlighet att utöka sin kompetens genom utbildning som anordnas av deras arbetsplatser.

*Jag skulle säga vilja gå någon kurs i MI [motiverande samtal] faktiskt, lite mer kompetens inom att utveckla och avsluta så att personen kan bli självständig och att inte bara jobba på i samma hela tiden.*

- *Kim*

Citatet ovan går att koppla till Drury Hudsons (1997) teori om professionell kunskap och kunskapsformer. Genom att ständigt vilja uppdatera sig inom evidensbaserade metoder och olika teorier hjälper det boendestödjarna att arbeta under bästa möjliga förutsättning. Trots personlig kunskap, praktisk visdom och annan empirisk samt teoretisk kunskap känner de flesta av respondenterna ett behov av att fortsätta utvecklas och hålla de olika kunskapsformerna uppdaterade. De fem olika kunskapsformerna som Drury Hudson (1997) nämner är alla väsentliga, överlappar varandra och skapar tillsammans en helhet. Vi kan även se hur det går att analysera dessa kunskaper ur ett systemteoretiskt perspektiv. De fem olika kunskapsformerna som Drury Hudson (1997) tar upp kan ses som en helhet som behövs för att kunna stötta brukaren på bästa sätt. Dessa kunskaper är större när de agerar tillsammans än om de hade varit var för sig.

*Sen är det ju absolut kan jag tycka att man behöver ju veta vad psykisk ohälsa är. Ha grunderna i det och även i återhämtning.*

- *Dagny*

*Jag tror man behöver lite mer än när man läser till undersköterska i alla fall. Eller psykiatridelarna där. Lite extra.. lagar och alltså vad man har rätt till i socialtjänstlagarna.*

- *Görger*

Respondenterna var överens om att det krävs någon form av utbildning inom psykiatri eller psykisk ohälsa för att arbeta som boendestödjare. Det räcker inte att endast ha goda intentioner och sunt förnuft då utbildning är viktigt för att veta när viss kunskap måste implementeras för att få brukaren att gå mot till exempel ökad självständighet eller bättre mående. Detta är något som stödjer de resultat Klamas (2010) fick där hon lägger tyngd vid att brukare räknar med att de professionella ska kunna erbjuda mer än det sociala stöd de får av vänner eller familj. Brukarna räknar med andra ord att boendestödjare besitter mer kunskap och erfarenheter som ska hjälpa dem att hantera sina svårigheter. Även Forsberg och Wallmark (2002) tar upp att det viktiga för en brukare inte är att ha ett stort nätverk utan att det är det sociala stödet förmåga att

tillgodose brukarens stödbehov som är väsentligt. Det är alltså inte en garanti att få ett givande socialt stöd enbart för att man har ett stort socialt nätverk.

*Och sen tänker jag alltså vi har en oerhörd kompetens i gruppen. Att vi behöver inte ha alla kompetenser allihopa. Vi kan dra nytta av varandra.*

- Britta

Boendestödjarna nämnde även vikten vid diversitet inom arbetsgruppen för att kunna möta mångfalden bland brukarna och att personliga färdigheter och kompetenser därför inte ska underskattas. Detta kan till exempel handla om olika kulturella kunskaper som Drury Hudson (1997) i sin teori nämner inom den personliga kunskapen. Diversiteten i gruppen kan exempelvis beröra olika religioner, uppväxtområde eller könstillhörighet.

#### 5.5.2 Det vardagliga kunskapsnyttjandet

Boendestödjarna använder under sina arbetsdagar olika sorters strategier för att underlätta för brukarna samt hjälpa dem att uppnå sina mål i genomförandeplanen. Det kan innefatta att exempelvis veta var brukaren ska vända sig med olika frågor eller genom olika utbildningar veta hur de med olika evidensbaserade metoder ska bemöta brukare.

*När man sitter och har samtal eller såhär pratar med en brukare får man ju inte ha... Det får ju inte bli terapeutiskt samtal. Vi får ju inte ha det. Det får bara vara motiverande samtal.*

- Görgen

*Där känner jag att det är viktigt att ha den kompetensen just kring hur man kan sammankalla de här olika insatserna som man har då via regionen och kommunen så att man kan sätta sig tillsammans*

- Eivor

Många av respondenterna nämner hur de ibland agerar som "spindeln i nätet". De måste ha kännedom om var brukare ska vända sig och även veta vad de som boendestödjare får och inte får göra. De tar till exempel upp att de endast får ha mellanmänskliga eller motiverande samtal och inte några samtal som är behandlande eller terapeutiska. Att besitta kunskap om vad boendestödjare som yrkesgrupp får utträta samt veta vilka myndigheter och instanser som brukare ska kontakta är vad Drury Hudson (1997) ur sin teori skulle benämna procedurkunskap.

