



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Dokumentation i socialt arbete

**En kvalitativ studie kring hur socialsekreterare förhåller
sig till dokumentationen och dess funktioner**

Robina Karlsson

Kandidatuppsats (SOPA 63)
HT 2020
Handledare: Elisabeth Carlstedt

Abstract

Author: Robina Karlsson

Title: Documentation in social work (translated title)

Supervisor: Elisabeth Carlstedt

Assessor: Ulrika Levander

The aim of this study was to examine how social workers relate to and attribute meaning to the documentation in social work and what functions the documents have for them. The study was conducted by qualitative interviews with five social workers. The interviews were analyzed with a social constructionist approach. The findings imply that the social workers experienced insecurity regarding how to determine what is relevant, that there is a feeling of security in standardized documentation and writing as their colleagues. Furthermore, the findings suggest that there are different ways to use the documentation, for the colleagues, for themselves and for the clients. Therefore, the documentation has different functions, such as providing security, proof and as a way to legitimize the social work. Finally, the findings suggest that there are some activities that occurs in connection with the documentation, such as work with the documentation system, and that the social workers sometimes have to angle the documentation and thereafter warn the clients about it.

Key words: documentation; qualitative research; social work; social service.

Förord

Ett stort tack till min handledare Elisabeth Carlstedt som uppmuntrat mig, kommit med många bra tips och väglett mig genom hela arbetet. Vidare vill jag även tacka er handläggare som avsatte tid för att delta i intervju och som ville dela med er av era erfarenheter och tankar.

Innehållsförteckning

1 Inledning	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
2 Kunskapsläge	8
2.1 Dokumentationskrav och handlingsutrymme	8
2.2 Att använda dokumentationen för att granska	9
2.3 Vem man dokumenterar för	10
2.4 Dokumentation och klientrelationen	11
2.5 Dokumentationens kringaktiviteter	12
3 Teori	13
3.1 Habitualisering	13
3.2 Legitimitet	14
3.3 Action-at-a-distance	14
3.4 Produktionssystem	15
3.5 Dokument som bevis	15
4 Metod	17
4.1 Metodval	17
4.2 Urval	18
4.3 Metodens tillförlitlighet	19
4.4 Bearbetning och analys	20
4.5 Etiska överväganden	20
4.6 Metodologiska överväganden	21
4.7 Presentation av intervjugpersonerna	21
5 Resultat & analys	23
5.1 Handlingsutrymme och standardiserad dokumentation	23
5.1.1 Avgränsningar och osäkerhet	23
5.1.2 Objektiv och saklig dokumentation	25
5.1.3 Viljan att skriva lika	26
5.2 Användning och funktion	28
5.2.1 Att skriva för kollegor	28
5.2.2 Att skriva för sig själv	29
5.2.3 Att skriva för klienten	31
5.3 Dokumentationens kringaktiviteter	33
5.3.1 Verksamhetssystem	33
5.3.2 Varna och vinkla	34
6 Avslutande diskussion	37
7 Referenser	39
8 Bilagor	41
8.1 Informationsbrev	41
8.2 Intervjuguide	42

1 Inledning

1.1 Problemformulering

I början av 1990-talet började New Public Management (NPM) användas som begrepp (NE 2020). Detta begrepp syftar på en gemensam förändring av den offentliga sektorn och dess styrning och organisering (ibid.). Ambitioner för införandet av NPM var att ha en aktiv och synlig kontroll av organisationer inom den offentliga sektorn, ha tydligt definierade mål och prestationsmätt, effektivisera, använda beprövade verktyg, samt att sänka kostnader och höja arbetsdisciplinen (Hood 1991). Således kan NPM kopplas samman med trenden evidensbaserad praktik (EBP), vilken innebär att professionella fält har allt tydligare krav på att ha en vetenskaplig grund gällande effekterna av den verksamhet de bedriver (Bergmark & Lundström 2006). Detta innebär att socialt arbete är ett sådant fält med krav på att ha en vetenskaplig grund, där effekterna kan mätas. Dock menade vissa kritiker att socialt arbete är något komplext som är svårt att fånga och att metoder sker med intuition och i samspelet med andra, och att detta inte överensstämmer med evidensbaserade program som säger sig fånga in det komplexa i enkla mätbara kategorier med tydliga utfall (ibid.).

Trots kritiken blev NPM och EBP väletablerade inom offentlig sektor och i det sociala arbetet. För att kunna arbeta utifrån dessa krävdes administrativa förändringar i den offentliga sektorn, såsom att alltmer använda sig av prestationsmätt, utvärderingar och dokumentation (NE 2020). På så sätt blev dokumentation ett verktyg för att få den insyn och kontroll som eftersträvades, för att kunna försäkra och följa upp kvalitet och effektivitet. Detta fokus på granskning, effektivitet och kvalitet kan även återspeglas i Socialstyrelsens handbok om dokumentation i socialtjänsten. Socialstyrelsen (2015) menar att dokumentationens syfte är att förbättra och utveckla socialtjänsten, då dokumentationen gör det möjligt att granska om arbetet utförts regelrätt. Vidare syftar dokumentationen även till att kunna granska om insatsers resultat leder till förbättringar för klienten. Således garanterar dokumentationen individens rättssäkerhet, genom att individen får insyn i handläggningen av sitt ärende samtidigt som handläggningen kan granskas internt och statligt, vilket blir ett utökat skydd mot bristfällig myndighetsutövning (ibid.).

Det finns inte bara krav på att det ska dokumenteras, utan det finns även krav på vad som ska dokumenteras. Dokumentationen inom socialtjänsten ska göras utifrån standardiserade metoder (SOSFS 2014:5). En standardiserad bedömningsmetod är en metod för bedömning av en situation, funktion eller behov. Denna bedömning görs genom att använda ett vetenskapligt prövat bedömningsinstrument, såsom en checklista eller en manual som beskriver hur instrumentet ska användas (ibid.). Samtidigt ska begrepp som används i dokumentationen i så stor uträkning som möjligt vara entydiga och det bör användas verksamhetsanpassade kodverk, klassifikationer, blanketter och standardiserade mallar för dokumentation (ibid.).

Morén (1999) påpekar att dokumentationen i socialt arbete är präglad av en ensidighet, där socialarbetarna på ett objektiva sätt endast redogör för de legala och administrativa behov som finns. En verklighet konstrueras och vidmakthålls genom att socialarbetarna arbetar med dokumentationen på detta sätt. Morén (ibid.) framhäver att det bör arbetas med dokumentationen på ett mer professionellt sätt, där de professionellas behov belyses i en större utsträckning. Samtidigt menar Munro (2004) att socialarbetare blir granskade i större omfattning än någonsin tidigare, men att det är deras dokumentation som blir granskad och att deras handlingsutrymme blir mer och mer begränsat av riktlinjer och manualer.

Emellertid är dokument inte bara något som är stabilt och statiskt, utan de är beroende av fält, ramar och handlingar (Prior 2003). Inom ett fält finns skapare, användare och omgivning, vilka alla har en roll i själva skapandet av dokumentation. På så sätt blir dokument något dynamiskt, eftersom de inte bara är något som påverkas av någon, utan även något som påverkar människor. Dokument kan gå in i ett fält som behållare av instruktioner eller information, men dokumentet går även in i fältet som en agent i sig själv som är öppet för manipulation av andra (ibid.). Dokument är en produkt, men samtidigt även något som konsumeras. Som med andra verktyg manipuleras de för olika ändamål och de fungerar på olika sätt. Dokument har således effekter och ”gör” saker genom att bara existera. De ger inte bara information utan de ger även uttryck för en rad olika maktrelationer inom en organisatorisk miljö. Dokument gör saker synliga och spårbara, samtidigt konstruerar de saker, identiteter och processer (ibid.).

Följaktligen blir det intressant att undersöka dokumentationens görande, då kraven på dokumentationen påverkar det sociala arbetet och socialarbetarens roll, samt relationen till klienten. Detta kan ses utifrån Priors (2003) teori om att dokument producerar människor

samtidigt som dokumenten produceras av människor. Således är det intressanta inte vilken funktion som dokumentationen ska och bör ha enligt Socialstyrelsen, utan att förstå hur dokumentationens riktlinjer implementeras av handläggare och vad dokumentationen faktiskt ”gör” i praktiken.

1.2 Syfte

Uppsatsen syftar till att undersöka hur socialarbetare förhåller sig och tillskriver mening till dokumentationen och vilken funktion dokumenten får för dem.

1.3 Frågeställningar

- Hur beskriver intervjupersonerna sitt handlingsutrymme inom ramen för dokumentationskraven?
- Vilken funktion och användning tillskrivs dokumentationen?
- Vilka aktiviteter uppstår i anslutning till dokumentationen?

2 Kunskapsläge

I detta avsnitt redogör jag för tidigare forskning som finns kring dokumentation kopplat till socialarbetares dokumentationskrav, handlingsutrymme och dokumentationens funktioner och kringaktiviteter. För att hitta tidigare forskning har jag använt mig av LUBsearch där jag sökt på olika kombinationer av nyckelorden *documentation*, *social work*, *function*. Vidare har jag använt mig av andras referenslistor, för att på så sätt hitta fler vetenskapliga källor och böcker kring ämnet.

2.1 Dokumentationskrav och handlingsutrymme

Teres Hjärpe (2015) påpekar i sin rapport att det finns en motsägelsefullhet, då politiker, myndigheter, arbetsgivare och handläggare visar att de inte är nöjda med den tidsödande och invecklade dokumentationen, samtidigt som de själva bidrar till att det fortsätter vara så och att det till och med ökar. Dock är det främst chefer i studien som menar att dokumentationen inte ska vara för omfattande eller innehålla onödig information, utan att handläggare ska vara skickliga i att sälla fram det relevanta för att fatta ett beslut. Dessutom anser de att man inte ska använda sig av förstärkningsord och inte analysera för mycket, eller använda alltför byråkratiska ord (ibid.).