Procedurkunskapen är viktig för att brukarna ska känna att boendestödjare kan hjälpa dem med olika samtal och kontakter med myndigheter. Många av brukarna har exempelvis ofta mer än en vårdinstans och att veta att boendestödjare kan hjälpa dem med detta kan öka förtroendet för dem, vilket i sin tur förbättrar deras relation. Precis som Andersson (2009) i tidigare forskning har tagit upp är förtroendet och relationen en viktig del för att brukaren ska kunna tillgodogöra sig det stöd som boendestödet utgör.

*Men för min del är det nog väldigt mycket erfarenhet eftersom jag har jobbat så mycket på olika ställen i hela vård och omsorg.*

- Britta

Drury Hudson (1997) redogör för hur individer som arbetat länge inom sitt yrke och genom åren tillskansat sig erfarenhet har så kallad praktisk visdom. Socialarbetaren har genom åren behövt hantera likartade situationer och vet därför vilka metoder som brukar fungera. Precis som Britta poängterar i ovanstående citat är hennes erfarenhet som frambringats genom flera år inom vård och omsorg en viktig del i hur hon väljer att hantera situationer som uppkommer som boendestödjare. Hennes praktiska visdom ger henne med andra ord verktyg för att hantera sitt nutida jobb. Flera av respondenterna vittnar om att deras erfarenhet ofta kommer till gagn för dem när de ska hantera diverse händelser på arbetet.

För att återkoppla till våra forskningsfrågor går det genom ovanstående tema att se hur boendestödjarnas kompetens och kunskap kommer till uttryck genom att bland annat veta var brukaren skall vända sig med olika frågor. Boendestödjares utbildningar och tidigare erfarenheter möjliggör även för dem att veta vilka metoder som kommer att fungera för olika brukare.



## 6. Avslutande diskussion

I detta avsnitt kommer vi att göra en avslutande diskussion och presentera våra tankar kring studiens genomförande och resultat. Vi kommer att börja med ett kort avsnitt om vad vi fann överraskande i resultatet och därefter sammanfatta resultatet av studiens syfte och de frågeställningar som studien bygger på. Avslutningsvis kommer vi att ge förslag på vidare forskning.

Då vi påbörjade denna uppsats hade vi en förhoppning om att kunna lyfta boendestödjarens osynliga arbete och roll inom det sociala arbetet. Vi hade bland annat tankar om att det skulle vara mer motstridigheter mellan handläggarna och boendestödjarna samt att de sistnämnda inte skulle vara positivt inställda till att föra journalanteckningar eller använda sig av genomförandeplaner. Istället visade vårt resultat att boendestödjarna såg journalanteckningar och genomförandeplaner som ett bra verktyg i deras dagliga arbete och att deras kontakt med handläggarna var av god karaktär.

Vi ville med denna uppsats försöka fånga och beskriva delar av den komplexa yrkesroll en boendestödjare arbetar i. För att lyckas med detta har vi tagit utgångspunkt i teorier om handlingsutrymme presenterade av Lipsky (2010), Svensson, Johnsson, Laanemets (2008) och Saruis (2018). Vi har även använt oss av systemteori, Bronfenbrenners modell framförd av Forsmark och Wallmark (2002) och sist Drury Hudson (1997) och hennes teori kring kunskap och vad som utgör en professionell kunskap. Syftet med denna studie har varit att undersöka hur boendestödjare uppfattar att deras kunskap och kompetens tas tillvara och kommer till uttryck i deras vardagliga arbete.

Vi utförde våra intervjuer över telefon på grund av den rådande pandemin. Fördelarna till trots med att använda oss av telefonintervju hade vi valt att genomföra intervjun på plats ansikte mot ansikte om den möjligheten hade funnits. Detta då vi vid våra intervjuer verkligen saknade möjligheten att kunna observera våra respondenters kroppsspråk. Nu fick vi nöja oss med skiftandet av tonläge för att få en större kontext till det som våra respondenter berättade. Vi kände även att intervjun hade kunnat flyta på smidigare på plats ansikte mot ansikte där man kan bemöta och läsa av varandra på ett mer följsamt sätt än via telefon.

Genom våra intervjuer med boendestödjarna kunde vi tydligt se hur de värdesatte relationen mellan sig själva och sina brukare. Vi kunde också se hur de boendestödjare vi intervjuade tydligt prioriterade relationsskapandet. Våra intervjupersoner lyfte inte bara fram att relationen var viktig utan även på vilka sätt som de inledde denna relation. I både relationsskapandet och senare i underhållsarbetet av en bra relation blev det tydligt att handlingsutrymmet spelade en stor roll. När det kom till skapandet av en relation kunde våra boendestödjare genom att utnyttja sitt handlingsutrymme och välja att inte jäkta i arbetet med att skapa en genomförandeplan innan de hade lärt känna sina brukare. Vidare när det kom till relationens underhållningsarbete, för att bibehålla och till och med stärka relationen, kunde vi se att boendestödjaren genom att använda handlingsutrymmet kunde dels anpassa dagens stöd till brukarens mående, dels välja vad som skulle föras in i journalerna och vad som sagts i förtroende. Det sistnämnda utan att gå utanför organisationens lagar och policy. Att relationen till brukarna är av stor vikt har väl poängterats av tidigare forskning. Vi har i denna studie påvisat hur handlingsutrymmet är en väldigt viktig del av det mest grundläggande för att ett boendestöd ska fungera; nämligen just relationen till brukaren.

I linje med vad våra teoretiker Lipsky (2010), Svensson, Johnsson, Laanemets (2008) och Saruis (2018) menar när det gäller gräsrotsbyråkrater och handlingsutrymme kunde vi fastslå att de flesta av de intervjuade boendestödjarna hade ett betydande handlingsutrymme. Vi fann dock att inte alla ansåg sig ha lika stort handlingsutrymme som de övriga. Detta kopplade vi till Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) teori kring hur en socialarbetare socialiseras in i arbetsrollen där tidigare arbete och utbildning kunde ses som plausibla förklaringar. Vi vill dock även lyfta andra faktorer till varför olika boendestödjare kan uppleva att de har mindre handlingsutrymme såsom graden av erfarenhet i arbetet och ålder. Vi kan till exempel titta på vår egen korta karriär som boendestödjare där vi som relativt unga påbörjade ett arbete vi inte hade någon erfarenhet kring tidigare. Det tog ett tag innan vi var bekväma med att gå utanför uppdragets ramar.

I sitt användande av det handlingsutrymme våra boendestöd nyttjade, kunde vi även fastslå att de arbetade i motsats till den bild som lyfts av Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) där solidariteten för de utsatta har ersatts av kostnadseffektivitet och snabba lösningar. Dock kunde även våra intervjuade boendestödjare uppleva situationer där handlingsutrymmet inte räckte till. När de kände sig jagade av klockan och arbetet mer påminde om hemtjänsten eller när de på grund av olika beslut fått fler brukare men inte fler resurser.

När det kommer till den organisatoriska kontexten och det administrativa verktyget kunde vi se en tydlig skillnad till våra boendestödjares inställning till genomförandeplanen och de journalanteckningar än de som medverkat i kunskapsläget. Till skillnad från tidigare studier var de boendestödjare vi intervjuade enbart positiva till både genomförandeplanen och journalanteckningarna. De såg dem båda som ett bra verktyg för att brukarna skulle nå sina mål. Hur kommer det sig då att våra respondenter har en helt annan uppfattning kring dessa inslag i arbetet än de som medverkat i de tidigare studier och hur kan den inställningen ha skiftat på bara några år? Det är plausibelt att den lavinartade ökningen av just boendestödsinsatser har gjort att verksamheter har lagt om sina arbetsrutiner för att få en bättre överblick. Det är också tänkbart, som våra respondenter menar, att det är handläggarna som efterfrågat informationen för att på så vis lättare kunna följa de olika brukarna till exempel när det kommer till omprövningar. Ännu ett plausibelt svar kan vara att det inte har förändrats nämnvärt men att de kommuner våra respondenter arbetar i är relativt små. Med andra ord har de eventuellt ett annat andrum än större kommuner och därför kan lägga tid att inkorporera dessa moment i sina arbetsrutiner. Det kan vara en blandning mellan dessa tänkbara svar eller inget av dem alls. För att få detta utkristalliserats hade en mer omfattande studie behövts göras inom detta ämne.