Dokumentation har tidigare framställts av Socialstyrelsen (Morén 1999) som en administrativ funktion som har i uppgift att så sakligt och objektivt som möjligt skildra verkligheten. Detta är även en syn på dokumentation som funnits hos socialarbetare i årtionden, att dokumentationen i socialt arbete måste vara neutral och objektiv. Detta har resulterat i ett ensidigt och oreflekterat redogörande av legala och administrativa perspektiv på insatserna. Dokumentationen blir ett sätt att konstruera och behålla en verklighet, vilket gör att dokumentationen är förbunden med makt och sociala relationer (ibid.). Dessutom är dokumentationen ett sätt att skapa och vidmakthålla både socialarbetarnas och verksamhetens bild kring hur man ser på arbetsuppgiften, vad som är viktigt och mindre viktigt, vad man får och inte får göra. För att använda dokumentation professionellt krävs fördjupade kunskaper om dokumentation såsom att man har kunskap om vad är det man gör när man dokumenterar, om vilka antaganden som ligger bakom och hur man dokumenterar (Morén 1999).

Morén (ibid.) poängterar i sin artikel att dokumentationsrutiner inom socialtjänsten främst tillgodoser legala och administrativa behov. De legala behoven avser rättssäkerhet och likabehandling i myndighetsutövningen, medan de administrativa behoven avser verksamhetens styrning och kontroll. Däremot är det professionella behovet bortglömt. Utredningar i socialtjänsten kan vara exemplariska och formella, men frågan är om dokumentationen hjälper klienten på något sätt. Morén (ibid.) menar att socialarbetare snarare handlägger ärenden än hjälper människor och att det finns en ensidighet i hur man använder dokumentationen, då det mer används som ett verktyg för att legitimera samhällets åtgärder. Klienterna anpassas till dokumentationen istället för tvärtom och socialarbetarna låter sig förminska till enbart handläggare, vilket blir ett oprofessionellt förhållningssätt till dokumentationen (ibid.).

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) påpekar att regler, riktlinjer och manualer kan förenkla och förtydliga, samt ge socialarbetaren en trygghet i sitt arbete, men att det sociala arbetet aldrig kan inrymmas i enkla modeller. De hänvisar till att socialarbetarrollen har inbyggda dilemman, som gör att socialt arbete utgår ifrån en osäkerhet, vilket medför en del positiva aspekter såsom fler möjligheter och större utrymme för kreativitet (ibid.).

2.2 Att använda dokumentationen för att granska

Vidare talar tidigare forskning mycket om den granskning som möjliggörs genom dokumentationen. Munro (2004) menar att socialarbetarnas arbete är föremål för granskning i större utsträckning än någonsin tidigare. Emellertid riktas granskningen mot dokumentationen, inte mot det praktiska arbetet med människor i komplexa situationer. Granskningen är ett sätt att kontrollera att olika regler och riktlinjer har följts. Detta beskrivs som problematiskt då det minskar utrymmet för de professionellas handlingsutrymme. Samtidigt menar Munro (ibid.) att det inte går att försvara det stora handlingsutrymme som socialarbetare hade tidigare, då det var en oacceptabelt stor variation i ärenden då de enskilda socialarbetarnas bedömningar och fördomar kunde vara styrande i ett ärende. Det nya sättet går däremot till den andra ytterligheten, där handlingsutrymmet nästintill tas bort, vilket blir motsägelsefullt när det sociala arbetet ska svara på människors individuella behov (ibid.). Dock påpekar Hjärpe (2015) att IVO har ett stort fokus på formalia i sina granskningar, då det framställs som att formella korrekta beslut är viktigare än vad utfallen för klienterna är.

Reamer (2005) tar upp om vilken funktion dokumentationen får. Tidigare sågs dokumentationens funktion som ett verktyg för diagnostisering, bedömning, planering och intervention (ibid.). Därefter började många socialarbetare använda dokumentationen för att hantera risker. Detta då man förstod att uppgifterna i dokumentationen kunde bli granskade, samt att de kunde användas som ett försvar mot klagomål. Således blev noggrann dokumentation som ett skydd för anklagelser, men även ett skydd för klienten (ibid.). Dokumentation i socialt arbete har numera sex huvudsakliga funktioner. Den första funktionen är bedömning och planering, vilket innebär att tydlig, omfattande och noggrann dokumentation av allt i ett ärende är avgörande, då det säkerställer att socialarbetare har en säker grund för sina resonemang och interventioner. Om det å andra sidan dokumenterats ofullständigt kan det leda till otillräcklig planering och ingripande, allvarliga bedömningsfel och dåligt resultat för klienterna (ibid.). Den andra funktionen handlar om att tillhandahålla tjänster, en noggrann dokumentation gör att man kan utvärdera olika tjänster och göra att de får en bättre kvalitet. Den tredje funktionen är att dokumentationen skapar en kontinuitet och möjlighet till samordning, då man kan dela sina iakttagelser med andra professioner, såsom läkare, genom dokumentationen. Den fjärde funktionen är övervakning, vilket innebär att man kan hållas ansvarig för fel genom att bli granskad. Den femte funktionen handlar om utvärdering av effekterna. Den sjätte och sista funktionen handlar om det ansvar som en socialsekreterare har som ska kunna utläsas i dokumentationen (ibid.).

2.3 Vem man dokumenterar för

Tidigare forskning har även handlat om vem man som handläggare skriver för. Hjärpe (2015) diskuterar olika syften som dokumentationen kan ha. Ett syfte kan vara ”ryggen fri-motivet”, vilket innebär att det dokumenteras för att kunna visa att man gjort det som förväntas av en och för att kunna avsäga sig ansvaret för saker som inträffat, samt för att kunna bli godkänd när det görs granskningar. Dokumentationen blir därför ett bevis på vad man har gjort så att man har ryggen fri (ibid.). Detta bekräftas även av Jacobsson och Martinell Barfoed (2019) som menar att dokumentation får en funktion som bevis på att ett arbete har gjorts, om det har gjorts på rätt eller fel sätt eller att dokumentation inte skrivits och att det är ett bevis på att man har brustit i sitt arbete. De menar att det finns olika definitioner på om en socialarbetare har gjort sitt jobb, vissa kan se jobbet som gjort när man lyckats erbjuda en klient en viktig insats, medan andra kan se jobbet som gjort när man dokumenterar att man inte har erbjudit

en klient en viktig insats. Detta blir då ett sätt att skydda sig själv från ansvaret om det skulle granskas. Dokumentationen blir då ett rättfärdigande på att man har gjort rätt (ibid.).

Ett annat syfte för sig själv som socialarbetare och sina kollegor är man dokumenterar för att beskriva vad som hänt och gjorts i ett ärende, att dokumentationen är noggrann blir avgörande om en handläggare blir sjukskriven eller byter jobb, och en kollega måste sätta sig in i ärendet (Hjärpe 2015). Det dokumenteras även för klienters skull, för att klienter exempelvis ska kunna begära ut sina journaler och förstå vad som har hänt dem under en viss period (ibid.). Samtidigt skriver Jacobsson och Martinell Barfoed (2019) om att många socialarbetare hävdar att klienter oftast inte läser sin dokumentation och inte är intresserade av att göra det heller. Dock skildras även klienternas uppfattning kring det som handlar om att de känner en maktlöshet eller misstro, har lässvårigheter, eller mår dåligt av att få hemskickade papper och därmed inte läser dem (ibid.).

2.4 Dokumentation och klientrelationen

Hjärpe (2015) förmedlar i sin rapport att klienterna blir lidande på grund av all tid som läggs på dokumentation och att det också påverkar kvaliteten på mötena med klienterna. Manualer och riktlinjer kan fungera som ett stöd för vissa handläggare, medan det enligt andra handläggare stör kontakten med klienterna och gör att de får en sämre förmåga att vara inkännande och flexibla, då de inte har tid att lyssna och träffa klienterna tillräckligt för allt skrivande (ibid.).

I en artikel av Matarese och Caswell (2018) har data inhämtats från ett stadshem för hemlösa i USA, samt ljudinspelade interaktioner mellan socialarbetare och hemlösa klienter.

Klienternas deltagande begränsades av de ramar för deltagande som utformades av socialarbetaren i relation till dokumentationen. Det fanns i dessa sociala interaktioner, många stunder för frågor och diskussioner, men inte under dokumentdrivna möten (ibid.). Denna upptäckt beskrivs som relevant för inte bara i exemplet med hemlöshet och bostäder, men också för många relaterade områden av socialt arbete som har implementerat ny, standardiserad teknik, såsom olika typer av formulär som används för att interagera med klienten. Närvaron av formulär som fungerar som aktörer, avslöjar hur administrativa krav begränsar vardagen. Med tanke på de system som socialarbetaren arbetar inom måste de balansera behovet av effektivitet och rutin med behovet av relationsarbete (ibid.).

2.5 Dokumentationens kringaktiviteter

Kringaktiviteter i anslutning till dokumentationen kan vara sådana aktiviteter som uppstår och måste göras vid sidan om det sociala arbetet. Jacobsson och Martinell Barfoed (2019) skriver om digitaliserade system där ambitionen bland annat är att effektivisera och att ge tekniskt säkra lösningar. Dock finns kringaktiviteter som att man måste dokumentera samma sak på olika ställen, om det inte sker en automatisk överföring eller om olika aktörer inte använder samma system (ibid.). Vidare är dokumentationssystemen ibland sega och ibland kan de ligga nere ett tag. Detta gör att socialarbetare inte kan lita på att systemet fungerar och därför behöver dokumentera på annat ställe som en säkerhet. Ett annat exempel på när kringaktiviteter skapas är när systemets utredningsmallar inte är anpassningsbara och kräver hjälp eller ändring från de som arbetar på IT-avdelning (ibid.).

3 Teori

I denna del beskriver jag de teorier och teoretiska begrepp jag har använt mig av för att analysera mitt material. Teorin har använts för att kontextualisera och fördjupa förståelsen för de empiriska fynden. I denna uppsats har jag använt mig av en konstruktivistisk teoretisk utgångspunkt, då uppsatsens syfte är att förstå vilken mening som socialarbetare tillskriver dokumentationen. Socialkonstruktivism är en inriktning inom samhällsvetenskapen som menar att verkligheten är socialt konstruerad, vilket innebär att de är produkter av mellanmänsklig interaktion och kollektivt handlande (Berger & Luckmann 1966). Utifrån detta teoretiska perspektiv blev det av vikt att förstå hur dokumentationen konstrueras, men även vad dokumentationen i sin tur konstruerar. Socialarbetare skapar dokumentationen, vilket en av forskningsfrågorna tar upp genom att fråga vilket handlingsutrymme socialarbetaren har inom ramen för dokumentationskraven. Dock skapar dokumentationen även något, vilket de två andra forskningsfrågorna fokuserar på genom att ta reda på vilken funktion som dokumentationen får, samt vilka aktiviteter som skapas till följd av dokumentationspraktiken. Följaktligen har jag valt ut ett antal teoretiska begrepp som används för att analysera mitt empiriska material.