När den tidigare forskningen belyser de kollegiala relationerna mellan handläggare och boendestödjare beskrivs det som en relation som är ojämlig i vilken kunskap de båda besitter. Den tidigare forskningen tar upp skevheten i att handläggaren som fattar beslutet om boendestöd och vad som ska göras endast träffar brukaren en kort stund och inte har varit med i hemmet där boendestödet ska utföras. Våra intervjuade boendestöd lyfte också att det ibland var fel när de fick vårdplanen. Det kunde vara att det hade gått så lång tid att behoven såg helt annorlunda ut eller att endast lite behövdes ändras i den. Våra boendestödjare visade dock på en ödmjukhet och menade att det inte kan vara lätt att skriva en vårdplan till någon man endast träffar i någon timme. Var det något som behövdes ändras i vårdplanen var våra intervjuade boendestöd tydliga med att de kunde kontakta ansvarig handläggare. Våra intervjuade boendestöd uppfattade sin relation med handläggarna som positiv och de kände att deras åsikter blev lyssnade till. Då denna goda relation mellan handläggare och boendestödjare var något som förvånade oss är även detta något som hade kunnat forskas mer på.

Samtliga av våra respondenter var eniga i att utbildning är en viktig komponent för att kunna hjälpa brukarna på bästa vis. De tryckte även på att erfarenhet, personlighet samt kunskap om lagar och policy var viktiga delar i arbetet som boendestödjare. Detta går i enlighet med Drury Hudsons (1997) teori om vad som bildar professionell kunskap. Den helhet som skapas av att

boendestödjarna i olika situationer kan ta fram många olika verktyg är en viktig del för att brukarna ska öka sin självständighet samt nå sina mål.

Den vanligaste grundläggande utbildningen bland våra respondenter var undersköterskeutbildning. Många hade valt att börja arbeta som boendestödare då de ville pröva något nytt och hade tidigare arbetat på exempelvis särskilda boenden. De hade alltså inte under sin utbildning haft som mål att börja arbeta inom boendestöd. Det är intressant att boendestödare inte har en gemensam utbildning trots att det är en av de vanligaste SoL-insatserna. Precis som Topor (2014) belyser i sin forskning tror vi att en gemensam utbildning för samtliga boendestödare hade ökat deras legitimitet och också gjort att de som yrkesgrupp hade kunnat alliera sig och tillsammans skapa förbättringar inom exempelvis arbetsmiljön. Detta hade i längden gagnat både boendestödare och brukare samt gjort att arbetet hade bedrivits mer rättssäkert.

Vi finner det även intressant att forskning kring socialt stöd har visat att det krävs rätt mycket från en individ som ska fungera som ett stöd och att de förväntningar som de har på sig är relativt höga. Både i hur boendestödjarna ska stödja brukaren på bästa sätt och om vilka kunskaper samt kompetenser som är önskvärda. Detta gör också att vi finner det tänkvärt och olyckligt att boendestödare är en yrkesgrupp som arbetar i det "osynliga".

## 6.1 Förslag på vidare forskning

Forskning gällande boendestöd är ett outforskat område och hade behövt belysas i större utsträckning. Då vår uppsats går emot tidigare forskning gällande exempelvis boendestödjarnas syn på det administrativa arbetet samt relationen mellan handläggare och boendestödare så anser vi att det hade varit intressant med vidare forskning kring detta. Är vår studie en slump eller har det skett en förändring på gräsrotsnivå? De friktioner som alltså funnits tidigare påvisas inte i vårt resultat. Vidare är mycket av den nationella forskning som bedrivits baserad på Gunnel Anderssons avhandling från 2009. Andersson är även den som varit frontfigur i många av de rapporter som skrivits om boendestödare. Det hade varit smakfullt att få en bredare forskningsbas med fler avhandlingar och fler forskare än vad som finns idag.