3.1 Habitualisering

Ett av dessa begrepp är habitualisering som Berger och Luckmann (1966) använder sig av för att beskriva hur all mänsklig aktivitet är föremål för vana, då varje handling som upprepas ofta blir ett mönster och således en vana. Dessa habitualiserade handlingar blir meningsfulla för individen som utför dem, trots att de inblandade betydelseerna är inbäddade som rutiner och är tagna för givet. Vidare ger habitualisering en psykologisk fördel för individen, vilken är att valen blir begränsade. Habitualiseringen gör nämligen att man har ett särskilt sätt att genomföra en sak, trots att det finns många olika sätt att genomföra det på. Habitualiseringen befriar därför individen från bördan av så många olika beslut, vilket ger en psykologisk lättnad (ibid.). Detta begrepp har jag använt i analysen för att förstå sättet som handläggare ser på sitt handlingsutrymme i dokumentationen.

3.2 Legitimitet

Vidare har jag analyserat mitt empiriska material utifrån olika sätt att skapa legitimitet. Enligt Max Weber försöker varje auktoritetssystem att etablera och utveckla tron på dess legitimitet (van Leeuwen 2008). Van Leeuwen (ibid.) menar att det huvudsakligen finns fyra former av legitimitet. Den första är *auktorisering*, vilket innebär att man skapar legitimitet genom att hänvisa till en auktoritet, som kan vara tradition, lag eller personer från myndigheter. Den andra handlar om en *moralisk utvärdering* och då skapas legitimitet genom att hänvisa till värdesystem. Det tredje sättet att skapa legitimitet är *rationalisering*, då man hänvisar till socialt accepterade handlingar och kunskaper som samhället har konstruerat. Det fjärde och sista sättet kallas för *mytoposering*, vilket innebär att legitimitet förmedlas genom berättelser som belönar legitima handlingar och straffar icke-legitima handlingar. Dessa former av legitimitet kan förekomma separat eller i olika kombinationer. Den första formen av legitimitet, auktorisering, kan delas upp i olika begrepp beroende på vem det är som har auktoriteten. Det finns expert-auktoritet, där legitimiteten ges på grund av den expertis som en person har. För att skapa legitimitet hänvisar man därför till en expert på området. Vidare finns en opersonlig auktoritet i form av lagar, regler och förordningar. Om någon till exempel frågar varför man gör något så blir svaret ”eftersom lagen/riktlinjerna/politiken säger det” (ibid.). I analysen ligger fokus på några av dessa analytiska begrepp för att undersöka hur intervjupersonerna skapar legitimitet. De analytiska begrepp jag har använt i analysen är legitimitet, auktorisering och opersonlig auktoritet. Dessa har jag använt mig av för att förstå vilken funktion dokumentationen får för socialarbetarna.

3.3 Action-at-a-distance

Vidare har jag använt mig av några av Priors (2003) begrepp genom hela analysen. Ett av dessa begrepp är *action-at-a-distance* som innebär att dokument som är skrivna på en tid och plats utlöser aktivitet i en annan tid och plats. Detta visar att dokument inte bara är något som ”är” utan att det är även något som ”gör” något. Exempelvis är dokumentation inte bara något som ger information, utan dokumentationen ger även uttryck för en uppsättning av maktrelationer inom en organisatorisk miljö. På så sätt kan dokumentation ge uttryck för de hierarkiska system som finns av överordning och underordning. Genom att innehålla krav och instruktioner blir dokument en del av detta system som kallas action-at-a-distance (ibid.). Detta begrepp har använts för att analysera möjliga konsekvenser av dokumentationens användning.

Ett annat av Priors (2003) begrepp som jag har använt mig av är den Frankenstein-liknande egenskap som dokument har, det vill säga en förmåga hos mänskligt skapade föremål att fungera som aktiva agenter och motagenter i sociala fält, som inte bör underskattas (ibid.). Med hjälp av detta begrepp har jag analyserat de aktiviteter som skapas i anslutning till dokumentationen.

3.4 Produktionssystem

Ett annat begrepp av Prior (2003) som används i min analys är *produktionssystem*. Detta innebär att dokument involverar produktion, innehåll och konsumtion. Produktionen handlar om att det finns ett produktionssystem kring vad som ska skrivas, hur det ska skrivas, vem som skriver och vem man skriver för. På så sätt skapas ett innehåll i dokumentationen. Detta ska i sin tur konsumeras, vilket handlar om vad läsaren gör med dokumenten, hur man kan använda dokumenten och i vilka syften, såsom att använda dem som bevis, att få sin vilja igenom eller att åberopa dem som experter (ibid.). Detta begrepp använder jag genom hela analysen för att kontinuerligt analysera vad som händer i produktionssystemet.

Prior (2003) skriver även om att generativa dokument, former av bokstavlighet och social handling sammanflätas för att producera 'fakta' om världen. Kunskap och makt samverkar. Kunskap/makt definierar hur saker ska ordnas och vad som ska inkluderas och uteslutas inom ramen för vad man vet och det som är möjligt att veta. Det sker en klassificering och en inkludering och utestängning. I allt skrivet finns en världsbild att studera och analysera. Varje dokument är tätt packat med antaganden, begrepp och idéer som reflekterar de agenter som producerade dokumenten och dess avsedda mottagare lika mycket som de reflekterar de människor och händelser som de innehåller. I den meningen fungerar dokument som en tvåvägsspegel (ibid.). Denna diskussion om makt och sållning analyserar jag i förhållande till intervjupersonernas handlingsutrymme.

3.5 Dokument som bevis

Organisatoriskt misslyckande är endast spårbart och ansvarigt genom den skriftliga dokumentationen och därför kan kriser i organisationslivet ge stora möjligheter till utredning (Prior 2003). Således, om någon påstår sig ha en handlingsplan måste de när saker går fel, ta

fram dess skriftliga form för att övertyga oss om att den fanns. Om någon påstår sig ha "gjort rätt under omständigheterna" är deras fall bara vattentätt om kan visa att de agerade i enlighet med något skriftligt protokoll eller annat. Om någon påstår sig ha förutsett en katastrof och larmat människor om det, bör deras larm framgå av dokumentationen. Om någon vill visa att deras arbete och deras projekt var organiserade måste de återigen ta fram lite dokumentation för att visa systematisering och ordning (Prior 2003). Brist på dokumentation åberopas ofta för att visa brist på oro, planering, framsynthet och organisation. I dokumentationen specificeras hur en prestation ska utföras. Dessutom, till skillnad från fysiska interaktioner, kan dokument sträcka sig över tid och plats och kan pekats på och rekryteras som bevis på ett sätt som övergående handlingar och samtal inte kan. Handlingar som förs ner i dokument kan utvärderas långt efter att de fysiska föreställningarna som de hänvisar till har skett (ibid.). Dokumentation som bevis använder jag för att diskutera den användning och funktion som dokumentationen får för intervjupersonerna.

4 Metod

I denna del beskriver jag vilken metod jag har använt mig av, hur urvalet har gått till, min metods tillförlitlighet, hur bearbetning och analys av materialet har gått till, de etiska överväganden jag har gjort, samt metodologiska överväganden.

4.1 Metodval

I denna uppsats har jag använt mig av en kvalitativ metod. Detta då en kvalitativ metod är fördelaktig för att beskriva social interaktion, till exempel som hur makt utövas, hur beslutsfattande går till och varför människor gör på ett visst sätt, vilket är svårare att mäta med siffror i en kvantitativ studie (Ahrne & Svensson 2015). En annan fördel är att man med en kvalitativ metod kan få fler nyanser och sätta in normer och värderingar i större sammanhang (ibid.). Därför har jag använt mig av en kvalitativ metod, då syftet med min studie är att beskriva och förstå hur handläggare tänker och gör och varför de gör på ett särskilt sätt. Bryman (2018) menar att den kvalitativa forskningsstrategin lägger stor vikt vid ord och hur individer uppfattar och tolkar sin sociala verklighet. Med hjälp av en kvalitativ metod kunde jag därför ta reda på hur handläggare uppfattar och tolkar saker som handlar om dokumentation.

För att samla in data har jag använt mig av kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Denna typ av intervju är mindre strukturerad än strukturerade intervjuer som används inom kvantitativ metod, således är intervjupersonens synvinkel av intresse och intervjun blir mer flexibel, vilket fångar upp vad intervjupersonen upplever vara relevant att beskriva och förklara (Bryman 2018). Med tanke på att jag i undersökningen har velat undersöka handläggares synsätt och deras egna definitioner och erfarenheter, anser jag att denna metod var lämplig, då den genom att vara semistrukturerad gav det utrymme som behövdes för att personerna skulle kunna beskriva och förklara det som de själva tyckte var relevant.

Intervjuer i kvalitativ forskning kan avvika i stor utsträckning från den intervjuguide som finns, då intervjuaren kan ställa nya frågor som inte finns med i intervjuguiden, utan som grundas på intervjupersonens svar (ibid.). Dessutom kan det behövas ställas andra följdfrågor för att få fylliga och detaljerade svar, som är önskvärt i kvalitativa intervjuer. Detta gör den kvalitativa intervjun flexibel efter den riktning som intervjusvaren går i (ibid.). Tonvikten

ligger dock inte vid att få en djupare kunskap, utan att få en bredare bild med fler nyanser än vad man får av en kvantitativ metod med standardiserade frågor (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). En intervju har bland annat möjlighet att samla in den intervjuades språkbruk, normer, känslor och det som tas för givet (ibid.).

Vidare skriver Bryman (2018) att en semistrukturerad intervju karaktäriseras av att man använder sig av en intervjuguide. För att tillämpa den kvalitativa semistrukturerade intervjumetoden gjorde jag en intervjuguide, som jag sedan hanterade på ett flexibelt sätt genom att ta frågorna i den ordning som blev mest naturlig i varje intervju, beroende på vilken riktning intervjuerna tog när intervjupersonerna berättade om sina erfarenheter och tankar. Jag använde framför allt mellanliggande frågor i min intervjuguide, som enligt Bryman (2018) är den vanligaste typen av frågor i en intervjuguide. Genom dessa öppna frågor hade handläggarna möjligheten att beskriva hur de tänkte och vilka erfarenheter de hade. Därefter kunde jag ställa följdfrågor för att få handläggarna att utveckla sina svar, vilket gjorde att jag fick en mer nyanserad och detaljrik beskrivning.