## 7. Litteraturlista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2017) "Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen". I: Ahrne, Göran, Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2017). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber

Andersson, Gunnel (2009) *Vardagsliv och boendestöd [Elektronisk resurs] en studie om människor med psykiska funktionshinder*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet [<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-26933>]. Hämtat: 2020-11-11]

Andersson, Gunnel (2017) *Boendestöd- ett socialt stöd i vardagen*. Fou Södertörn nr 153/17

Andersson, Gunnel & Hjördis Gustafsson (2017) *Boendestöd på papper - boendestöd i praktiken [Elektronisk resurs]*. Botkyrka kommun [<http://fou-sodertorn.se/project/boendestod-pa-papper-boendestod-i-praktiken/>]. Hämtat: 2020-11-20]

Brolin, Rosita (2016) "Jag kan öppna fönstret när jag vill"- boendesituationen för personer med psykisk funktionsnedsättning, Linneaus University Press

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber

Dury–Hudson, Julie (1997) A model of professional knowledge for social work practice. *Australian Social Work*, 50(3), 35-44

Dunér, Anna, Monica Nordström & Ingela Skärsäter (2012) Support networks and social support for persons with psychiatric disabilities – a Swedish mixed method-methods study. *European Journal of Social Work*, 15(5), 712-732.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2017) "Intervjuer". I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (2017) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber

Forsberg, Gunnar & Johan Wallmark (2002) "Teoretiska grunder". I: Forsberg, Gunnar & Johan Wallmark (2002) *Nätverksboken: om mötets möjligheter*. 2., [bearb. och utök.] uppl. Stockholm: Liber

Klamas, Maria (2010) *Av egen kraft tillsammans med andra- personer med psykiska funktionshinder, socialt stöd och återhämtning*, Göteborgs universitet

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation

Lunds kommun (2020) Boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning [<https://www.lund.se/omsorg--hjalp/psykisk-ohalsa/boendestod/> Hämtad 2020-10-21]

Markström, Urban (2014) "Avinstitutionalisering och post-avinstitutionalisering". I: David Brunt & Lars Hansson (red.) (2014) *Att leva med psykisk funktionsnedsättning: livssituation och effektiva vård- och stödinsatser*. 2., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2017) "Att analysera kvalitativt material". I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (2017) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber

Saruis, Tatiana (2018) Street-Level Workers' Discretion in the Changing Welfare. *Cambio* Vol. 8, n. 16:31-42.

SFS 1993:387. *Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade*

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*

Socialstyrelsen (2009) *Boendeformer och boendeinsatser för personer med psykiska funktionshinder - systematisk kartläggning av publikationer 1980-2007*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen A (2020) *Statistik om socialtjänstinsatser till personer med funktionsnedsättning 2019*

[<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/statistik/2020-4-6718.pdf>. Hämtat: 2020-11-30]

Socialstyrelsen B (2020) *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning - lägesrapport 2020*

[<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-3-6686.pdf>. Hämtat: 2020-10-21]

SOSFS 2014:2 (s) *Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning.*

Spetse, Bonnie & Hjördis Gustafsson (2013) *Boendestöd – Stockholm, Södertörn, Gotland.* Delrapport: kartläggning. FoU-Södertörns Skriftserie nr 119/13 ISSN 1403-8358

Stockholm stad (2020) *Boendestöd*

[<https://funktionsnedsattning.stockholm/olika-former-av-insatser/stod-i-hemmet/boendestod/>. Hämtat: 2020-10-21]

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete.* 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2017) "Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt". I: Ahrne, Göran, Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2017). *Handbok i kvalitativa metoder.* 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber

Topor, Alain (2014) *Boendestödjarnas erfarenhetskunskap [Elektronisk resurs] Boendestöd - beslut och praktik. Erfarenheter från Lidingö stads socialpsykiatri*. Stockholm: Institutionen för social arbete, Stockholms universitet

[<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-111823>. Hämtad: 2020-11-21]



## 8. Bilagor

### 8.1 Bilaga 1

#### **Informationsbrev**

Hej!

Vi är två studenter som läser till socionom vid Lunds universitet och ska skriva vår kandidatuppsats. Vårt syfte med denna uppsats är att ta reda på om boendestödjare upplever att deras kunskap och kompetens tas tillvara samt hur det kommer till uttryck i deras vardagliga arbete.

Vårt arbete kommer byggas på intervjuer via telefon med de som arbetar som boendestödjare och intervjun beräknas max ta en timme. Vi kommer följa de etiska riktlinjerna som gäller vid forskning, vilket innebär att vi vid varje intervju kommer aidentifiera våra respondenter och era identiteter kommer vara sekretessbelagda. Intervjuerna kommer att spelas in och transkriberas och kommer enbart att användas till vårt arbete. Då vår uppsats blivit godkänd kommer allt insamlat material att raderas.