4.2 Urval

Mitt urval i denna uppsats har bestått av fem intervjupersoner som är handläggare på två olika myndigheter, då det var handläggares perspektiv som jag var intresserad av. Detta innebar att jag utgick ifrån ett målstyrt urval, vilket enligt Bryman (2018) innebär att urvalet görs utifrån målet med forskningen så att analysenheterna utses genom kriterier som gör att forskningsfrågorna kan besvaras. De kriterier som jag hade i denna undersökning var att intervjupersonerna skulle vara handläggare på myndigheter som skrev dokumentation såsom utredningar och beslut. För att komma i kontakt med dessa gjorde jag ett snöbollsurval. Ett snöbollsurval kännetecknas av att man väljer ut personer som har relevans för forskningsfrågorna, därefter föreslår de valda personerna andra personer som uppnår kriterierna för undersökningen (ibid.). De som jag inledningsvis kontaktade var enhetschefer på en myndighet för försörjningsstöd och en myndighet för funktionsvariation som jag tidigare haft kontakt med. De tillfrågade därefter sin personal om det fanns intresse av att delta i intervju kring dokumentation. Sedan fick jag mejladresser till de handläggare som var intresserade. Denna metod använde jag för att få den inledande kontakten med handläggarna och för att kunna skicka det informationsbrev som finns som bilaga till denna uppsats.

4.3 Metodens tillförlitlighet

För att resonera kring metodens tillförlitlighet har jag använt mig av Lincoln och Gubas begrepp tillförlitlighet och äkthet, eftersom kriterierna som annars används, validitet och reliabilitet, hör mer till den kvantitativa metoden (Bryman 2018). Tillförlitligheten innehåller fyra olika kriterier; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera (ibid.). För att skapa en trovärdighet i resultaten krävs det att man har tillförsäkrat att undersökningen gjorts i enlighet med de regler som finns och att man rapporterar resultaten till de personer som är en del av den sociala verklighet som undersökts för att få bekräftelse på att resultatet har uppfattats rätt (ibid.). Detta har jag gjort genom att följa de riktlinjer som finns i metodböckerna, samt de etiska riktlinjerna. Vidare skickas även den slutgiltiga uppsatsen till intervjupersonerna.

För att metoden ska vara överförbar, måste man som forskare producera fylliga och täta beskrivningar av detaljerna, då detta tillhandahåller andra personer en databas med vars hjälp de kan bedöma hur pass överförbara resultaten är till en annan miljö (ibid.). Detta har jag gjort genom att reflektera kring frågorna i min intervjuguide, samtidigt som jag under intervjuerna ställde många följdfrågor för att få fylliga beskrivningar av detaljer. Vidare till det tredje delkriteriet, pålitlighet, så ska forskaren anta ett kritiskt synsätt genom att garantera att det skapas en fullständig och tillgänglig redogörelse för alla faser av forskningsprocessen som någon annan kan granska (ibid.). Detta har jag gjort genom att redogöra för forskningsprocessen här i metodavsnittet. Det sista delkriteriet handlar om möjligheten att styrka och konfirmera, vilket innefattar att man tillförsäkrar att man inte medvetet låtit personliga värderingar påverka hur man utför undersökningen och drar slutsatser från den (ibid.). För att undvika detta tänkte jag först på vilka personliga uppfattningar och förkunskaper jag hade i ämnet, som jag sedan aktivt försökte bortse från för att de inte skulle färga min undersökning. Detta gjorde jag för att utarbeta värderingsfria frågor till intervjupersonerna.

Vidare är det viktigt att skapa äkthet i materialet. Ett kriterium handlar om att skapa en tillräckligt rättvis bild av de olika åsikter och uppfattningar den grupp av människor har som studerats (Bryman 2018). För att skapa denna äkthet har jag inte sorterat bort åsikter eller

uppfattningar som går att relatera till mina forskningsfrågor. Detta för att få en rättvis bild av vad intervjupersonerna har sagt och för att få med variationerna i deras svar.

4.4 Bearbetning och analys

Först inhämtade jag intervjupersonernas godkännande för att spela in intervjuerna. Detta då det inom den kvalitativa forskningen inte bara är intressant vad intervjupersonerna säger, utan även hur de säger det (Bryman 2018). Därefter har jag transkriberat intervjuerna för att jag skulle kunna bearbeta materialet. Rennstam och Wästerfors (2015) beskriver att ett första steg därefter är att sortera materialet genom att läsa rad för rad och skriva kommentarer i marginalen. Genom att följa denna systematik i bearbetningen och kodningen av mitt material kunde jag urskilja några olika teman som resulterade i de tre huvudrubrikerna och deras underrubriker i min resultatdel.

Efter denna sortering ska materialet reduceras, genom att man väljer och väljer bort ur sitt material (Rennstam & Wästerfors 2015). Dock kan man inte bara välja sådana citat som man själv vill, utan det ska reduceras på ett rättvisande sätt med en god representation av materialet. Det handlar således mer om en språkligt orienterad reduktion av materialet, där många liknande observationer samlas i en formulering. Det sista steget för att analysera materialet handlar om att argumentera, vilket innebär att man ska skapa en självständighet i förhållande till teorier och tidigare studier som man refererar till (ibid.). Därmed har jag reducerat materialet och plockat ut viktiga representativa resultat, för att sedan analysera dessa i förhållande till tidigare forskning och de teorier jag valt att använda mig av.

4.5 Etiska överväganden

I denna undersökning har jag utgått från de forskningsetiska principerna. Den första principen handlar om att informera personerna om undersökningen, samt att det är frivilligt att delta och att de har rätt att avbryta sitt deltagande (Vetenskapsrådet u.å.). Detta har jag gjort genom att skicka ut ett informationsblad innan jag intervjuade personerna. Den andra principen handlar om krav på samtycke (ibid.), vilket inneburit att jag har frågat om de samtyckt till intervjun, samt om de samtyckt till att jag spelar in. Den tredje principen är konfidentialitetskravet, som handlar om sekretess och offentlighet (ibid.). För att lyckas med detta är det viktigt att

personuppgifter förvaras på ett säkert sätt, så att obehöriga inte kan ta del av dem och inte heller identifiera personerna i materialet (ibid.). Detta har jag gjort genom att förvara inspelningarna så att endast jag själv haft tillgång till dem. Vidare har jag inte skrivit i vilken kommun som intervjupersonerna jobbar i, samt så har jag i mitt material döpt de olika intervjupersonerna till A, B, C, D och E. Den sista forskningsetiska principen kallas för nyttjandekravet och innebär att de uppgifter som insamlats bara får användas i forskningssyftet (ibid.). Detta har jag förhållit mig till genom att endast använda uppgifterna till min undersökning.

4.6 Metodologiska överväganden

Utifrån en kvantitativ metod hade jag kunnat generalisera mitt resultat, då jag hade haft fler deltagare i min undersökning. Dock anser jag att jag får en fördjupad förståelse genom att använda en kvalitativ metod och därmed få intervjupersonernas egna beskrivningar och kunna följa upp deras svar med följdfrågor på ett helt annat sätt.

Denna uppsats kan även ses utifrån de teoretiska begrepp som jag använder för att analysera resultatet. Priors (2003) teori om produktionssystem är tillämpligt, då det finns ett produktionssystem även i detta dokument kring vad som ska skrivas, hur det ska skrivas, vem som skriver och vem man skriver för. Detta påverkar därför innehållet i uppsatsen och konsumtionen, såsom att det kan användas som bevis på att man blir godkänd eller icke-godkänd. Dessutom kan van Leeuwens (2008) teori om att skapa legitimitet användas, då hela uppsatsarbetet går ut på att skapa legitimitet för mina slutsatser, genom att använda auktorisering genom mina referenser.

4.7 Presentation av intervjupersonerna

Intervjuperson A: Arbetat som handläggare för försörjningsstöd i två år.

Intervjuperson B: Arbetat som handläggare för försörjningsstöd i två år.

Intervjuperson C: Arbetat som handläggare i fyra år, varav två år som biståndshandläggare mot äldre och två år som biståndshandläggare inom socialpsykiatrin.

Intervjuperson D: Arbetat som handläggare för försörjningsstöd i sex år.

Intervjuperson E: Arbetade först som handläggare för försörjningsstöd, men har arbetat som biståndshandläggare på myndighet för funktionsvariation i fyra år.

5 Resultat & analys

I detta avsnitt redovisas och analyseras uppsatsens resultat utifrån de teoretiska begrepp som presenterats tidigare. Jag inleder med att skriva om intervjupersonernas handlingsutrymme i relation till dokumentationskraven som kopplas till den första frågeställningen, sedan skriver jag om den användning och funktion som dokumentationen får som relateras till den andra frågeställningen och avslutningsvis skriver jag om de kringaktiviteter som uppstår i anslutning till dokumentationen.

5.1 Handlingsutrymme och standardiserad dokumentation

5.1.1 Avgränsningar och osäkerhet

Ett framträdande tema i materialet fokuserade på problem med att veta precis vad som skulle skrivas ner. Intervjupersonerna beskrev det som svårt att göra avvägningar och avgränsningar kring vad som skulle finnas med i dokumentationen, alternativt vad som inte skulle finnas med. Dock påtalade alla intervjupersonerna att de skulle dokumentera det som var relevant eller väsentligt. Detta kan urskiljas utifrån vad intervjuperson C berättade:

Det är inte helt lätt att veta vad som ska dokumenteras. Ibland blir man osäker på om man skrivit för lite eller för mycket, det är inte alltid solklart. Man försöker få ner det mest väsentliga.

I detta citat påtalas det att det finns vissa svårigheter kring att bedöma vad som ska skrivas in i dokumentationen och att det finns en osäkerhet hos intervjupersonen som handlar om mängden dokumentation. Samtidigt poängteras att det viktigaste ska skrivas ner. Ett annat citat som lyfter detta är av intervjuperson A som sa följande:

Man måste sälla lite vad man skriver, vad är relevant och inte relevant i det här. Det beror lite på klienten och klientens situation tänker jag.

Utifrån detta citat belyses den process där intervjupersonen gör en avvägning och bedömning gällande vad som är relevant att dokumentera. Intervjupersonen belyser att det som är relevant att dokumentera är individuellt för varje klient. Detta blir således en bedömning som varje handläggare måste göra. Dock påtalade alla intervjupersoner att denna bedömning av vad som var relevant kunde skilja sig åt, med tanke på att de dokumenterade olika mycket. Några

intervjupersoner ville få med allt kring en klient, medan andra intervjupersoner sållade lite mer kring vad de skrev i dokumentationen. Ett exempel på detta gav intervjuperson B:

Det finns olika åsikter om hur det ska dokumenteras. Vi dokumenterar nog väldigt olika i vår arbetsgrupp. Jag och min ena kollega jobbar ganska lika. Men det finns ju de som dokumenterar väldigt mycket och skriver väldigt långa utredningar. Jag kan känna när jag läser en sån utredning som någon av mina kollegor har skrivit att ”oj, jag tror att jag gör något fel när jag dokumenterar för jag skriver inte såhär mycket”. Och då pratar jag med min chef och hon säger ”nej, dina utredningar är precis lagom”. Jag tror att de som skriver så mycket är rädda för att missa någonting. De skriver nog hellre allt än lite. Men jag har inte tid att skriva så mycket.

I citatet ovan påtalas hur olika handläggare skriver i sin dokumentation. Vissa skriver mycket och andra skriver mindre. Intervjupersonen påtalar att det dels kan bero på ens åsikter kring dokumentationen, och dels att vissa har tid att skriva mer än andra. Intervjupersonen poängterar även att hen känner en osäkerhet kring sin egen dokumentation, men även att de som skriver mycket troligtvis känner en osäkerhet. Utifrån dessa ovanstående citat går det att se ett mönster bland intervjupersonerna gällande att de finner det svårt att avgränsa och avväga vad som är relevant att dokumentera. De säger att de ska dokumentera det relevanta, men kan inte riktigt sätta ord på vad det relevanta är, då det bland annat förklaras som individuellt i varje ärende. Detta kan vara en bidragande faktor till den osäkerhet som intervjupersonerna påtalar. Vissa skriver in det mesta och andra frågar chefen om råd, för att minska osäkerheten kring om de fått med det relevanta. Dock visar intervjupersonernas beskrivningar på att de har ett handlingsutrymme att välja vad de anser vara relevant att dokumentera.

Detta tema i empirin om avgränsningar och osäkerhet analyserar jag utifrån Priors (2003) teori om produktionssystem, som innefattar producering av dokument, innehåll i dokument och användning av dokument. Intervjupersonerna i min uppsats är de som producerar dokumenten, då de skriver dokumentationen om klienterna. Enligt Prior (2003) sker en klassificering genom att information inkluderas och exkluderas i dokumentationen. Det innebär att det sker en klassificering genom att intervjupersonerna sållar bland informationen som de dokumenterar, vilket gör att det blir ett uttryck för den maktrelation som finns mellan socialarbetare och klient. Intervjupersonerna är de som har makten att definiera sina klienter och skapa en särskild bild av klienten genom den dokumentation de skriver. Av denna

anledning blir de avgränsningar som intervjupersonerna gör viktiga för att klienterna ska bli representerade på ett rättvist sätt. Att det finns en osäkerhet kring hur omfattande dokumentationen ska vara och vad som är relevant eller inte, där intervjupersonerna resonerar, diskuterar och jämför med andra, skapar utrymme för reflektion kring den bild som dokumentationen ger. Emellertid kan en eventuell konsekvens av att handläggare har makten att definiera och sälla bland informationen, bli att det sker det som Prior (2003) benämner som en manipulation av dokumentationen.

5.1.2 Objektiv och saklig dokumentation

Ett mönster som framkom i materialet var att intervjupersonerna dokumenterade i enlighet med olika föreskrifter och handböcker från Socialstyrelsen. Vissa av intervjupersonerna dokumenterade enligt dessa avsiktligt genom att de aktivt läste på om de rekommendationer som fanns. Dock fanns det intervjupersoner som påtalade att de inte följde någon särskild handbok, men att de dokumenterade utifrån mallar. Gemensamt för alla intervjupersonerna var att de uttryckte en ambition att dokumentera sakligt och objektivt. Intervjuperson E benämnde det på följande sätt:

Det står ju inte exakt i handböckerna vad man ska skriva utan det är en avvägning man ska göra. Det känns som att det får man jobba på som handläggare. Då pratar jag mer om innehållet i texten, att hålla det lite mer neutralt, inte på något sätt vara kränkande eller använda fel adjektiv eller så, så det inte blir tokigt. Jag försöker ha i mitt bakhuvud att detta är den enskildes utredning och journal så den enskilde kan ju kräva ut detta och då får man tänka på hur man skriver.

Utifrån detta citat förstås objektivitet och neutralitet som något eftersträvänsvärt i dokumentationen. Framför allt av den anledning att personen själv ska kunna läsa det som står och att den neutrala dokumentationen blir respektfull och icke-kränkande. Intervjuperson D förklarade det såhär:

Man ska ju tänka på att klienten själv kan läsa det, så man skriver inga tyckanden, utan man skriver vad det är som händer och sker och vad resultatet och så har blivit.

Intervjupersonen i ovanstående citat påpekade att händelser ska skrivas ner, utan att den egna åsikten spelar in. Detta visar på det återkommande mönster som jag såg i empirin, att

intervjupersonerna ansåg det viktigt att skriva objektivt och rättvist för klientens skull och att utforma dokumentationen med respekt för klienten. Detta kan tänkas vara ett sätt att undvika den manipulation av dokument som kan ske enligt Prior (2003). Att vara objektiv och saklig kan således bli ett sätt att försöka återge en klients situation så korrekt och rättvist som möjligt, som en sanning, där handläggaren försöker bli osynlig för att undvika att manipulera dokumentationen. Samtidigt menar Prior (2003) att varje dokument är fullt med antaganden, ord och föreställningar som 'agenterna' som producerar dokumentationen har. Utifrån detta perspektiv blir det därför oundvikligt för handläggare att vara helt neutrala, objektiva och rättvisa i sin dokumentation. Dock visar deras beskrivningar på att de reflekterar kring och försöker vara så objektiva som möjligt, vilket kan tänkas minska möjligheten att de råkar manipulera dokumentationen i allt för stor utsträckning.

5.1.3 Viljan att skriva lika

Ett annat tema som framkom i mitt material var att alla intervjupersonerna påtalade en strävan i sina arbetsgrupper som handlade om att skriva lika i utredningar och journaler, samt en önskan om riktlinjer från handböcker eller från sina chefer. Intervjuperson C uttryckte en strävan om att skriva lika på detta sätt:

Vi fick ett nytt datorsystem, alla bara kastades in i det och alla skrev precis som de ville. Sen började vi förstå att ”oj vad olika vi skriver, vi kanske ska börja skriva likadant eller lite likadant i alla fall”. Man är ju olika som person och skriver olika och det är helt okej. Men vi försöker ändå samlas så att utredningarna blir lite likadana.

Utifrån detta citat beskriver intervjupersonen en önskan i sin arbetsgrupp om att dokumentera på ett liknande sätt. I citatet lyfts att det är accepterat med en viss variation i sitt sätt att dokumentera, men att handläggarna så långt som möjligt ska försöka dokumentera likadant. Detta kan tänkas vara en önskan om att samlas kring och följa manualer. En önskan om riktlinjer och manualer var något som var återkommande bland intervjupersonerna. Önskan om rutiner i form av manualer redogjorde intervjuperson D för på följande vis:

Jag tror att det finns en rädsla att göra fel. Vi diskuterade det för vi frågar ofta efter vilka rubriker vi ska använda i en utredning, och så sätter chefen rubriker och så säger hon ”ni behöver inte följa dem och ta bort de ni inte behöver”. Men det gör vi inte, utan vi tenderar att använda alla rubriker. /.../ Så får vi rubriker så styrs vi för mycket av dem och får vi inga så känner vi oss lite vilsna och det är i olika grad

såklart. /.../ Jag tror också att det har att göra med erfarenhet och trygghet i sin yrkesroll, till exempel har yngre personer inte alltid hittat den här tryggheten i sig själv och sina beslut.

I citatet beskrivs hur intervjupersonen och hans arbetsgrupp vill ha en manual att följa för att känna sig trygga när de dokumenterar, då de känner för stor osäkerhet utan någon manual. Trots att chefen ger utrymme för valmöjligheter, så beskriver intervjupersonen att handläggarna begränsar sig till manualen. Detta kopplas till en rädsla att göra fel och en brist på erfarenhet och trygghet i sin yrkesroll. Vid brist på riktlinjer att följa skapas en stor osäkerhet bland handläggarna. På så sätt kan det tolkas som att känslan av osäkerhet är något som man som handläggare vill undvika och att man antingen behöver en trygghet i sig själv eller en trygghet från rutiner och riktlinjer.

Enligt tidigare forskning fyller manualer, regler och riktlinjer en funktion för socialarbetare genom att dessa förenklar och förtydligar saker, samt ger socialarbetarna en trygghet i sitt arbete (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Det kan finnas många olika sätt att skriva en utredning eller en journalanteckning, men genom att ha ett särskilt och gemensamt sätt att skriva på blir handläggaren befriad från bördan av många olika beslut som annars ska tas kring struktur och begrepp i sina utredningar. Detta kan på så sätt förstås utifrån Berger och Luckmanns (1966) teori om habitualisering där vanor och rutiner skapas genom att handlingar upprepas tillräckligt många gånger och ger en psykologisk fördel för individen då valmöjligheterna blir begränsade. När handläggarna skapar sådana vanor och rutiner som hela arbetsgruppen följer, kan de känna en större trygghet och säkerhet i sitt dokumenterande.

För att återkoppla till den första frågeställningen om hur intervjupersonerna beskriver sitt handlingsutrymme inom ramen för dokumentationskraven, visar resultatet i denna uppsats på att intervjupersonerna har en del motstridiga dokumentationskrav i sitt arbete, och att dessa dokumentationskrav ofta kommer från dem själva. De ska bland annat sortera ut vad som är relevant i ett ärende, samtidigt som de vill dokumentera det mesta kring klienterna för att skapa objektiva skildringar av klienten och händelser. De vill även förhålla sig till riktlinjer och manualer och dokumentera utifrån dessa. Analysen av detta resultat tyder på att dokumentationen är något som skapas utifrån kollektiva handlingar och förväntningar, då handläggarna producerar dokumentationen. Vidare produceras dokumenten utifrån de mallar och riktlinjer som finns och som skapar en standardiserad dokumentation, vilket gör att dokumentationen blir nära sammankopplad med kunskap och makt.