Har ni ytterligare frågor vänligen kontakta oss;

Petronella Magnusson

Telefonnummer: XXXXXX

Mail: XXXXXX

Lina Krabbe

Telefonnummer: XXXXXX

Mail: XXXXXX

## 8.2 Bilaga 2

### **Intervjuguide:**

#### **Utbildning, bakgrund och erfarenhet**

- Vilken utbildning har du?
- Har du via din arbetsplats fått möjlighet till vidareutbildning?
- Av den kunskap du fått från tidigare utbildningar använder du i ditt dagliga arbete?
- Känner du behov av ökad kompetens inom något område? (För att förtydliga frågan kan vi ge förslag på områden såsom neuropsykiatriska sjukdomar och vad innebär ett värdigt liv?)

#### **Kunskaper i praktiken**

- Berätta om ditt dagliga arbete/ vad gör du en dag på jobbet?
- Vilken/vilka kunskaper och kompetenser anser du vara det viktigaste för arbetet inom boendestöd? - vad behöver de kunna? Empati osv
- Vad skulle du säga är det hjälper mest i boendestödet?
- Hur påverkar genomförandeplan utformningen av ert uppdrag?
- Vad anser du vara viktigast i uppbyggandet av en god relation med brukaren?

#### **Handlingsutrymmen och utmaningar**

- Hur skulle du säga att ert handlingsutrymme med brukarna ser ut under boendestödstiden? Hur mkt kan ni påverka vad ni ska göra under boendestödstiden?
- Händer det att du under boendestödstiden får göra andra saker än det genomförandeplanen säger med hänsyn till brukarens mående?
- Hur upplever du gränsen mellan att var professionell och privat i mötet med brukaren?
- Brukar det som står att ni ska utföra i vårdplanen stämma överens med din åsikt angående vad brukaren behöver?
- Upplever du att du har tillräcklig kunskap att hantera de olika samtalsämnen som kommer på tal. Ex svår psykiatrisk problematik? Konkreta exempel!

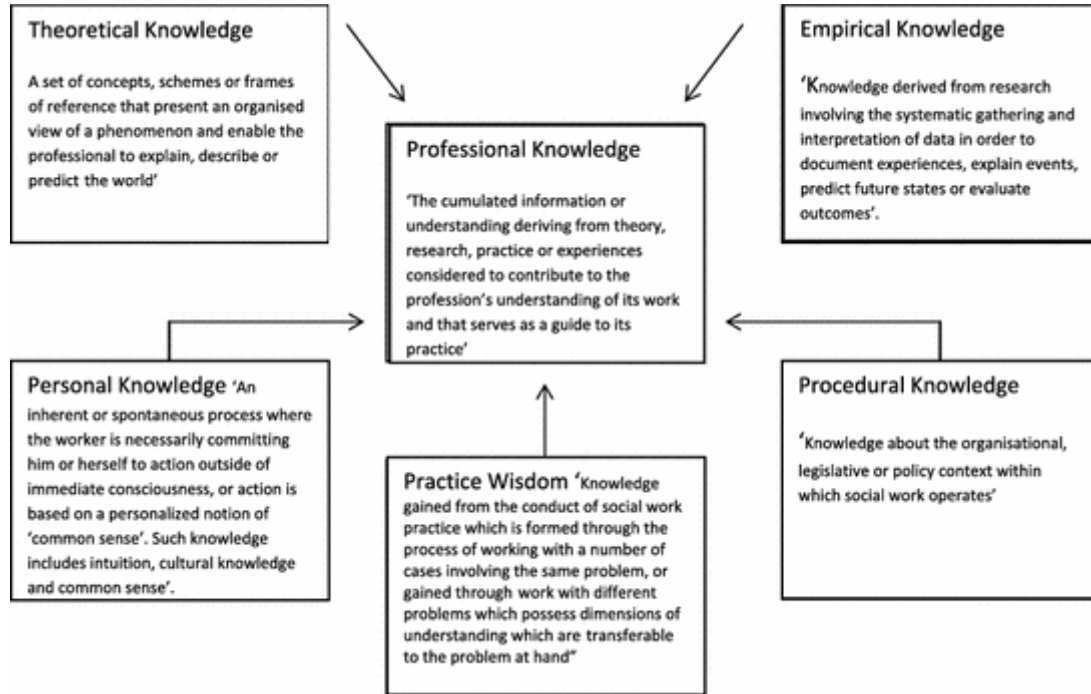
#### **Hur kompetensen tas tillvara i organisationen**

- Hur upplever du att din kunskap värderas i organisationen? Av ex kollegor och chefer
- Vad av allt det du gör uppmärksammas och vad sker i det tysta av organisationen?