Något som jag fann särskilt intressant var alla försök till att arbeta bort den osäkerhet som är kopplad till dokumentationen. Vissa handläggare använde sitt handlingsutrymme för att skriva så mycket som möjligt om ärenden, många försökte arbeta bort osäkerheten genom att skriva standardiserad dokumentation utifrån manualer och handböcker, vissa frågade chefen om deras dokumentation var tillräckligt bra, och vissa försökte få bort osäkerheten genom att försöka skriva likadant som kollegorna. Alla intervjupersoner hade någon eller några strategier för att ta itu med osäkerheten. Trots att intervjupersonernas handlingsutrymme redan var begränsat inom ramen för dokumentationskraven, så skedde en habitualisering då de skapade eller följde vanor och rutiner för att arbeta bort den osäkerhet som finns naturligt för socialarbetare i deras yrkesutövning. Detta kan innebära en trygghet för den enskilde socialsekreteraren, men samtidigt bli en begränsning i klientarbetet och i sättet man arbetar med dokumentationen, då man kanske begränsar sitt handlingsutrymme i dokumentationen och således kanske även sina egna professionella reflektioner och idéer när man försöker förhålla sig till en snäv ram.

5.2 Användning och funktion

5.2.1 Att skriva för kollegor

I empirin framkom ett tema som handlade om vem intervjupersonerna dokumenterade för och vem de ansåg att dokumentationen kom till användning för. Handläggarna påtalade att de ofta dokumenterade för kollegornas skull. Anledningen till att de dokumenterade för sina kollegor var för att de genom dokumentationen skulle kunna ersätta varandra i ärenden när ordinarie handläggare inte var på plats. Dokumentationen möjliggjorde att de kunde sätta sig in i olika ärenden och veta vad de skulle göra. Intervjuperson A beskrev det på detta sätt:

Jag är noggrann med dokumentationen för mina kollegor, om man är sjuk eller har semester, så är det viktigt att det står i journalen vilka handlingar som kommit in och vad jag har informerat klienten om, annars kanske klienten kommer och säger en annan version till mina kollegor.

I ovanstående citat beskrivs hur intervjupersonen dokumenterade för sina kollegors skull, för att det inte skulle ske missförstånd kring vad som hade gjorts. Detta citat visar på den röda tråd som dokumentationen kan vara i ett ärende. Om en kollega är frånvarande så behöver

ändå ärendet fortlöpa i många fall, vilket gör att dokumentationen underlättar. Det gör även att ärendet inte får många olika riktningar på samma gång utan kan tas upp där det senast var. Vikten av en röd tråd för kollegornas skull var ett framträdande mönster i empirin.

Intervjuperson B beskrev det såhär:

Det är en bra fråga vad som ska dokumenteras. Men man märker det när man går in i andra ärenden, att det är viktigt att det finns en röd tråd så att man kan sätta sig in i ärendet. Till exempel om man pratar om en viss insats och vad som ska göras, och det kommer in en annan handläggare så vet de det.

Även detta citat visar på hur dokumentationen fyller en funktion bland kollegorna, då det blir lättare att sätta sig in i sina kollegors ärenden och ta vid där de senast avslutade. Denna funktion som dokumentationen får för intervjupersonerna kan förstås med hjälp av Priors (2003) teori om produktionssystem där de som producerar dokumenten anpassar den efter de som ska konsumera och använda sig av dokumenten. Detta gör att intervjupersonerna medan de dokumenterar har i åtanke att kollegorna ska kunna använda dokumentationen. Detta visar även på något som Prior (2003) belyser i sin teori, nämligen att dokument är något som kan sträckas över tid och plats, till skillnad från fysiska interaktioner. Detta gör att dokumenten kan ge information till en handläggare som kan fatta beslut eller gå vidare i ett ärende, trots att handläggaren själv inte träffat klienten eller samtalat med den ordinarie handläggaren.

5.2.2 Att skriva för sig själv

Ett annat utmärkande tema var att intervjupersonerna sa att de även dokumenterade för deras egen skull av olika anledningar, såsom för att komma ihåg, kunna påvisa vad de har gjort i ett ärende eller för att kunna visa vem som haft vilket ansvar kring en klient. Intervjuperson E sa följande:

Nu låter det kanske lite egoistiskt men det är också viktigt med dokumentationen för vår egen trygghet, om något händer i ett ärende och någon skulle gå in och kika vad ni gjorde i det här. Då känns det också väldigt, även om det skulle vara något tråkigt som händer, så känns det skönt att veta att vi i alla fall har gjort så gott vi kunde och att vi har skött vår dokumentation.

Detta citat visar att om en handläggare eller en enhet blir granskade så har man dokumentation som visar på hur ärendet har skötts, om dokumentationen har skötts och vad

man har gjort för klienten. Utifrån citatet kan det tolkas som att dokumentationen kan innebära en trygghet som kan vara skönt för handläggarna att ha för att inte få negativa konsekvenser, samt för att de ska kunna lindra dåligt samvete genom att läsa om hur de hanterat ett ärende om något skulle hända en klient. Det framkom bland alla intervjupersonerna att dokumentationen användes som för att kunna komma ihåg saker lättare och för att ha bevis. Intervjuperson A påtalade det genom detta citat:

Sen är jag noggrann för min egen skull också, till exempel om jag har informerat om någonting och skriver in det, så har man lite det också, för då kan inte klienten komma sen och säga ”det har du aldrig sagt till mig”. Sen så är det bra att ha allt nerskrivet, för då kan man bli påmind när man inte kommer ihåg.

Intervjupersonen i citatet beskriver att dokumentationen kan användas för att påvisa för klienten att handläggaren har informerat om en viss sak, på så sätt får inte handläggaren någon skuld för att till exempel ha missat att informera om något viktigt. Intervjupersonen påpekar även att dokumentationen kan användas för att uppdatera sitt minne kring en klient och klientens ärende. Genom att använda dokumentationen för sin egen skull kan handläggarna frias från ansvar, vilket gör att det blir viktigt för dem att dokumentera för sin egen skull. Dokumentationen kan rekryteras som bevis, då den enligt Prior (2003) sträcker sig över tid och rum, vilket övergående samtal och handlingar inte gör. På så sätt går det att granska om handläggarna har gjort rätt under de omständigheterna som funnits. Utifrån Priors (ibid.) teori om produktionssystem, producerar därför handläggarna dokumentationen med vetskapen om att den kan komma till användning för dem. Detta kan tänkas vara en anledning till att intervjupersonerna påtalar att de inte bara skriver vad som händer i ett ärende, utan även vad de själv säger och vad de erbjuder eller inte erbjuder klienten. Denna dokumentation gör att arbetssätt, rutiner och riktlinjer kan granskas och utvärderas för att kunna förändra, förbättra och undvika att fel görs. Detta kan förstås utifrån Priors (ibid.) begrepp *action-at-a-distance*, då dokumentationen som handläggarna skrivit vid ett tillfälle kan utlösa aktiviteter på en annan tid och plats, såsom exempelvis utvärdering, förbättringsåtgärder och utbildningar.

Samtidigt tolkar jag ovanstående citat och mönster i empirin som att insatser får legitimitet genom dokumentationen. Denna tolkning gör jag då handläggarna beskriver att de kan hänvisa till dokumentationen som en skildring av vad som inträffat både för sig själv,

granskningsmyndigheter och för klienten. Utifrån van Leeuwens (2008) teori om att skapa legitimitet kan dokumentationen ses som en opersonlig auktoritet, vilket gör att handläggarna kan hänvisa till sin dokumentation för att på så sätt skapa legitimitet för det som de har gjort.

5.2.3 Att skriva för klienten

Vidare framkom det i materialet att intervjupersonerna inte enbart dokumenterade för sina kollegors skull och sin egen skull, utan att de även dokumenterade för klienternas skull. Intervjupersonerna var överens om att dokumentationen kunde komma till användning för klienterna. Intervjuperson A sa följande:

Jag är noggrann för klientens skull också, till exempel om klienten lämnat in en ansökan, men jag inte hittar den, då finns det på papper att den kommit in och att felet ligger hos mig.

Utifrån intervjupersonens beskrivning i citatet kan klienten hålla handläggaren ansvarig för slarv. Om handläggaren har dokumenterat allt noggrant i ett ärende, så minskar risken för att klienten får skulden för att inte ha skött sig. Att handläggarna var noggranna i dokumentationen för klienternas skull var återkommande i intervjuerna, bland annat sa intervjuperson C följande:

Sen blir det också för att säkerställa för den enskilde, då de kan begära ut sin journal och då är det väldigt viktigt att vara noga med vad man skriver. Ibland kan det vara viktigt att påvisa till en annan myndighet att man haft en kontakt och vad man har pratat om.

Här betonas även vikten av noggrannhet, men av anledningarna att den enskildes rättssäkerhet ska kunna säkerställas, samt att den enskilde ska kunna begära ut dokumentationen för att använda den som bevis i kontakt med andra myndigheter. Dessa mönster i empirin visar på att dokumentationen även fungerar som bevis för klienten, att klienten har gjort vad den skulle och har rätt till exempelvis försörjningsstöd. Genom att rekrytera dokumentationen som bevis kan klienten hålla sin handläggare ansvarig för missar. Detta gör att dokumentationen få en funktion av att hålla personer ansvariga.

Trots att intervjupersonerna sa att de dokumenterade för klienternas skull så framkom det i empirin att det var sällan som klienterna läste dokumentationen. Intervjupersonerna gav en rad olika anledningar till detta, vissa menade att det kunde bero på att vissa inte förstod det

svenska språket riktigt, ibland berodde det på att klienterna inte brydde sig om vad som stod om dem då det enda de var intresserade av var om de fick bifall eller avslag på det de ansökte om, enligt vissa handläggare. Intervjuperson B säger följande om varför klienter inte läser dokumentationen:

Med de klienter som jag jobbar med så är det inte många av dem som vill läsa dokumentationen. Alla andra handläggare skickar hem månadsutredningen varje månad, men de flesta av mina klienter säger att de inte vill läsa. För en del är det att de blir stressade av post, de har kanske mycket skulder, de öppnar inte posten helt enkelt, andra säger att de inte bryr sig vad man skriver, vissa har inte ens en adress. Men jag har som ambition att träffa mina 25 klienter en gång i månaden och delger beslutet i telefon, vad de har blivit beviljade och så. Sen har de ju alltid rätt att begära ut dokumentationen.