- Upplever du att din kunskap om den enskilde brukaren tas tillvara på vid ex omprövning av boendestöd?
- Känner du att de journalanteckningar du för kommer till användning?
- Känner du att din chef brukar lyssna och ta tillvara på dina åsikter?
- Finns det något annat du vill ta upp som du känner att vi har missat?

### 8.3 Bilaga 3

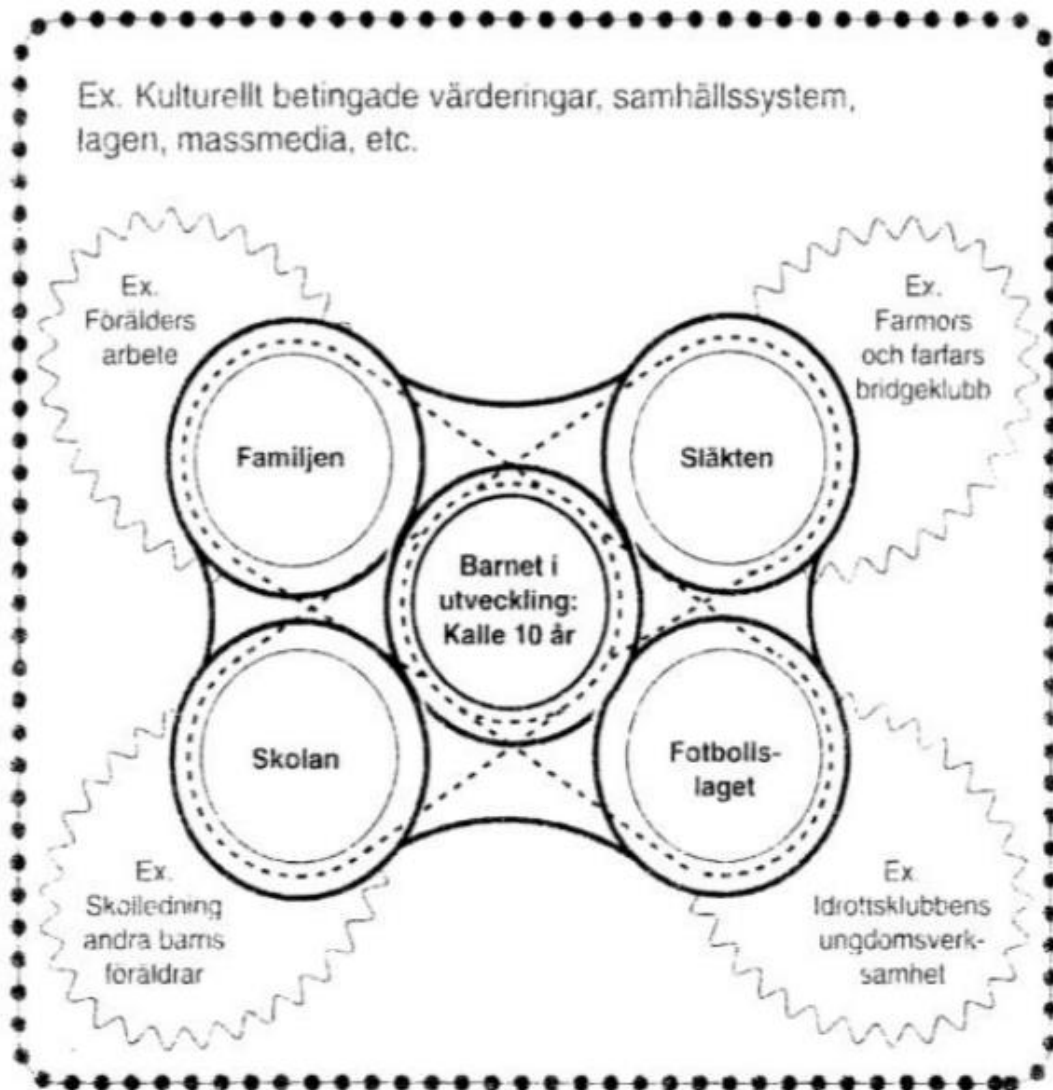
#### Julie Drury-Hudsons modell



(Drury Hudson 1997:38).

## 8.4 Bilaga 4

### Bronfenbrenners modell



(Forsberg & Wallmark 2002:43).