Utifrån detta citat läste många av klienterna inte dokumentationen, då vissa kände stress och obehag när de fick post och andra inte brydde sig om vad som skrevs i dokumentationen. Denna vetskapen skulle kunna påverka produktionssystemet (Prior 2003) så att handläggare lägger mindre tid att tänka på att dokumentera för klientens skull och att anpassa dokumentationen efter dem, då de sällan är konsumenter av dokumentationen. Detta kan då göra att mer tid läggs på att dokumentera utifrån andra syften som kan verka mer centrala, som att uppfylla legala och administrativa behov för sin egen och kollegors skull.

I förhållande till den andra frågeställningen om vilken funktion och användning som dokumentationen tillskrivs, visade resultatet att socialsekreterarnas dokumentation fyllde flera olika funktioner. Dokumentationen hade en funktion som var fördelaktig för kollegor, då de kunde använda dokumentationen för att ersätta varandra i ärenden lättare genom att kunna läsa dokumentationen och veta vad som hade gjorts och vad som skulle göras. Detta innebär att dokumenten fick en informerande funktion som sträckte sig över tid och rum. Andra funktioner framkom då intervjupersonerna påtalade att de även dokumenterade för sin egen skull. Det handlade om att kunna ha ryggen fri och bli fri från ansvar, så länge dokumentationen hade skötts, detta medförde dokumentationen fick en funktion som bevis. Dokumentationen blir på så sätt ett bekräftande och ett sätt att skapa legitimitet kring de insatser som tillhandahållits eller inte tillhandahållits. Dock dokumenterade handläggarna även för klientens skull, vilket innebär att dokumentationen även kunde fungera som bevis till klientens fördel. Emellertid påtalade intervjupersonerna att klienterna sällan läste det som hade dokumenterats om dem. Detta är något som jag finner oroväckande, då det skulle kunna

innebära att funktionen för klienten nedprioriteras och att andra administrativa och legala funktioner blir mer tonsättande i dokumentationen i socialt arbete.

5.3 Dokumentationens kringaktiviteter

5.3.1 Verksamhetssystem

Ett tema som framkom i materialet var att det skapades kringaktiviteter i anslutning till dokumentationen. Det kan finnas flera olika kringaktiviteter som skapas, men i mitt material var två kringaktiviteter framträdande. Den första kringaktiviteten var det arbete som skedde kring det verksamhetssystem som användes för att dokumentera i. Dessa dokumentationssystem beskrevs av intervjupersonerna som centrala för hela arbetet. Det kom fram i intervjuerna att det skapades mycket arbete kring dessa system, bland annat skapades grupper som kontinuerligt skulle lämna synpunkter till IT- och systemansvariga.

Intervjuperson E säger följande om verksamhetssystemet:

Det finns någon som är ansvarig för systemet på vår enhet, så att vi förstår systemet och vet hur vi kommer åt vissa saker. Man har också regelbundna möten med de som har systemet, för att framföra om det saknas något eller för att fråga hur vi gör en viss sak. Vi har nätverksgrupper med andra kommuner där vi bara pratar om systemet vi skriver i, så då tar man lite stöd av varandra.

Detta citat visar på hur mycket arbete som skapas kring systemen som det dokumenteras i. Det skapas fler möten och fler frågetecken. Det kan tolkas som att handläggare inte bara ska vara skickliga i socialt arbete utan även inom IT, då de ska ha en kompetens inom särskilda verksamhetssystem. Vidare fanns det vissa intervjupersoner som menade att verksamhetssystemen var alldeles för styrande i deras arbete, vilket intervjuperson C redogjorde för såhär:

Rubrikerna i det nya systemet var helt nytt. Vi har mycket olika åsikter om det nya datorsystemet, men vi är väl inte helt nöjda med det. Man styrs väldigt mycket av systemet och rubrikerna i det. Vi ska ju jobba enligt IBIC, men att vara så styrd av rubrikerna hänger inte ihop med tankesättet. Det är fasta rubriker som man måste skriva under och fasta insatser som man måste välja. Och det är inte riktigt det som är tanken med IBIC. Då ska man ju samla in information och trätta ner det hela till individens behov. Känns inte som att det blir så i det nya systemet. Det är ju inte så att alla rubrikerna passar, det är svårt att hitta en bra rubrik ibland.

I detta citat framställs datorsystemet som styrande i en allt för stor utsträckning, vilket intervjupersonen menar får en påverkan på dokumentationen så att individens behov inte är centrum enligt IBIC. Det kan förstås som att verksamhetssystemets behov står i centrum istället. Detta tema kan förstås utifrån Priors (2003) teori om att dokument inte är något statiskt som bara 'är', utan att dokumenten är aktiva agenter som 'gör' något och därmed får en Frankenstein-liknande mänsklig förmåga. Dokumentationspraktiken 'gör' att det finns ett behov av välfungerande IT-system som anpassar sig till det sociala arbetet, vilket utifrån intervjupersonernas beskrivningar kan vara en utmaning.

5.3.2 Varna och vinkla

Den andra kringaktiviteten handlade om att vinkla dokumentationen efter de som skulle konsumera den, och sedan varna klienten om att man hade vinklat dokumentationen. Detta tema framkom när intervjupersonerna talade om att det skulle skrivas sammanfattningar till andra myndigheter. Intervjuperson D beskrev det såhär:

Det är viktigt hur man skriver i sammanfattningarna till försäkringskassan, har de gjort en arbetsprövning, var har de gjort den, vilka arbetsuppgifter har de prövat, hur många timmar har de jobbat, vad är det som inte har funkat. Sen kan man inte skriva att någonting har fungerat lite grann, utan ingenting har funkat om man ska ansöka om aktivitetsersättning. Då får man verkligen skriva att ingenting har fungerat någonsin och det kommer aldrig fungera i princip. Det är hemskt faktiskt. Klienten läser också de sammanfattningarna. Ibland finns det praktikplatser som skrivit att det här och det här har fungerat bra. Men det går inte att skriva med i sammanfattningen, ska du ansöka om aktivitetsersättning eller sjukersättning så kan du inte skriva något positivt för då hittar de någon liten dörr på glänt och då får du det inte beviljat. Jag har förvarnat någon klient om att de inte ska bli förskräckta när de läser det här, för det här är anpassat till försäkringskassan.

Handläggaren beskriver att hen blir tvungen att utelämna de positiva aspekter som finns, som kan stärka klienten. Detta beskrivs som något nödvändigt för att klienten ska få ersättning från Försäkringskassan som handläggaren anser att klienten bör ha utifrån den arbetsprövning som handläggaren gör. Om det finns positiva aspekter med i bedömningen, så menar intervjupersonen att det finns en stor risk att klienten inte får någon ersättning. Efter att intervjupersonen har utelämnat allt positivt, så måste hen varna klienten om att inte bli

förskräckt av det som står om personen. De andra intervjupersonerna påtalade att de anpassade sammanfattningarna till de myndigheter som skulle ha sammanfattningarna. Om det var ansökan om god man, anpassade intervjupersonerna innehållet genom att skriva det som de tänkte var relevant för att ansöka om god man. Dock var ovanstående citat en beskrivning som hade en större variation än vad de andra intervjupersonernas svar hade. Citatet visar på kringaktiviteter som kan uppstå i anslutning till dokumentationen.

Utifrån Priors (2003) teori sker här en tydlig och medveten manipulation av dokumentationen, när intervjupersonen vinklar dokumentationen och inte tar med alla aspekter. Detta kan även tolkas som en del i Priors (2003) produktionssystem där de som producerar dokumentet, vinklar och anpassar innehållet till konsumenterna, men där innehållet inte vinklas gentemot alla som ska konsumera dokumentet. Det anpassas i det fall bara till Försäkringskassan och inte till klienten, vilket skulle kunna få konsekvenser för klienten och klientrelationen, som sedan i sin tur utlöser andra aktiviteter. Detta kan även tolkas utifrån Priors (2003) teori om att dokument har en Frankenstein-liknande egenskap. Dokumentet som skapas av handläggaren får en nästan mänsklig förmåga att fungera som agent och motagent i sociala fält. På så sätt kan man tolka ovanstående citat utifrån att dokumentationen får ett eget liv och förmedlar en sak till Försäkringskassan och en sak till klienten. Något som man skriver för klientens skull, kan få konsekvensen av att klienten får ett dokumenterat bevis på att de inte har några fungerande förmågor alls.

Resultatet och analysen visade på, kopplat till den tredje frågeställningen, att det finns ett antal kringaktiviteter som uppstår till följd av dokumentationspraktiken. Intervjupersonerna beskrev hur det fanns ett omfattande arbete med verksamhetssystem, samt hur handläggare kunde känna sig tvungna att vinkla informationen i sammanfattningar till andra myndigheter för att klienten inte skulle bli lidande. Dock framkom det att klienter ändå kan bli lidande när dokumenten får dessa mänskliga förmågor att värdera en människa på ett negativt sätt. Detta då det framkom att klienter behöver varnas för det som står om dem, och att det som står skrivet om dem skulle kunna ha en negativ inverkan på deras tankar om sig själva och deras motivation. Detta var oerhört intressanta aspekter som jag anser visar på den komplexitet som finns i dokumentationen i det sociala arbetet. Mycket tid går åt andra saker som inte är nära kopplat till klientarbetet, såsom att arbeta med dokumentationssystem för att anpassa dem efter det sociala arbetet. Samtidigt är det viktigt att göra detta för att det inte ska vara tvärtom; att det sociala arbetet anpassas efter dokumentationssystemen. Vidare är det värt att diskutera

kring kringaktiviteten att dokumentationen behöver vinklas, genom att positiva aspekter tas bort i sammanfattningar till andra myndigheter för att de inte ska hitta kryphål som de kan ge avslag på. Detta måste skapa en stor frustration för socialarbetare som vill se till klientens bästa, men kanske samtidigt sårar klienten genom att det står många negativa saker om dem på papper. Med tanke på att dokumentation har en funktion som bevis, så kan det för individen kännas som ett bevis på att det bara finns negativa saker om dem även om socialarbetare försäkrar dem muntligt om att det finns positiva aspekter, för dessvärre räknas inte muntliga utsagor som bevis i lika stor uträkning som dokumentationen. Dokumentationen kan klienterna gå tillbaka till i framtiden, medan de muntliga orden bleknar i jämförelse.

6 Avslutande diskussion

Syftet med min uppsats var att undersöka hur socialarbetare förhåller sig och tillskriver mening till dokumentationen och vilken funktion dokumenten får för dem. Detta har jag gjort genom att bevara mina frågeställningar om hur intervjupersonerna beskriver sitt handlingsutrymme inom ramen för dokumentationskraven, vilken funktion och användning som tillskrivs dokumentationen, samt vilka aktiviteter som uppstår i anslutning till dokumentationen. I detta avsnitt redogör jag kortfattat för studiens resultat i förhållande till tidigare forskning, samt reflekterar kring vidare forskning på området.

I kunskapsläget framkommer att socialarbetare blir hårt granskade genom sin dokumentation. Syftet är att kontrollera att arbetet har utförts på ett korrekt sätt, men det gör även att socialsekreterare använder dokumentationen för att hantera risker och kunna försvara sig själva. Denna hårda granskning beskrivs ha lett till att socialarbeters handlingsutrymme har förminskats väsentligt och att de dokumenterar allt oerhört noggrant. Dock framkom det i min empiri att handläggarna bidrog till att minska sitt eget handlingsutrymme, genom att efterfråga riktlinjer och försöka skriva som sina kollegor. Rädslan att göra fel gör att osäkerheten ökar, därför sker en habitualisering där rutiner skapas för att minska den osäkerheten som finns.

I kunskapsläget beskrivs även hur socialarbetare har en ambition att skriva ner det väsentliga och att det förväntas att socialarbetarna ska vara skickliga på att sälla fram det relevanta för att fatta ett beslut, så att dokumentationen inte blir för omfattande eller innehåller onödig information. Dock skapas en motsägelse som jag har visat på i min analys, vilken är att socialarbetare förväntas sälla ut det relevanta och inte skriva för mycket, samtidigt som de måste ha i åtanke att de kan bli granskade och därmed måste ha allt dokumenterat. En sådan motstridighet har förmodligen snarare en tendens att skapa en ännu större osäkerhet kring dokumentationen. Det redogörs i kunskapsläget att socialarbetare har ett oreflekterat förhållningssätt till dokumentationen och att de endast tillgodoser legala och administrativa behov i sin dokumentation. Med hjälp av min empiri anser jag att det skapas en förståelse för detta. Självfallet är det viktigt att det sociala arbetet granskas, men det är även viktigt att handläggare är tillåtna att använda ett visst mått av handlingsutrymme utan att vara oroliga för att få konsekvenser. Tidigare forskning samt min empiri åskådliggör hur viktigt det blir att dokumentera allt för att ha ryggen fri.

Tidigare forskning visar på att det finns aktiviteter som medföljer dokumentationspraktiken såsom dokumentationssystem som strular och är svåra att anpassa efter det sociala arbetet. Detta visar även min empiri på, men något som var framträdande som en aktivitet i mitt material var den aktiva manipulationen av sammanfattningar till andra myndigheter. Dock berodde detta inte på att handläggarna ville något ont mot klienten, utan det var för att klienter skulle få ersättningar som de var berättigade till från en annan myndighet. Om denna manipulation av dokumentationen inte skedde, så hände det att klienten blev drabbad genom att inte få någon ersättning. Sammanfattningsvis tänker jag att etiska reflektioner är av största vikt i det sociala arbetet, på grund av den makten som vi har att definiera klienterna och deras situationer.

Avslutningsvis vill jag diskutera kring hur jag blev inspirerad till att skriva denna uppsats. Idén om denna uppsats kom under min verksamhetsförlagda utbildning, då det hade kommit nya rubriker i brukarnas genomförandeplaner. Dessa nya rubriker ansågs av många vara alldeles för byråkratiska, vilket även brukarna kunde intyga då de inte längre förstod vad deras genomförandeplaner handlade om. Vidare har jag även en närstående som har en intellektuell funktionsnedsättning som kämpat med att förstå utredningar som berört hen. Jag har här hjälpt till att förklara de olika begreppen som socialarbetare har använt sig av i utredningarna. I det läget märker man hur ett litet ord kan skapa ett stort missförstånd för den som konsumerar dokumentationen, som i sin tur kan rasera förtroendet till socialarbetaren. Detta har då även varit en bidragande faktor till mitt intresse för dokumentationen i socialt arbete. På så sätt blev jag även intresserad av att se andra sidan av myntet; vilka funktioner som dokumentationen får för socialarbetare och hur de kan påverka dokumentationen med sitt handlingsutrymme. Jag hoppas att fler inom socialt arbete ska intressera sig för dokumentationen och se på den med lite mer kritiska ögon och gärna att det kommer mer forskning kring klienters uppfattningar om och erfarenheter av dokumentationen. Vidare tänker jag att framtida forskning borde fokusera på restriktiva policier inom olika myndigheter och deras påverkan på det sociala arbetets förutsättningar.

7 Referenser

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Uppl. 2:4. Stockholm: Liber.

Berger, Peter L. & Thomas Luckmann (1966) *The Social Construction of Reality: A treatise in the sociology of knowledge*. London, England: Penguin Books.

Bergmark, Anders & Tommy Lundström (2006) Mot en evidensbaserad praktik? – Om färdriktningen i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 13 (2): 99–113.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Uppl. 3. Stockholm: Liber.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Uppl. 2:4. Stockholm: Liber.

Hjärpe, Teres (2015) *På tal om dokumentering – socialtjänstens chefer på kurs*. Research Reports in Social Work, 4. Lund University.

Hood, Christopher (1991) A public management for all seasons? *Public Administration*, 69, 3–19.

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

Matarese, Maureen T. & Dorte Caswell (2018) ‘I’m gonna ask you about yourself, so I can put it on paper’: Analysing street-level bureaucracy through form-related talk in social work. *British Journal of Social Work*. 48 (3): 714–733.

Morén, Stefan (1999) Dokumentationens roll i socialt arbete – perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 6 (4): 329–342.

Munro, Eileen (2004) The impact of audit in social work practice. *British Journal of Social Work*. 34 (8): 1075-1095.

NE (2020) New Public Management. <https://www-ne-se.ludwig.lub.lu.se/upplagsverk/encyklopedi/lang/new-public-management> Hämtat: 2020-11-15.

Prior, Lindsay (2003) *Using documents in social research*. Sage publishing.

Reamer, Frederic G. (2005) Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards. *Social Work*, 50 (4): 325-334.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Uppl. 2:4. Stockholm: Liber.

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

SOSFS 2014:5. *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*.

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

Van Leeuwen, Theo (2008) *Discourse and practice: new tools for critical analysis*. Oxford University Press Inc.

Vetenskapsrådet (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> Hämtat: 2020-10-29.

8 Bilagor

8.1 Informationsbrev



Till dig som är handläggare i socialt arbete - Information och förfrågan om deltagande i en studie om dokumentation i socialt arbete

Dokumentation är en central del av handläggares arbete och därför är det viktigt att få handläggares perspektiv på hur dokumentationen ser ut och fungerar.

Därför vill jag genomföra en intervjustudie, med önskan om att resultatet i studien kan leda till en ökad förståelse för de uppfattningar och erfarenheter som handläggare inom socialt arbete har kring dokumentation.

Syftet med denna studie är att undersöka hur arbetet med dokumentationen ser ut i socialt arbete utifrån handläggares perspektiv. 5–6 handläggare kommer att intervjuas totalt. Handläggare som arbetar med dokumentation i socialt arbete tillfrågas. Intervjun beräknas ta 30–60 minuter. Du bestämmer vilken tid och via vilket program som videosamtalet ska ske.

Deltagandet är frivilligt och du kan avbryta ditt deltagande när som helst utan vidare motivering. Intervjuerna kommer att genomföras under november och början av december 2020 via videosamtal, där vi båda ser till att sitta på valfri avskild plats. Detta på grund av att vi behöver följa Socialhögskolans riktlinjer, där intervju i fysiskt möte endast bör ske i undantagsfall.

Jag önskar att få spela in intervjun för att sedan skriva ut den i text. Detta för att kunna bearbeta intervjuerna på ett bra och tillförlitligt sätt. Materialet från intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt och det kommer att förvaras så att ingen obehörig kommer kunna ta del av det. Inga enskilda personer eller arbetsplatser kommer kunna identifieras i examensarbetet. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer det finnas i en databas

vid Lunds universitet. Inspelningarna och den utskrivna texten av intervjuerna kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt. Du kommer att ha möjlighet att ta del av examensarbetet genom att få en kopia av arbetet om du önskar det.

Jag heter Robina Karlsson och studerar vid Socialhögskolan, Lunds universitet och läser till socionom. I utbildningen ingår att skriva en kandidatuppsats, vilket är anledningen till att denna studie kommer att göras.

Jag frågar härmed om du vill delta i denna studie och om du godkänner att intervjun spelas in eller inte. Du ger ditt samtycke genom att skriva i ett mejl att du samtycker. Skriv även vilka datum och tider som passar dig. Intervjun bör ske någon gång mellan 18 november och 3 december.

Ansvariga för studien är Robina Karlsson och handledare Elisabeth Carlstedt. Har du frågor om studien är du välkommen att höra av dig till någon av oss.

Robina Karlsson
Student
ro4588ka-s@student.lu.se

Elisabeth Carlstedt
Doktorand
elisabeth.carlstedt@soch.lu.se

8.2 Intervjuguide

1. Bakgrund: hur länge har du varit handläggare, har du jobbat i flera kommuner?
2. Vad ska dokumenteras?
3. Hur vet man vad som ska dokumenteras?
4. I vilka situationer kan dokumentationen komma till användning?
5. Vilka läser dokumentationen?
6. Hur anpassar man dokumentationen efter de som ska läsa den?
7. Hur kommunicerar man dokumentationen till klienterna?
8. Vad är svårt med dokumentationen?
9. Hur tycker du Socialstyrelsen och IVO påverkar dokumentationen?